iberCaja

Informe de gestión consolidado ejercicio 2021

EL BANCO DEL vamos

Ibercaja Banco, S.A.
y Sociedades
Dependientes

Sede Central de Ibercaja Banco en Zaragoza.

Índice

1. Carta del Presidente y Consejero Delegado **4**

2. Principales cifras: impacto económico y sostenible **9**

3. Claves de este documento **12**

4. Presentación del Grupo y su entorno **25**

4.1. Descripción, estructura accionarial y organizativa 26

4.2. Propósito, misión, visión, valores y Código Ético 28

4.3. Entorno económico y financiero 34

4.4. Gobierno corporativo 42

4.5. Modelo de negocio y Plan Estratégico 66

5. Información relevante del Grupo Ibercaja: principales magnitudes **116**

5.1. Aspectos más relevantes del periodo en el Grupo Ibercaja 117

5.2. Análisis de las principales magnitudes del balance 122

5.3. Cuenta de resultados 133

5.4. Estructura de financiación y liquidez 141

5.5. Gestión de capital 146

6. Compromiso con la sostenibilidad: avances en su gestión. Estado de Información no Financiera (EINF) **150**

6.1. Estrategia de sostenibilidad 151

6.2. Nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible 167

6.3. Compromiso con los clientes 175

6.4. Compromiso con nuestros empleados 189

6.5. Compromiso con el medioambiente 237

6.6. Compromiso con accionistas e inversores 252

6.7. Compromiso con los proveedores 255

6.8. Contribución a la sociedad 259

6.9. Derechos Humanos 288

6.10. Lucha contra la corrupción y el soborno 290

6.11. Implementación de los Principios de Banca Responsable UNEP-FI 297

6.12. Recomendaciones de la Task Force on Climate-related Finantial Disclosures (TCFD) 320

6.13. Informe de Progreso de Pacto Mundial 350

6.14. Comunicación: escucha y diálogo con nuestros grupos de interés 352

6.15. Compromisos 2021 y Retos 2022 359

7. Gestión de los riesgos 366

8. Investigación, desarrollo y tecnología 370

9. Información sobre acciones propias 374

10. Otra información 376

10.1. Política de dividendos 377

10.2. Calificaciones de las agencias de rating 379

10.3. Plazo medio de pago a proveedores 380

11. Perspectivas y evolución previsible del negocio 381

12. Hechos posteriores al cierre 386

13. Medidas Alternativas de Rendimiento 388

Anexos **411**

A. Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad 412

B. Los 10 principios del Pacto Mundial 420

C. Índice de contenidos GRI 421

D. Información adicional no financiera, contenidos GRI e información sobre Taxonomía 429

E. Informe de verificación independiente 450

INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO 455

1 Carta del Presidente y Consejero Delegado

Detalle paramento escultórico de Atienza en la Sede Central de Ibercaja Banco.

Carta del Presidente y Consejero Delegado

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

La **reactivación de la economía** se ha generalizado en todos los países desarrollados a lo largo de 2021, en gran medida gracias al avance del proceso de vacunación y a pesar de incertidumbres como la persistencia de la pandemia, los problemas de suministro y las tensiones inflacionistas.

Así, aunque la mejora económica ha sido un hecho constatable, también es cierto que no se han alcanzado los niveles esperados, sobre todo en España, que ha registrado un crecimiento del PIB en el entorno del 5%, no habiendo completado todavía la recuperación de los niveles de producción pre pandémicos.

El **consumo** a nivel mundial retornó a una velocidad superior a la esperada, hasta el punto de que la oferta de algunos productos no pudo satisfacer el nivel de demanda post pandemia. Este desequilibrio provocó retrasos en los tiempos de entrega, dificultades de abastecimiento y, sobre todo, subidas de precio de las materias primas y de los transportes.

Otro factor que ha condicionado una menor recuperación frente a la prevista ha sido la escalada del **precio de la energía**, impactando en el poder adquisitivo de las familias y en los márgenes de las empresas, que se vieron afectadas por la subida de sus costes de producción, especialmente en el caso de las industriales.

En estas coordenadas, las políticas de los principales bancos centrales comenzaban a ser menos laxas a final de año, poniendo ya en marcha diversas medidas encaminadas a reconducir la tendencia alcista de los precios de bienes y servicios.

En este contexto, en línea con la relevante aportación del sector en 2020 a la hora de mitigar los adversos efectos económicos como consecuencia de la irrupción de la pandemia, en 2021 **las entidades bancarias hemos constituido una pieza fundamental para apoyar la recuperación de la actividad empresarial y económica**.

En el marco económico descrito, el balance de actividad de las entidades bancarias ha sido netamente positivo, con un relevante dinamismo en volúmenes, tanto en la vertiente de la financiación como, sobre todo, en la gestión del ahorro; al mismo tiempo que se ha mantenido la contención de la morosidad, reduciendo notablemente la necesidad de dotación de provisiones.

Por otro lado, el sector ha continuado con la **reestructuración de su red comercial**, con la finalidad de adaptar su estructura a los actuales requisitos del entorno que suponen una mayor digitalización y necesidad de eficiencia operativa para conseguir niveles razonables de rentabilidad.

Todo ello ha cristalizado en 2021, finalmente, en un **incremento generalizado del beneficio neto** de las entidades financieras y la vuelta a niveles de retorno a los accionistas que se van aproximando ya a cubrir el coste de capital.

En este escenario, Ibercaja presentaba en el mes de abril de 2021 su hoja de ruta estratégica para los próximos tres años, el **Plan Desafío 2023**, con el objetivo de reforzar un proyecto propio e independiente que da continuidad a 145 años de función financiera, económica, social y territorial que ha consolidado el ADN distintivo del Banco.

En el primer año del trienio estratégico, la Entidad ha logrado unos beneficios de 151 millones de euros y ha obtenido un ROTE de 5,7%. Al mismo tiempo, ha continuado fortaleciendo su solidez financiera y su solvencia, concluyendo el ejercicio con un ratio de capital CET1 fully loaded del 12,7%; y disminuyendo la tasa de morosidad hasta el 2,3%, con una tasa de cobertura de la misma del 75,3%.

Los **resultados alcanzados** reflejan la intensa actividad comercial que el Banco ha desplegado con el **objetivo de crecer en los segmentos de banca de empresas y banca personal**. A principios del ejercicio se creaba una nueva área de Banca de Empresas, que ha dinamizado la relación con estos clientes, captando más de 5.400 nuevas empresas en 2021 y logrando un crecimiento de cerca del 7% del crédito normal vivo destinado al segmento.

En conjunto (particulares, empresas e instituciones), las formalizaciones de nuevos créditos y préstamos han sido de 5.421 millones de euros, recuperando los niveles previos a la pandemia.

Por otra parte, se ha revalidado, un año más, el excelente comportamiento de la **gestión de activos**, con un avance de hasta el 5,78% en la cuota sectorial nacional por volumen administrado de fondos de inversión.

En paralelo, el Banco ha intensificado su **transformación digita**l, dando respuesta así a la aceleración que la pandemia produjo en la digitalización de la sociedad, tal y como reflejan los casi 879.000 clientes digitales y los más de 603.000 usuarios de la app de banca móvil al finalizar 2021.

Este año, además de implementar relevantes novedades y mejoras en las aplicaciones de banca on line negocios, la de particulares y la app móvil, se ha puesto en marcha el proyecto de gestores digitales. Un equipo de profesionales acompaña al cliente, también a través de los canales no presenciales, con una atención más personalizada y especializada. De esta manera, Ibercaja responde a su apuesta por un modelo omnicanal centrado en la experiencia de cliente y traslada a sus canales no presenciales el modelo de atención que presta en sus oficinas físicas.

La Entidad ha avanzado también con firmeza en su **objetivo** de ser **referente en materia de sostenibilidad**. Además de acelerar el lanzamiento de productos y servicios de inversión y financiación específicos para acompañar a sus clientes en su camino hacia un futuro más sostenible, se está implementando el plan de acción diseñado para la integración de los riesgos ASG (ambientales, sociales y de buen gobierno) en la gestión global de riesgos del Banco.

Entre otros hitos logrados en esta materia, Ibercaja se convertía en 2021 en uno de los **miembros fundadores de la Net Zero Banking Alliance**; compensaba la totalidad de sus emisiones directas de 2020; y organizaba su I Semana del Planeta. Esta iniciativa está destinada a sensibilizar y movilizar a la participación a empleados y clientes del Banco, así como a la sociedad en general, para trasladar el impulso que Ibercaja, su Grupo Financiero y Fundación Ibercaja están aplicando en sus respectivas hojas de ruta para contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS).

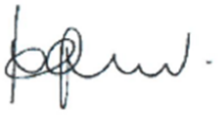
El Banco continúa impulsando su **propósito corporativo** **(“ayudar a las personas a construir la historia de su vida, porque será nuestra historia”)** en un año en el que el apoyo a sus empleados, sus clientes y a la sociedad ha sido imprescindible para contribuir a la necesaria recuperación económica y social en curso.

Se han mantenido diversas medidas que se habían desplegado para paliar los efectos producidos por la pandemia en los clientes, como las líneas ICO para la financiación de empresas y autónomos o el abono anticipado de las pensiones y las prestaciones por desempleo, entre otros.

La Entidad ha apoyado a instituciones y asociaciones públicas y privadas mediante convenios de colaboración, iniciativas como Impulso Solidario o Tu dinero con corazón, contribuyendo con ello al desarrollo de las loables y meritorias acciones favorecedoras de la cohesión social que llevan a cabo.

El **Plan Desafío 2023**, iniciado este año, será la guía para la gestión del Banco en 2022, con el punto de mira puesto en continuar reforzando la competitividad a futuro; impulsar la transformación y el crecimiento en los segmentos comerciales prioritarios; y consolidar un modelo de negocio rentable que contribuya a un crecimiento sostenible, inclusivo y respetuoso con el medioambiente.

Para conseguirlo, la Entidad cuenta con arraigadas **fortalezas y contrastadas ventajas competitivas**, entre las que destaca la cualificación, compromiso y “oficio” de los profesionales que integran la plantilla del Banco. Su implicación en la aplicación de la estrategia, en la consecución de las metas comerciales y en el itinerario de transformación constituyen la más sólida garantía para asegurar el exitoso porvenir de este proyecto colectivo que es Ibercaja.



José Luis Aguirre Loaso

PRESIDENTE

Víctor Iglesias Ruiz

CONSEJERO DELEGADO

2 Principales cifras: impacto económico y sostenible

Detalle de acero y cristal de la Sede Central de Ibercaja Banco.

Impacto Económico

Cifras relevantes resultados de la Entidad

Solvencia y Liquidez

12,7% (+12 p.b.)
cet1 fully loaded

17,4% (+17 p.b.)
capital total fully loaded

26,0%
liquidez disponible s/ activo total

5,2%
distancia MDA

Calidad de Activos

-29,2%
activos dudosos

2,3% (-91 p.b.)
tasa de morosidad del crédito

4,0% (-110 p.b.)
indice activos problemáticos

68,8% (+664 p.b.)
cobertura activos problemáticos

Dimensión Nacional

58.631 millones €
total activos

99.025 millones €
volumen de negocio minorista

914
oficinas

1.172
cajeros

4.880 (4.587 matriz)
empleados

1,6 millones
tarjetas

878.818
clientes digitales

74,3%
transacciones digitales

36,4%
ventas digitales

Actividad Comercial

+7,3%
recursos minoristas

+12,9%
gestión de activos y seguros

5.421 millones €
formalizaciones préstamos y créditos

+6,9%
crédito sano empresas

+47%
nueva producción seguros

Resultados

151 millones €
resultado neto

931millones € (+2,5%)
ingresos recurrentes

114 millones € (-51,1%)
saneamientos crédito e inmuebles

65%
pay-out

Cuotas de mercado

2,4%
cuota crédito y hogares

3,5%
cuota de mercado de recursos

5,1%
cuota gestión de activos y seguros

6 POSICIÓN — 5,8% fondos de inversión

7 POSICIÓN — 3,5% seguros de vida

4 POSICIÓN — 6,0% planes de pensiones

6 POSICIÓN — 3,5% planes de pensiones individuales

3 POSICIÓN — 12,0% planes de pensiones empleo

Reconocimientos

Impacto Sostenible

Nuestro propósito

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

Aportamos a la sociedad y a nuestro entorno

+14 millones €
inversión en acción social por Fundación Ibercaja

Cerca de 1 millón
beneficiarios de la acción social

104
localidades atendidas como única entidad presente

460 miles €
aportados a proyectos solidarios por los clientes del Fondo de Inversión y del Plan de Pensiones Sostenibles y Solidarios

Acompañamos a nuestras personas

4.880
personas trabajan en el Grupo Ibercaja

31%
de puestos directivos ocupados por mujeres

214
jóvenes universitarios realizaron prácticas en centros de Ibercaja Banco

+100
medidas de conciliación, somos empresa familiarmente responsable

Nuestro compromiso con la Sostenibilidad

2.105 millones €
gestionados en inversión sostenible (según art. 8)

Adhesión a las recomendaciones TCFD

Certificación efr

Celebración de la I Semana Ibercaja del Planeta

Firmantes de:

Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas

AlianzaBancaria Net Zero

Avanzamos en la innovación y digitalización

+ del 74%
de las operaciones a través de banca digital

+95%
de empleados del Banco con equipo en movilidad

Acompañamos a nuestros clientes: familias y empresas

914
oficinas en territorio nacional

23%
oficinas en municipios de menos de 1.000 habitantes

+348.000
clientes pymes y autónomos confían en Ibercaja

212
gestores especializados en empresas, valorados por los clientes con una nota de 9,7/10

Cuidamos el Medio Ambiente

Neutros
en Carbono (alcances 1 y 2)

100%
energía verde

6.721,29 tn
de CO2 evitadas con la compra de energía verde

56.150
tarjetas con plástico reciclado

ISO 14001
Certificación en gestión ambiental

Reconocimientos

Impulsamos los OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

3 Claves de este documento

Detalle de hormigón estructural encofrado de los cimientos de la Sede Central de Ibercaja Banco.

Claves de este documento

102-21, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-45, 102-46, 102-47, 102-54

> El presente Informe de Gestión consolidado de 2021 recoge la información más relevante, económica y de sostenibilidad, de Ibercaja Banco y sus sociedades dependientes.

Alcance

El Informe de Gestión Consolidado recoge en un **único documento** **toda la información relevante, financiera y de sostenibilidad, del Grupo Ibercaja.** Con ello se pretende poner a disposición de todos los grupos de interés la mejor y más completa información disponible, de forma transparente. El presente informe en su conjunto muestra una visión global de las líneas estratégicas, actividades, modelo de negocio, resultados financieros y compromiso con la sostenibilidad (cuestiones medioambientales, sociales y relativas al personal, gobernanza, derechos humanos y lucha contra la corrupción y el soborno). Su contenido se publica en la web corporativa (www.ibercaja.com), para que sea accesible a todos los interesados.

> **OBJETIVO**
> *El objetivo de este Informe es poner a disposición de los grupos de interés la* ***mejor y más completa información****, de forma* ***transparente****.*

En el **Anexo "Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad"** se recoge la información que da respuesta a los requerimientos de la **Ley 11/2018** 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**. Se ha elaborado teniendo en cuenta las **Directrices** sobre presentación de informes no financieros de la **Comisión Europea** y su suplemento sobre la **información relacionada con el clima**, así como las recomendaciones aportadas por el

BCE a la Entidad en materia de divulgación de riesgos climáticos y ambientales. Los contenidos identificados en dicho Anexo conforman el Estado de Información No Financiera Consolidado.

Con relación al **perímetro de reporte**, este coincide con el de las cuentas anuales consolidadas, que es el 100% del perímetro de consolidación del Grupo Ibercaja Banco, a excepción de aquellos aspectos indicados en la tabla final del Anexo "Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad".

El objetivo de este informe es también abordar aquellos aspectos necesarios para su consideración como **Memoria de Sostenibilidad**, siguiendo los criterios de la **Global Reporting Initiative (GRI)**, según la opción de conformidad **"esencial"**, cuyas directrices han guiado los informes anuales de Ibercaja desde 2005 y, a su vez, servir como **"Informe de Progreso"**, de acuerdo con los requisitos del reporting de **Global Compact**, relativos a los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas. También incluye el informe **de implementación** de los **Principios de Banca Responsable de Naciones Unidas**, firmados por la Entidad en 2019, así como el avance realizado en el reporte de **información relacionada con el clima** siguiendo las recomendaciones de la **TCFD** (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures), a la que se adhirió Ibercaja Banco en agosto de 2019.

También en este documento se da respuesta a los nuevos requerimientos del **Reglamento (UE) 2020/852 sobre Taxonomía**, publicado el 22 de junio de 2020 por el Parlamento Europeo y el Consejo en el marco del Pacto Verde Europeo, que pretende ayudar a la creación de una economía más justa y capaz de generar empleo de forma equitativa, mediante la definición de aquellas actividades económicas que puedan considerarse sostenibles desde el punto de vista ambiental.

Materialidad

Ibercaja realiza periódicamente un **estudio de materialidad** con el objetivo de identificar los asuntos financieros, económicos, sociales y ambientales prioritarios para sus grupos de interés y para su negocio, y así determinar sobre qué información se debe reportar y su correcto dimensionamiento. Se consideran relevantes aquellos asuntos que tengan una alta probabilidad de generar un impacto significativo, tanto en el negocio como en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés.

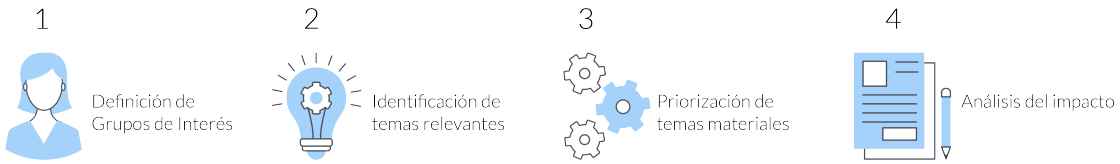
Con este enfoque, en 2015 se elaboró un primer estudio de materialidad para identificar aquellos aspectos que influyen en la capacidad de crear valor para Ibercaja y que son de interés para las personas y colectivos con los que se relaciona. Este análisis se actualiza periódicamente con el objetivo de alinearlo con cada ciclo estratégico.

> **OBJETIVO**
> ***Identificar y priorizar los temas relevantes*** *garantizando el alineamiento con el* ***nuevo Plan Estratégico*** *vigente en el Banco para 2021-2023.*

En 2021 Ibercaja ha elaborado un **nuevo análisis de materialidad** en línea con el enfoque de **doble materialidad de la directiva europea de Información no Financiera**, al objeto de identificar y priorizar los temas relevantes para la organización y para sus grupos de interés, garantizando así el alineamiento con el **nuevo Plan Estratégico vigente en el Banco para 2021-2023**.

Metodología

Ibercaja ha llevado a cabo una metodología propia estructurada en **4 fases** de trabajo y alineada con los estándares en la materia (Global Reporting Iniciative), los requerimientos de los grupos de interés y las mejores prácticas del mercado. Estas 4 fases son:



1. Definición de los Grupos de Interés claves para el estudio de materialidad.

Ibercaja ha identificado sus grupos de interés prioritarios sobre los que ha asentado el estudio de materialidad. Para cada uno de ellos se ha definido el método de participación, identificado los canales de comunicación y diálogo que la Entidad tiene establecidos para la identificación de expectativas e intereses, así como el método a través del cual se valorarán y priorizarán los temas relevantes para dichos grupos de interés.

Según el mapa de grupos de interés de la compañía, se han tenido en cuenta los de carácter **prioritario** en la identificación y jerarquización de temas de especial relevancia:

- **Clientes**: se utilizan varios canales de comunicación, como encuestas periódicas, buzón de sugerencias y servicio de atención al cliente, entre otros.
- **Propiedad e Inversores**: se ha realizado un cuestionario específico para accionistas para el análisis de materialidad y se realizan encuestas de calificación, reuniones, etc.
- **Empleados**: se ha realizado encuesta abierta a toda la plantilla, existe un portal interno para el empleado y periódicamente se realizan focus group y una encuesta de experiencia del empleado.
- **Proveedores**: existe un portal de proveedores de Ibercaja y además se ha realizado encuesta específica para este análisis.

- **Sociedad**: se realizan encuestas periódicas, seguimiento en medios de comunicación y RRSS, etc.
- **Competidores y entidades de referencia**: se analiza documentación pública de los competidores del sector y se participa en asociaciones sectoriales que permiten conocer las tendencias y prioridades.
- **Administraciones Públicas**: se analiza legislación y requerimientos normativos en materia ASG.
- **Medios de comunicación y líderes de opinión**: se realizaron búsquedas en medios de manera periódica y se consulta con expertos externos.

2. Identificación y valoración de los temas relevantes:

Con el fin de **identificar** y definir los temas ASG claves que potencialmente deben guiar la estrategia y acciones de Ibercaja y el reporting de información, se ha llevado a cabo un **análisis exhaustivo interno y externo**.

Análisis interno, donde se han evaluado:

- El **Plan Estratégico Desafío 2023** y la Hoja de Ruta de sostenibilidad, como pilares fundamentales sobre los que se basa la relevancia de la materialidad de Ibercaja.
- Compromisos asumidos por Ibercaja con respecto a sus grupos de interés: **Código ético**, **Propósito corporativo**, Misión, Visión y Valores, manuales, reglamentos y políticas corporativas, entre otros.
- Resultados de la comunicación establecida en los canales habituales con los grupos de interés (encuestas, informes, buzones, reuniones, cuestionarios, etc.) y otros análisis específicos realizados.

Análisis externo, que ha recogido:

- **Exigencias normativas** y **recomendaciones** en materia ESG y en Finanzas Sostenibles.
- **Mejores prácticas y tendencias** en materia de sostenibilidad, con foco en los aspectos sectoriales y los temas relevantes obtenidos en la industria financiera.

- **Requerimientos y demandas externas**: Análisis de medios de comunicación, requisitos de agencias de calificación, analistas e inversores, entre otros.
- **Iniciativas, alianzas y Estándares**: Global Reporting Iniciative, WEF-IBC, Objetivos de Desarrollo Sostenible, TCFD, entre otras.

El análisis de la información interna y externa se ha realizado con la aspiración, por parte de Ibercaja de incluir un horizonte temporal amplio, teniendo en cuenta las exigencias de los distintos grupos interés en el medio y largo plazo, en la medida de lo posible. De esta forma se han considerado los aspectos como la Estrategia fijada por Ibercaja, la hoja de ruta regulatoria prevista para los próximos años, las tendencias en sostenibilidad, así como los compromisos a futuro asumidos por la Entidad.

Del análisis interno y externo, Ibercaja obtuvo un listado **90 temas específicos**, que se agruparon en 15 **temas relevantes**, todos ellos alineados con las expectativas sectoriales y que dan respuesta a los programas e iniciativas recogidos en el Plan Estratégico Desafío 2023 de la Entidad.

Valoración de los temas relevantes:

Una vez identificados los temas relevantes, se ha realizado una consulta interna y externa por medio de **cuestionarios personalizados** para los principales grupos de interés, con el objetivo de determinar la prioridad de estos, desde la perspectiva de "Importancia para Ibercaja" e "Importancia para los grupos de interés", que serán la base de la matriz de materialidad.

Importancia para Ibercaja	Importancia para los Grupos de Interés
Direcciones Corporativas	*Clientes*
Direcciones de Negocio	*Accionistas e Inversores*
Grupo financiero	*Empleados*
Fundación Ibercaja	*Proveedores*
	Sociedad en General
	Líderes de opinión

3. Priorización de temas materiales

Los resultados de las valoraciones se estructuraron en una matriz de materialidad que refleja la **prioridad** de los **15 temas relevantes** identificados.

Prioridad muy alta

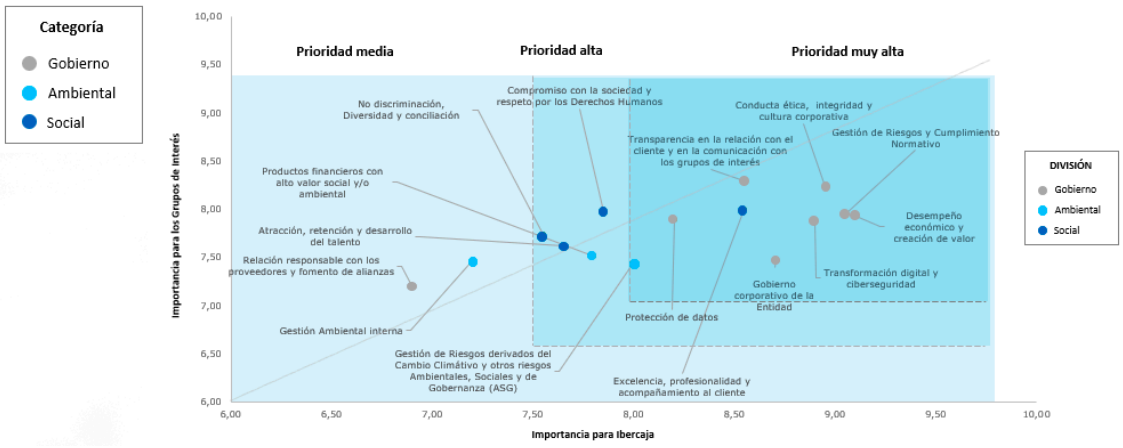
- Aspectos estratégicos relacionados con la generación de valor hacia clientes y accionistas un aumento en la transparencia hacia todos los GGII.
- Alta exigencia ante el cumplimiento regulatorio y la gestión de riesgos.
- Máximos estándares en cultura corporativa ética e integridad.
- Transformación digital y ciberseguridad
- Excelencia, profesionalismo y acompañamiento en el servicio excelente al cliente.
- Cumplimiento de las mejores prácticas y estándares en materia de Gobierno Corporativo.
- Garantizar la total privacidad de datos.
- Integración en el negocio y la gestión de riesgos de los aspectos ESG y concretamente los relacionados con de Cambio Climático.
- Transparencia en la relación con el cliente y la comunicación con los GI

Prioridad alta

- Compromiso con la sociedad y respeto a los Derechos humanos
- Atracción y desarrollo del mejor talento
- Implementación de políticas de diversidad, igualdad y conciliación.
- Creación de productos con alto valor social y/o ambiental

Prioridad media

- Gestión ambiental interna.
- Traslado de los compromisos de Ibercaja a su cadena de valor.



La matriz de materialidad pone en evidencia que todos los temas materiales de Ibercaja se caracterizan por tener una **importancia elevada tanto para el Banco como para sus grupos de interés**. Respecto al último análisis de materialidad en 2018, ha habido una evolución de los temas relevantes en 2021 fuertemente influenciada por el entorno regulatorio y el contexto socioeconómico actual, incluyendo la pandemia. Resultado de este análisis, los temas clasificados con prioridad "muy alta" en 2021 coinciden con los objetivos estratégicos del Banco. Entre estos temas se encuentran:

- Aspectos estratégicos relacionados con la **generación de valor** hacia clientes y accionistas, así como un aumento en la transparencia hacia todos los grupos de interés.
- El mantenimiento de los más altos estándares en **ética, integridad y cultura corporativa** del Banco y la alta exigencia ante el cumplimiento regulatorio y la gestión de riesgos.
- La **transformación digital, transparencia, comunicación y excelencia del servicio al cliente** continúan siendo prioritarios para Ibercaja, así como garantizar la total privacidad de los datos.
- La integración de los aspectos ASG en el negocio y en la gestión de riesgos, concretamente los relacionados con el cambio climático, también adquiere la prioridad más alta, siendo un reflejo del **compromiso del Banco con la sostenibilidad** y la **lucha contra el cambio climático**.

4. Análisis de impacto según la doble perspectiva de materialidad

La **doble perspectiva de materialidad** se plantea con el objetivo de **evaluar los impactos generados por el Banco sobre el medio ambiente y la sociedad**, así como los **impactos que el entorno puede tener en el negocio y en la empresa**. Es un análisis "de dentro a afuera" y "de fuera hacia dentro".

Ibercaja ha analizado el Impacto cualitativo de los temas de prioridad muy alta en base a esta doble perspectiva:

Tema material y definición	Principales Impactos del entorno sobre Ibercaja	Impacto de Ibercaja sobre el entorno	ODS relacionados
Conducta ética, integridad y cultura corporativa Cumplimiento de los principios éticos, así como de los compromisos específicos suscritos de forma voluntaria por la organización y acciones orientadas a mejorar la imagen y principios sobre los que se asienta la Cultura Corporativa de Ibercaja.	La correcta gestión de estos aspectos se ve reflejada en una mejora de la reputación de Ibercaja frente a sus grupos de interés, asegurando el cumplimento normativo y ético. Para ello la Entidad debe mantener un impulso constante en materia de formación a empleados, así como exigentes prácticas de supervisión de estos aspectos.	Tener una cultura corporativa íntegra y ética mejora la confianza en las relaciones con los grupos de interés a la vez que se les exige más en estos temas a todos ellos. Esto repercute en un aumento en la seguridad en las inversiones e incremento de la estabilidad laboral ya que el riesgo de incumplimiento regulatorio es menor. Este comportamiento tiene un impacto positivo en los grupos de interés, a quienes se favorece de este modo. Al exigir que se comporten de la misma manera, trasladan estos principios al resto de grupos.	
Gestión de Riesgos y Cumplimiento Normativo Modelo de gestión de riesgos y cumplimiento de la legislación aplicable, y de las políticas y compromisos corporativos.	El cumplimiento normativo riguroso y continuo es fundamental para evitar posibles incumplimientos y sanciones, lo cual a su vez impulsa la estabilidad del negocio y mejora la reputación y las relaciones con los grupos de interés. Además, favorece la capacitación a sus empleados en estos temas y la supervisión de los sistemas de control en las tres líneas de defensa.	Una correcta gestión de este aspecto conduce a mayor confianza por parte de las Administraciones Públicas, así como una mayor seguridad en los inversores, empleados y proveedores del Banco, por un menor riesgo de incumplimiento. Adicionalmente la gestión de este aspecto supone una contribución directa al ODS 16.	
Desempeño económico y creación de valor Mantener un adecuado desempeño económico que garantice la rentabilidad, solvencia y la creación de valor para accionistas e inversores.	Un buen desempeño económico revierte en una mejora del posicionamiento y la estabilidad de Ibercaja, así como la captación de nuevos clientes e inversores, atraídos por un negocio solvente y estable. Ibercaja mantendrá los controles de solvencia y seguirá impulsando las inversiones en formación y captación del mejor equipo que permita alcanzar los objetivos de solvencia fijados por la Entidad.	La creación de valor y rentabilidad económica es clave para la consolidación de la estabilidad a largo plazo de las relaciones con los grupos de interés, como inversores, clientes, empleados y proveedores y fomenta la confianza de los mismos en la rentabilidad y solvencia del Banco. Un desempeño económico adecuado y la creación de valor para sus accionistas permite la mejora de éstos y de la sociedad en general, a través de la acción social de sus fundaciones accionistas.	

Transparencia en la relación con el cliente y en la comunicación con los grupos de interés Mecanismos para asegurar una comunicación adecuada, clara y transparente con los Grupos de Interés que permitan gestionar expectativas e identificar y dar respuesta a sus requerimientos.	La transparencia es un aspecto clave en la relación con los grupos de interés, que se traduce en una mejor comunicación con canales de diálogo más sencillos y accesibles, que van a permitir un mayor alineamiento con sus expectativas de información y una mejora en la percepción por parte de inversores y agencias de calificación. Por otro lado, mantener la transparencia y una información de calidad requiere la necesidad de mantener canales de comunicación eficientes y seguros, así como establecer procedimientos de control que aseguren la confidencialidad en el almacenamiento y tratamiento de datos.	Generación de confianza para todos los grupos de interés, entre ellos los clientes, ya que la gestión de este aspecto mejora la accesibilidad a la información de la Entidad. Así mismo, la gestión de este aspecto mejora la comunicación con los grupos de interés y por tanto la identificación de expectativas de estos, dando así una mejor respuesta a sus necesidades. Por otro lado, se puede destacar la generación de valor para el inversor ya que mejora la trazabilidad en las operaciones y en negocio de Ibercaja, así como una participación más ágil y toma de decisiones más efectiva.	
Gobierno corporativo de la Entidad Cumplimiento de las mejores prácticas en materia de buen Gobierno corporativo (incluyendo aquellos aspectos relacionados con el Gobierno ASG).	Disponer de un Gobierno Corporativo diverso, íntegro y capacitado asegura una correcta toma de decisiones en la Entidad, lo que se traduce en una mayor estabilidad, la reducción del riesgo reputacional y una mejora de la eficiencia de procesos. Estos aspectos están directamente relacionados con la atracción de clientes e inversores. La estructura de Gobierno debe cumplir con el objetivo de Supervisión, validación y control, sin impactar en la pérdida de eficiencia operacional por ralentización de la toma de decisiones.	Mayor confianza en Ibercaja y establecimiento de relaciones más estables y duraderas, fruto de una mayor estabilidad del negocio, menor riesgo de incumplimiento y de la adecuada gestión y la toma de decisiones (incluyendo aspectos ASG). Los accionistas se benefician de un Buen Gobierno Corporativo ya que este da estabilidad y rentabilidad y creación de valor. El cumplimiento de las mejores prácticas en gobierno corporativo también beneficia de manera general a la sociedad y resto de grupos de interés.	
Transformación digital y ciberseguridad Identificación e implementación de nuevas soluciones digitales que fomenten agilizar los procesos internos, potenciar la eficiencia, abrir oportunidades comerciales y mejorar la experiencia del cliente garantizando la máxima seguridad de los sistemas y la protección de los datos.	La digitalización tiene un impacto significativo de aumento de la eficacia y rapidez de los procesos. Asimismo, lleva asociada una reducción de costes e impactos sobre el medio ambiente derivados de un servicio digital que requiere menor uso de recursos naturales. Por otro lado, el proceso de digitalización aumenta las necesidades de inversión en ciberseguridad, ante un posible riesgo de ciberataques, así como la necesidad de incorporación de equipos humanos y herramientas especializadas (Ej: Apps como Ibercaja Pay).	Los clientes se ven beneficiados por un servicio más accesible, inmediato y eficiente en sus gestiones (ej. Mi gestor), algo que a su vez puede suponer una dificultad para clientes menos familiarizados con los servicios digitales, que recibirán el acompañamiento necesario. Por su parte, empleados y proveedores verán incrementadas las exigencias de Ibercaja en cuanto a estos temas y deberán formarse y adaptarse a un entorno cada vez más digital. De forma común para todos los grupos de interés la digitalización y ciberseguridad mejora las relaciones con Ibercaja fruto de una relación, más ágil, trazable y segura.	
Excelencia, profesionalidad y acompañamiento con el cliente Operativa implementada por la Entidad a propósito de lograr la excelencia en la prestación de sus servicios y la máxima calidad percibida por los clientes y seguir fomentando la cercanía y las soluciones adaptadas.	Ibercaja, con su servicio profesional y excelente, tiene potencial de atraer y fidelizar clientes, lo que se traduce en una mayor estabilidad y crecimiento del negocio y, por lo tanto, mayor atracción y fidelización de inversores. Ibercaja seguirá apostando por la formación de su equipo y la innovación para poder seguir dando el mejor servicio personalizado.	Los clientes requieren servicios de calidad y personalizados, adaptados a sus necesidades y expectativas. Entre otros, Ibercaja ha conseguido mejorar la accesibilidad con herramientas como Ibercaja Próxima y la protección y el acompañamiento a colectivos más vulnerables como por ejemplo a través del Plan de apoyo al comercio minorista. Esta oferta de servicios y la especialización que demanda se traducen en un mayor nivel de exigencia para proveedores y empleados. La correcta gestión de este aspecto se traduce en una mayor confianza, estabilidad y generación de valor en todos los grupos de interés.	

Protección de datos

Modelo de gestión que garantiza la máxima protección de los datos de los grupos de interés.

En la medida que Ibercaja realiza una gestión responsable de la privacidad y confidencialidad de los datos de sus grupos de interés se evitan daños, pérdidas y se reducen posibles riesgos de incumplimiento. Ibercaja vela por el cumplimiento de los controles implementados para evitar así daños reputacionales y económicos debido a brechas de privacidad, sanciones o pérdidas de la integridad de datos personales.

Los grupos de interés tienen derecho a controlar el uso de sus datos personales con respecto a derecho de acceso, rectificación y supresión. La modificación de los datos personales de los clientes, empleados u otros grupos de interés (destrucción, pérdida, robo, uso indebido, etc.) puede incurrir en daño moral, económico y pérdida de confianza. Por ello una gestión adecuada de los mismos genera confianza en todos los grupos.

Gestión de Riesgos derivados del Cambio Climático y otros riesgos Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG)

Identificación y gestión de los riesgos ASG (incluyendo los riesgos asociados al cambio climático) y su integración en el modelo de riesgos de Ibercaja

La gestión de este tipo de riesgos por parte de Ibercaja resulta en una menor exposición del negocio de Ibercaja a ellos, un mayor alineamiento con la regulación y con las expectativas de los grupos de interés.
Actualmente se ha comenzado por los riesgos de cambio climático.
Ibercaja seguirá avanzando en la identificación y gestión de estos riesgos ASG para cumplir las expectativas regulatorias y de los grupos de interés. Todo ello redundará en una mayor solvencia y reputación de la Entidad.

La gestión de este aspecto permite a los clientes de Ibercaja tener un soporte y acompañamiento en los procesos de transición de sus negocios (empresas) y en su contribución personal (particulares), hacia una economía sostenible, baja en carbono. Si bien los requerimientos de financiación pueden endurecerse en el caso de actividades con mayor exposición a riesgos climáticos, el beneficio a futuro recompensara este criterio. La correcta gestión de estos aspectos permite mejorar la confianza de los grupos de interés en Ibercaja fruto de un mayor alineamiento con la Agenda 2030, el acuerdo de París de 2015, las recomendaciones de TCFD, los requerimientos legales y una completa gestión del riesgo climático.

Rigor

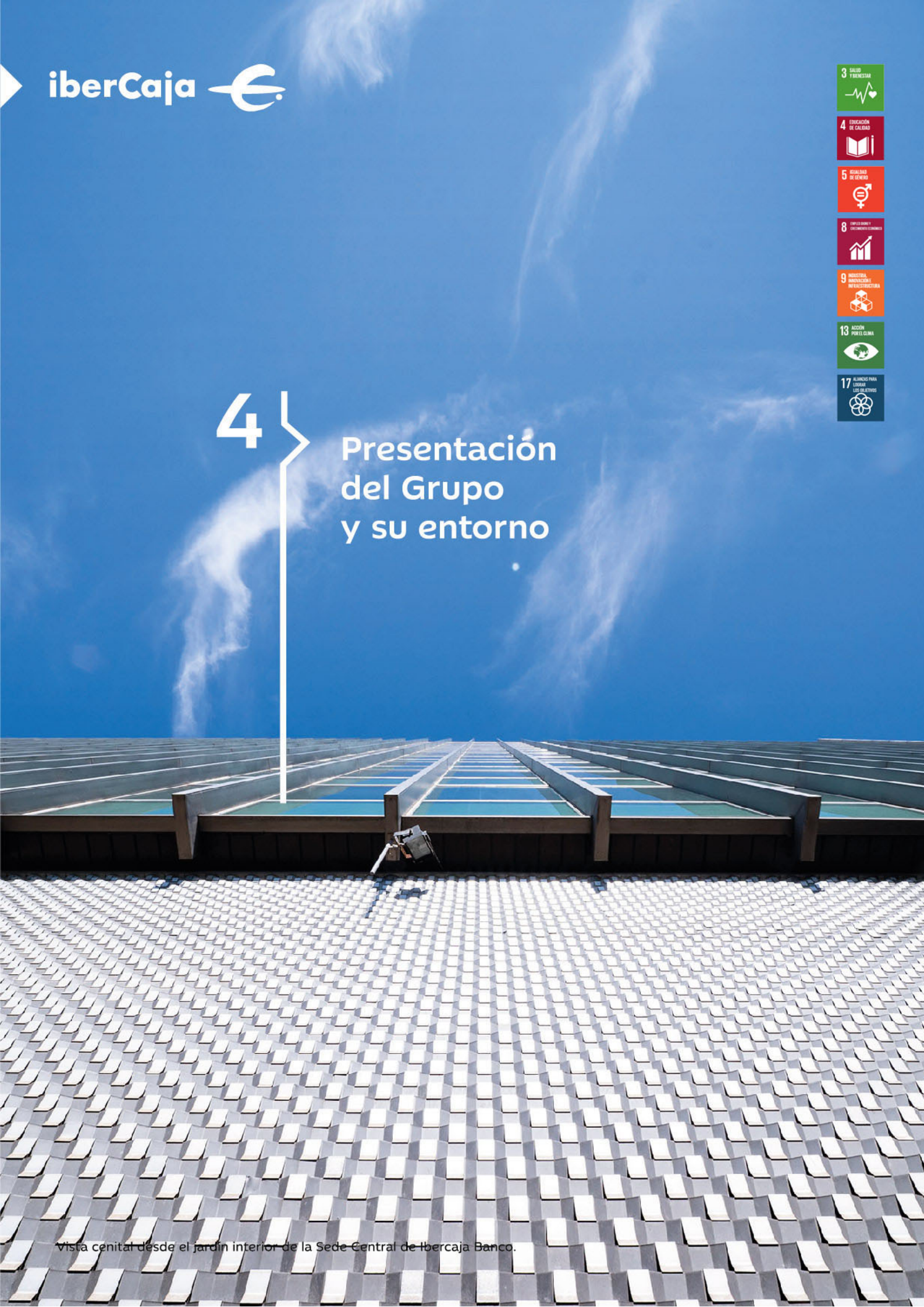
Durante todo el proceso de recopilación y presentación de la información, **Ibercaja ha tenido presentes los principios de equilibrio, precisión, claridad, periodicidad y fiabilidad**, necesarios para garantizar la máxima calidad de la información contenida en el mismo.

Revisión externa por parte del auditor

Ernst & Young, S.L. ha emitido un informe de verificación independiente, con alcance de seguridad limitada conforme a la Norma ISAE 3000 (Revisada), sobre los indicadores de información no financiera y diversidad que dan respuesta a la Ley 11/2018, sobre los indicadores que dan respuesta a los Estándares GRI según la opción de conformidad "Esencial" y sobre el Suplemento Sectorial Financial Services de la Guía G4 de GRI, además de a los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas (UNEP FI), así como a los requisitos establecidos en el artículo 8 del Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo Europeo, sobre el establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles (conocido como Reglamento de Taxonomía UE). Dicho Informe se incluye en el Anexo "Informe de verificación independiente" del presente documento.

Por último, Ernst & Young, S.L. ha emitido un informe del auditor referido a la Información relativa al Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF), que se incluye como anexo al Informe Anual de Gobierno Corporativo.

4 Presentación del Grupo y su entorno



Vista cenital desde el jardín interior de la Sede Central de Ibercaja Banco.

4.1 Descripción, estructura accionarial y organizativa

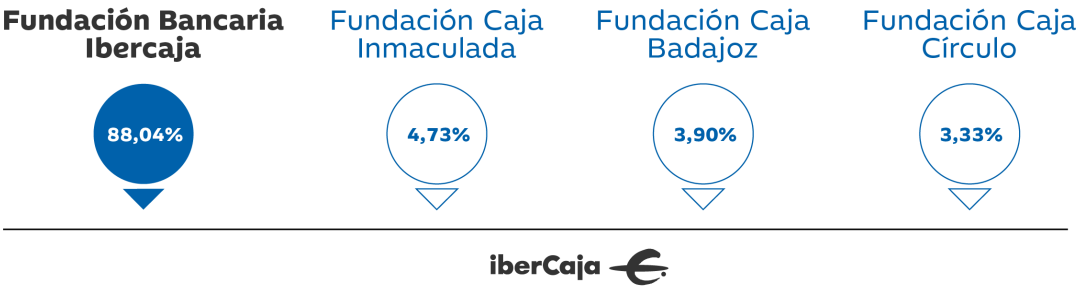
102-1, 102-2, 102-5, 102-45

> Ibercaja es una entidad bancaria de nivel nacional especializada en el negocio de particulares y empresas y cuyo objetivo es generar valor para sus clientes, accionistas y la sociedad en general.

El **Grupo tiene como actividad principal la banca minorista, desarrollando la totalidad de su negocio en el territorio nacional**. Su objeto social es la realización de toda clase de actividades, operaciones, actos, contratos y servicios propios del negocio de banca en general, permitidos por la legislación vigente en cada momento, incluida la prestación de servicios de inversión y auxiliares.

El Banco se creó en 2011 tras la segregación y traspaso a Ibercaja Banco del negocio financiero de la extinta Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja, hoy transformada en la Fundación Bancaria Ibercaja, de conformidad con lo previsto en la Ley de Fundaciones Bancarias. **En 2013, el Banco absorbió Banco Caja3**, una entidad formada a raíz de la segregación y posterior fusión del negocio financiero de tres antiguas cajas de ahorros: Caja de Ahorros de la Inmaculada (en la actualidad, Fundación Caja Inmaculada), Caja Badajoz (en la actualidad, Fundación Caja Badajoz) y Caja de Ahorros Círculo de Burgos (en la actualidad, Fundación Caja Círculo), que desde ese momento se transformaron en fundaciones y son los actuales accionistas minoritarios del Banco, junto a la Fundación Bancaria Ibercaja que es su accionista mayoritario.

Estructura Accionarial



Desde el punto de vista organizativo, **el Banco es cabecera de un conjunto de entidades dependientes** entre las que destacan por su importancia, tanto desde el punto de vista de la diversificación de la oferta de productos bancarios como de la rentabilidad, las del **Grupo Financiero**, formado por sociedades especializadas en fondos de inversión, planes de pensiones, bancaseguros y leasing-renting.

Estructura Organizativa

4.2 Propósito, misión, visión, valores y Código Ético

102-2, 102-16, 102-40, 102-42

> Somos un banco diferente, movido por un propósito corporativo centrado en las personas y en el entorno. La misión, la visión y los valores concretan este propósito y definen nuestra forma de hacer banca y la propuesta de valor para los clientes, empleados, inversores y la sociedad en general.

Propósito Corporativo

El Propósito Corporativo de Ibercaja es **"Ayudar a las personas a construir la historia de su vida, porque será nuestra historia"**. Es la razón de ser de la Entidad, aquello que da sentido al trabajo diario de sus profesionales y que está muy presente en su estrategia. Ibercaja trabaja por y para las personas, quiere ayudarles, acompañarles y apoyarles en sus decisiones vitales, construyendo y caminando juntos con compromiso mutuo.

Para que este Propósito esté plenamente presente en todas las decisiones de negocio, sea visible, conocido y compartido por toda la Organización y movilice a la acción, Ibercaja está trabajando en **su activación** en el marco del nuevo **Plan Estratégico Desafío 2023**.

Se lleva a cabo a través de uno de los Retos de la Iniciativa Propósito y Sostenibilidad. El objetivo es que el Propósito Corporativo se refleje en **nuestra forma de hacer banca** y que sea una palanca de diferenciación competitiva. Para ello, se ha comunicado interna y externamente, de forma proactiva y sistemática, y se está desarrollando el **proyecto Cultura y Propósito**, definiendo el modelo de relación de la Entidad basado en los ejes del Propósito.

El Propósito es la piedra angular de nuestra cultura corporativa y el reto es que esté presente en los comportamientos diarios de todos los profesionales de Ibercaja y en la toma de decisiones, aportando un valor diferencial sostenido en el tiempo. Nuestro objetivo es que el Propósito sea percibido por los clientes y que esté presente en todas las interacciones con ellos y en la propuesta de valor de la Entidad, que sientan que les acompañamos en los momentos más relevantes, de acuerdo a sus necesidades y expectativas. También estamos trabajando la activación externa del Propósito, en la identificación de las principales palancas en nuestra zona de actuación, que nos ayuden a transformar y mejorar los territorios y la vida de sus personas.

El Propósito se completa con la **misión** y la **visión**, asentadas en los **valores corporativos** del Banco, que han marcado la trayectoria desde su fundación.

Misión

La misión de Ibercaja refleja cómo debe actuar la Entidad para lograr su Propósito: **mejorar la vida de familias y empresas**, ayudándoles a gestionar sus finanzas con el objetivo de dar al cliente un servicio eficiente y un asesoramiento personalizado y de calidad, que le facilite alcanzar sus propios objetivos.

MISIÓN

Contribuir **a hacer mejor la vida** de familias y empresas, **ayudándoles a gestionar** sus finanzas ofreciendo un **servicio financiero global y personalizado**, que les facilite alcanzar sus propios objetivos

Desde sus orígenes, Ibercaja es una entidad comprometida con la sociedad y trabaja en la generación de recursos que se devuelven a la sociedad a través de las fundaciones accionistas.

Ibercaja entiende que, en el desarrollo de su actividad, la aportación a la sociedad y al entorno hace a la empresa más sólida, más sostenible. Por ello, se plantea el triple reto de generar beneficio empresarial, social y ambiental, impulsando la transición hacia una economía más sostenible.

Visión

La **visión** marca el camino a seguir por la Entidad, hacia lo que queremos ser, hacia **nuestra meta**: ser un banco excelente. El compromiso con nuestros grupos de interés y con el cuidado del entorno se centra en impulsar el desarrollo sostenible, preservando los recursos naturales y promoviendo una sociedad más justa e inclusiva.

Valores

Los valores corporativos de Ibercaja definen su cultura empresarial y han guiado su camino desde sus inicios. Son la base sobre la que se asientan los compromisos éticos de la entidad, reflejados en su **Código Ético**.

Código Ético de Ibercaja

La Entidad cuenta con un **"Modelo de Ética"** compuesto por:

El **Código Ético** de Ibercaja, pieza clave que refuerza la cultura corporativa y el enfoque ético de la gestión del Banco. El Código contiene los compromisos éticos de la Entidad y los principios de actuación que deben estar presentes en el día a día de las personas que forman Ibercaja, para hacer tangibles sus valores corporativos.

Los **principios básicos** de conducta que nos definen y conforman nuestra cultura ética son:

- Somos **rigurosos**: conocemos y cumplimos las normas
- Somos **honestos e íntegros**
- Para nosotros, **el cliente está en el centro**
- Somos **ejemplares**
- **Cuidamos la reputación** de la Entidad y preservamos la información
- Ponemos **cuidado en el uso de los medios de la Entidad**
- Estamos **comprometidos con nuestro entorno**

La aprobación y posteriores actualizaciones del Código corresponden al Consejo de Administración.

Para garantizar el conocimiento y cumplimiento del Código Ético por parte de todos los empleados, éste está disponible en la Normativa interna. Además, de forma periódica se incluyen recordatorios en la Información Diaria que se publica para toda la plantilla. Adicionalmente, en 2022 está prevista la realización de una **píldora formativa** sobre **Cultura Corporativa y Ética** para todos los empleados de Ibercaja, que sirva para fortalecer y consolidar estos principios, así como los valores y comportamientos que definen nuestra forma diferente de hacer banca.

El **Manual de Gestión Ética**, que establece las funciones y procesos internos necesarios para garantizar la aplicación del Código.

El **Canal Ético**, que es un canal específico e independiente, para la notificación de posibles infracciones del Código y consultas sobre interpretación del mismo. Las comunicaciones recibidas son tratadas de manera confidencial, garantizando la protección de las personas que lo utilicen y de acuerdo con la normativa de protección de datos. Todas son analizadas por la Dirección de Marca, Reputación y Sostenibilidad, con la asistencia de las direcciones o unidades competentes en cada caso, informando periódicamente sobre las mismas al Comité de Reputación y Sostenibilidad, quien en su caso informará a los órganos de gobierno competentes.

*También se ha incluido en la página web corporativa www.ibercaja.com un **buzón de correo electrónico** (rsc@ibercaja.es) al que puede dirigirse cualquier persona para trasladar **consultas sobre el Código Ético de la Entidad**.*

Para garantizar el correcto funcionamiento y utilización de este canal, se realizan revisiones periódicas por parte de Auditoría Interna. **Los empleados cuentan con un Canal Ético**, para comunicar posibles infracciones del Código Ético.

Marca Corporativa

La **marca**, identificación interna y externa del Banco, es uno de los activos intangibles más valiosos de Ibercaja: representa nuestra identidad, nuestros valores y nuestro Propósito Corporativo, y los hace visibles en cada uno de los puntos de contacto con clientes y sociedad.

El **concepto de comunicación "El Banco del vamos"** responde a nuestro ADN de marca, resultado de nuestros 145 años de historia, y ayuda a transmitir nuestro Propósito Corporativo.

Este concepto se desarrolla en todas las acciones institucionales y comerciales, nuestro posicionamiento y estilo de comunicación. Nos ayuda a mostrarnos como un Banco cercano, transparente, honesto en la información que ofrecemos, proactivo, comprometido y dinámico, en el que las personas y sus momentos vitales importantes están en el centro de nuestras decisiones.

En 2021, en el marco del nuevo Plan Estratégico, teniendo en cuenta la gran transformación del sector y de la sociedad en general, se ha analizado el posicionamiento (los atributos percibidos de la Propuesta de Valor) y notoriedad de Ibercaja en el mercado, con el objetivo de diseñar la estrategia de traslación del posicionamiento (actual o evolucionado) al proceso de atracción y fidelización comercial, definiendo cómo se declina en la gestión comercial para cada una de las necesidades financieras prioritarias.

El objetivo final es la definición de las palancas claves que van a hacer de Ibercaja un proyecto más atractivo y diferencial para los diferentes grupos de interés.

4.3 Entorno económico y financiero

103-1

> La recuperación económica se consolida a pesar de la persistencia de la pandemia.

Escenario económico mundial

La recuperación de la **economía mundial se ha consolidado a lo largo de 2021**, a pesar de la persistencia de la pandemia con sus diferentes olas y el surgimiento de nuevas variantes del SARS-CoV-2. El FMI estima que **el crecimiento del PIB a nivel global alcanzó el 5,9% tras la caída del -3,1% en el año 2020.** De esta forma, se habrían superado los niveles de producción anteriores a la crisis.

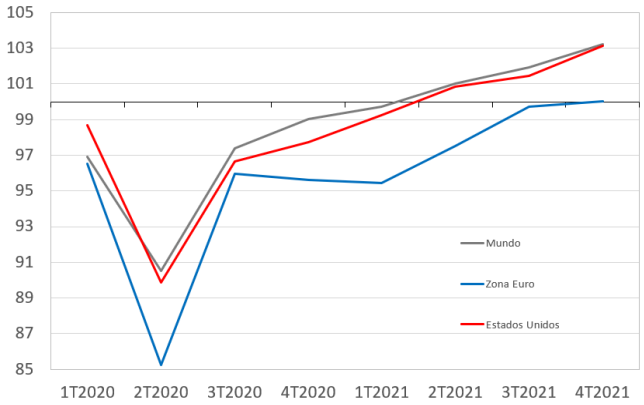
Según estas estimaciones, el crecimiento habría sido más elevado en los países emergentes (6,5%) que en los desarrollados (5,0%), los cuales, además, venían de un mayor retroceso en el año 2020 (-4,5% frente a -2,0%). La diferente afección de la pandemia por países y por sectores económicos se ha traducido en que, a pesar del crecimiento generalizado en 2021, no todas las economías ni todas las ramas de actividad se han recuperado completamente.

La economía de **China** fue la primera en salir de la crisis y **creció un 8,1% en 2021, tras el 2,3% del año 2020**. No obstante, más allá del efecto base de las estadísticas, se aprecia una desaceleración del crecimiento ligada al menor dinamismo de los sectores constructor e inmobiliario, lo que está impulsando a las autoridades a implementar políticas fiscales y monetarias de carácter expansivo.

La economía estadounidense lideró la recuperación entre los países occidentales, y su PIB ya superaba el previo a la pandemia en el segundo trimestre de 2021. **En el conjunto del año habría crecido un 5,6% tras caer un -3,4% en 2020**. El mercado laboral ha mostrado un buen tono a lo largo de 2021, si bien, no se ha recuperado la ocupación anterior a la pandemia.

En el lado negativo hay que señalar que la rápida mejora de la demanda, al superar en muchos casos al ritmo de recuperación de la oferta, ha provocado fuertes subidas de precios. Además, la generosa política fiscal para combatir la crisis ha agravado la situación de unas cuentas públicas que ya partían de un importante desequilibrio.

Evolución PIB por países (BASE 100=4T19)



La mayor severidad de las restricciones ante la llegada de las diferentes olas pandémicas retrasó la recuperación de la **Zona Euro** respecto a otras regiones avanzadas. No obstante, **a partir del segundo trimestre, la economía ganó tracción y podría haber terminado el año con un crecimiento del PIB del 5,2% según las primeras estimaciones,** lo que, no obstante, sería insuficiente para superar la fuerte caída que sufrió en 2020 (-6,5%). La evolución por países ha presentado una elevada dispersión por las diferentes medidas adoptadas para frenar el coronavirus y por la dependencia relativa de los sectores más afectados por dichas limitaciones. Además, la política fiscal ha tenido un carácter más o menos expansivo según la situación de las cuentas públicas, algo que podría cambiar a partir de 2022 gracias a la implementación de los fondos Next Generation EU. La recuperación del mercado laboral ha sido más rápida de lo previsto y la tasa de paro ya es inferior a la previa a la pandemia, si bien, continúa presentando fuertes diferencias por países, desde el pleno empleo en Holanda o Malta hasta tasas de dos dígitos en Grecia y España.

Política monetaria y mercados financieros

Las condiciones monetarias siguieron siendo muy laxas a lo largo de 2021. No obstante, el incremento de las tensiones inflacionistas en la última parte del año está provocando un cambio en la orientación de los **bancos centrales** después de años de lucha contra el riesgo de deflación. La aceleración de los precios tiene un carácter más estructural en EE.UU., lo que puede llevar a subidas del tipo de intervención en los próximos meses, mientras que, en Europa, las políticas cuantitativas seguirán manteniéndose con compras de deuda al menos hasta el final del tercer trimestre de 2022, y no se esperan subidas del tipo de intervención al menos hasta final de año.

El año 2021 fue muy positivo para la mayor parte de los mercados bursátiles. El S&P 500 de Estados Unidos subió un 26,9% y el Stoxx 600 europeo un 22,2%. El Ibex quedó algo rezagado con una subida del 7,9% y un cierre inferior a los máximos del año. Todos los sectores del Stoxx 600 cerraron 2021 en positivo. Las mayores subidas se las anotaron la banca (34,0%), el sector tecnológico (33,7%), el de media (31,7%) y el constructor (31,1%). Sólo dos sectores no presentaron ganancias de dos dígitos: el eléctrico (5,4%) y viajes y ocio (3,7%).

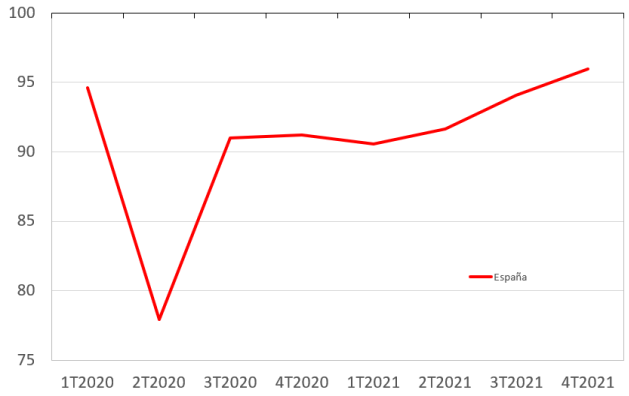
Los tipos de interés de la deuda pública se mantuvieron en niveles muy reducidos en términos históricos en 2021, si bien, se produjo cierta recuperación tras los mínimos alcanzados en 2020. Esta subida podría tener continuidad en 2022 ante el aumento de las presiones sobre los precios y las políticas no tan expansivas de los bancos centrales. **El Euribor a 12 meses cotizó en el entorno del -0,50% durante la mayor parte de 2021,** algo que puede cambiar conforme se comiencen a descontar movimientos al alza en los tipos de intervención.

Economía española

La recuperación del **PIB español** fue algo decepcionante durante el primer semestre del año, antes de ganar vigor en el segundo. **En el conjunto de 2021, el PIB creció un 5,0%** según la primera estimación del INE, lo que resulta escaso si atendemos a la caída del -10,8% que se produjo en 2020. Entre las economías europeas que han publicado datos, la española sigue siendo la más alejada de los niveles de producción anteriores a la crisis. La insuficiente vuelta a la normalidad de los sectores más castigados por la pandemia, que presentan un mayor peso relativo en la economía española, y del consumo privado explican este peor comportamiento relativo. El elevado ahorro generado durante el año anterior no se canalizó hacia el consumo sino hacia la inversión, algo que se vio reflejado en las buenas cifras del sector inmobiliario, pero no en las de PIB.

Respecto al año 2019, el **PIB** de 2021 aún era un **-6,4%** inferior a pesar del citado rebote del 5,0%.

Evolución del PIB en España (BASE 100= 4T19)



La insuficiencia de la recuperación fue manifiesta en el valor añadido bruto de servicios profesionales y administrativos (-12,6% en 2021 respecto a 2019), construcción (-14,9%), comercio transporte y hostelería (-15,5%) y entretenimiento y otros servicios (-25,0%). En sentido contrario, hay que señalar el buen comportamiento de servicios financieros (13,7%), administración pública, educación y sanidad (3,4%) y actividades inmobiliarias (2,3%).

El **mercado laboral** **sorprendió favorablemente al recuperarse mucho más rápido que la producción,** comportamiento contrario al habitual tras una crisis. En promedio en el año, el número de ocupados fue prácticamente el mismo en 2021 que en 2019, y lo superaba en un 1,1% en el cuarto trimestre según los datos de la EPA. La tasa de paro se redujo hasta el 14,8% de media anual (13,3% en el último trimestre) desde el 15,5% en 2020 y el 14,1% en 2019. El número de trabajadores en ERTE pasó de 925.000 en febrero a 126.000 en diciembre.

> **CRECIMIENTO FUTURO**
>
> *La recuperación se ha acelerado en los últimos trimestres y este dinamismo puede continuar en los próximos, siempre que continúe retorno de la actividad a los sectores más afectados por la pandemia. Para el crecimiento futuro, más allá del mero efecto rebote, es imprescindible recuperar la productividad perdida, algo a lo que pueden contribuir los fondos europeos Next Generation.*

El comportamiento de la **inflación** ha estado condicionado por el incremento del precio de la energía. El IPC se aceleró del -0,5% en diciembre de 2020 al 6,6% en diciembre de 2021, con un promedio anual del 3,1% (tras el -0,3% de 2020).

Entorno bancario y regulatorio

El sistema bancario español ha desempeñado un papel fundamental para mitigar los efectos de la pandemia en la actividad económica y, en colaboración con las autoridades, facilitar la financiación a familias y empresas, de modo que puedan atender sus obligaciones financieras en un contexto adverso como el actual. **Asimismo, está siendo también un factor clave en la recuperación,** manteniendo el flujo de crédito que financie la inversión necesaria para la modernización del tejido productivo y la transición hacia una economía más sostenible. No obstante, el sector se enfrenta a importantes retos entre los que sobresalen: la mejora de la rentabilidad que compense de manera recurrente el coste del capital, el progreso de la digitalización, la competencia con nuevos actores menos regulados como son los gigantes tecnológicos y las compañías Fintech, los riesgos vinculados a la ciberseguridad, la gestión de los riesgos climáticos y las finanzas sostenibles y las incertidumbres que pesan todavía sobre los efectos de la retirada progresiva de las medidas de apoyo a empresas y familias.

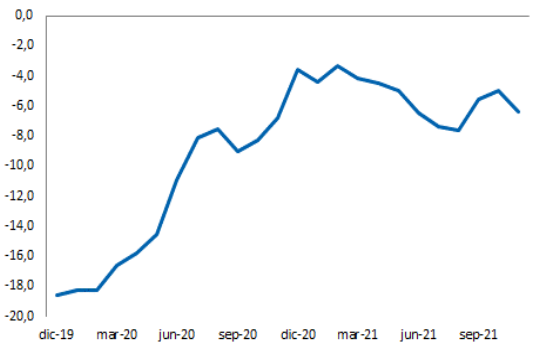
El **crédito a hogares y empresas** del sistema **sube un 0,3% interanual**. La financiación a empresas no financieras avanza el 0,2% tras superar los retrocesos anotados durante la mayor parte del año por el efecto base originado por el incremento de la financiación a actividades productivas en los primeros meses de 2020 al amparo de las líneas ICO avaladas por el Estado. Por su parte, la financiación a hogares se incrementa el 0,3% debido al dinamismo, observado en la última parte del ejercicio, tanto del crédito destinado a adquisición de vivienda como a consumo, que aumentan el 1,1% y 1,4%, respectivamente.

Los **depósitos minoristas** del sistema **repuntan el 5,6% en los últimos doce meses.** Aunque el impulso generado por la crisis sanitaria ha perdido ritmo, los aumentos siguen siendo significativos. En empresas la variación llega al 8,9%, frente al 14,7% en diciembre de 2020, mientras en familias sube un 4,6% vs. 7,5% a cierre de 2020. Los **fondos de inversión** incrementan su patrimonio un **15,7% interanual** tanto por aportaciones netas como por las rentabilidades obtenidas en un escenario muy positivo para los mercados bursátiles.

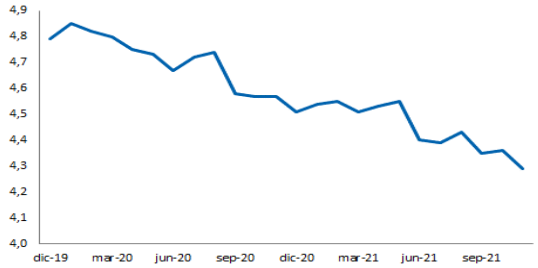
El efecto de la pandemia sobre la actividad económica no se ha reflejado, en contraste con lo observado en crisis precedentes, en un aumento de los préstamos dudosos contenidos principalmente por las medidas de apoyo público como los ERTE, los avales para el acceso al crédito y las moratorias. El saldo se contrae, con datos a noviembre, un 4,7% en relación a diciembre de 2020. La **tasa de mora** del crédito al sector privado residente del conjunto de las entidades de crédito se sitúa en el **4,29%, lo que supone 22 puntos básicos menos que a cierre de 2020**. No obstante, persiste el riesgo de deterioro de la calidad crediticia en los sectores económicos más castigados por la crisis. Los créditos clasificados en vigilancia especial han aumentado, con los últimos datos conocidos a septiembre, el 53% interanual, mientras que los créditos refinanciados o reestructurados, tras el descenso en los trimestres prepandemia, han pasado a tasas de variación positivas. Las dotaciones por deterioro de activos, después del extraordinario aumento en 2020, anticipando riesgos futuros, se han reducido hasta niveles de 2019.

Indicadores de dudosidad entidades de crédito

VAR. DUDOSOS CRÉDITO SECTOR PRIVADO
TASA I.A. %



RATIO DE MORA CRÉDITO SECTOR PRIVADO



En el **ámbito regulatorio** el Banco de España publicó la **Circular 5/2021, de 22 de septiembre**, por la que se modifica la Circular 2/2016, de 2 de febrero, sobre supervisión y solvencia de entidades crédito, con el objeto de desarrollar determinados instrumentos macroprudenciales, que permitan establecer un requerimiento de colchón de capital anticíclico en sectores específicos, límites a la concentración sectorial de crédito en relación con el capital bancario, y requisitos a los criterios de concesión de crédito.

El Banco de España mediante la **Circular 6/2021, de 22 de diciembre**, ha modificado la Circular 4/2017, de 27 de noviembre, a entidades de crédito, sobre normas de información financiera pública y reservada, y modelos de estados financieros, y la Circular 4/2019, de 26 de noviembre, a establecimientos financieros de crédito, sobre normas de información financiera pública y reservada, y modelos de estados financieros. El objetivo de la norma es preservar la convergencia de la normativa contable española con las Normas Internacionales de Información Financiera adoptadas por la Unión Europea (NIIF-UE).

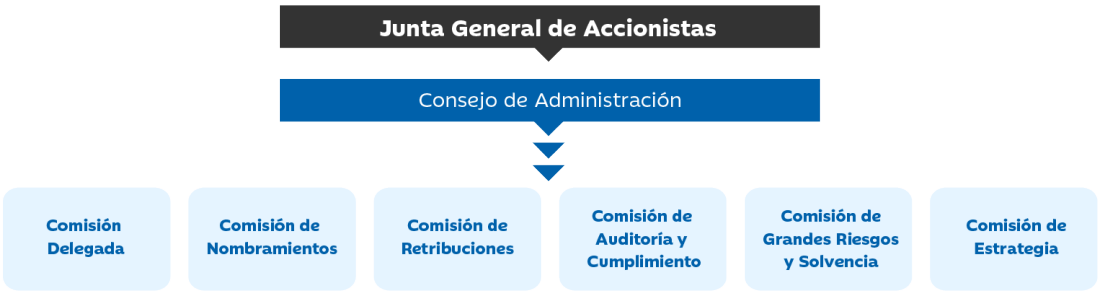
La **Comisión Europea publicó el 27 de octubre una propuesta de revisión de la regulación aplicable al sector bancario**, que incluye **cambios legislativos para implementar el acuerdo de Basilea III**, considerando las características particulares del sector bancario europeo. La propuesta tiene como objetivo fortalecer la resiliencia de los bancos de la UE, sin que ello lleve a aumentos significativos de capital, e introduce un período transitorio amplio, comenzando para algunos aspectos en 2025. Asimismo, se introducen normas sobre la gestión, supervisión e información a terceros de los riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ESG), en consonancia con los objetivos establecidos en la estrategia de financiación sostenible de la UE.

4.4 Gobierno corporativo

102-15, 102-16, 102-17, 102-18, 102-19, 102-20, 102-22, 102-23, 102-24, 102-25, 102-26, 102-28, 102-30, 102-31, 102-32, 102-35, 102-36, 103-1, 103-2, 103-3, 405-1

> La estructura de gobierno de Ibercaja ejerce sus funciones de forma eficiente guiada por las normas y códigos de buen gobierno corporativo.

El **modelo de gobierno interno** está constituido por la **Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración,** que cuenta con una Comisión Delegada y cinco comisiones asesoras.



Los órganos de gobierno, su composición y normas de funcionamiento están regulados en los **Estatutos y en el Reglamento del Consejo de Administración**, cuyo contenido se ajusta, entre otras disposiciones, a lo previsto en la normativa de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades de crédito, la Ley de Sociedades de Capital, la Ley de Auditoría de Cuentas, las guías emitidas por organismos internacionales (EBA, ESMA...) y al Código de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas, tomado como referencia de las mejores prácticas en este ámbito. **En este sentido, hay que señalar**:

1. La separación de funciones entre el Presidente no ejecutivo y el Consejero Delegado ejecutivo.
2. La condición de independientes del 55% de los miembros del Consejo de Administración.

3. La presidencia de todas las comisiones asesoras por parte de un consejero independiente.

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

Junta General de Accionistas

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

El funcionamiento de la Junta General de Accionistas se regula en la sección 5ª de los Estatutos sociales que están accesibles a través de la página Web corporativa www.ibercaja.com en el apartado Accionistas e Inversores (https://www.ibercaja.com/accionistas-e-inversores/gobierno-corporativo-y-politica-de-remuneraciones) estableciéndose en los artículos 13 a 23 la regulación de la Junta, el lugar y tiempo de la celebración de las sesiones, el derecho de asistencia y la representación, las normas de constitución de la Junta, la formación de listas de asistentes, la deliberación, la emisión de voto a distancia previo a la Junta y la adopción de acuerdos.

Consejo de Administración

El Consejo de Administración dispone de las más **amplias atribuciones para la gestión, administración y representación de la Sociedad** y, salvo en las materias reservadas a la competencia de la Junta General, es el máximo organismo de decisión del Banco. El Consejo cuenta con seis comisiones: Comisión Delegada y las comisiones internas asesoras en materia de Nombramientos, de Retribuciones, de Auditoría y Cumplimiento, de Grandes Riesgos y Solvencia y de Estrategia.

La composición del Consejo de Administración, a 31 de diciembre de 2021, era la siguiente:

CARGO	CONSEJERO	CATEGORÍA
Presidente	D. José Luis Aguirre Loaso	Dominical
Vicepresidente 1º	D. Jesús Máximo Bueno Arrese	Dominical
Consejero Delegado	D. Víctor Manuel Iglesias Ruiz	Ejecutivo
Vocal	D.ª Gabriela González-Bueno Lillo	Independiente
Vocal	D. José Miguel Echarri Porta	Dominical
Vocal	D. Vicente Cóndor López	Independiente
Vocal	D. Jesús Solchaga Loitegui	Independiente
Vocal	D. Jesús Tejel Giménez	Independiente
Vocal	D. Félix Santiago Longás Lafuente	Independiente
Vocal	D. Luis Enrique Arrufat Guerra	Dominical
Vocal	D.ª Maria Pilar Segura Bas	Independiente

9,1	**36,36**	**54,54**	**25**
% de consejeros ejecutivos	% de consejeros dominicales	% de consejeros independientes	Número de reuniones

Composición del Consejo de Administración

Todos los nombramientos de los miembros del Consejo de Administración han sido informados favorablemente por la Comisión de Nombramientos, con carácter previo a su designación formal, y sometidos a la preceptiva evaluación, individual y colectiva, en los términos establecidos en la Política de evaluación de idoneidad y diversidad de consejeros y altos cargos de la Entidad, conforme a lo exigido por la normativa vigente.

La formación académica, experiencia y trayectoria profesional de los consejeros está disponible a través de la página Web corporativa de la Entidad https://www.ibercaja.com/accionistas-e-inversores/gobierno-corporativo-y-politica-de-remuneraciones/consejo-de-administracion).

Según el artículo 28 de los vigentes estatutos, los consejeros ejercerán su cargo durante el plazo de cuatro años y podrán ser reelegidos una o más veces por periodos de igual duración. El nombramiento de los administradores caducará cuando, vencido el plazo, se haya celebrado la junta general siguiente o hubiese transcurrido el término legal para la convocatoria de la junta que hubiese de resolver sobre la aprobación de cuentas del ejercicio anterior.

A 31 de diciembre de 2021 la duración media en el cargo de consejero era de cinco años, teniendo en cuenta que los actuales Presidente y Vicepresidente fueron designados como consejeros con ocasión de la constitución de Ibercaja Banco en 2011, y que un consejero dominical fue nombrado en el mes de octubre de 2021.

El Presidente del Consejo de Administración, Don José Luis Aguirre Loaso, comunicó al Consejo su intención de presentar la renuncia al cargo, por razones de edad, una vez se formulasen las cuentas del ejercicio 2021. El Consejo acordó iniciar el proceso de sucesión del Presidente no ejecutivo, siendo tal proceso dirigido por la Comisión de Nombramientos, que ha contado para este fin con asesoramiento especializado externo.

El 17 de diciembre de 2021, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, el Consejo de Administración acordó, por unanimidad, proponer como candidato a Presidente no ejecutivo del Consejo a Don Francisco Serrano Gill de Albornoz. Dicha propuesta está condicionada tanto a la obtención de la valoración positiva de la idoneidad del candidato por parte del Banco Central Europeo como, en el caso de que esto tenga lugar, a que la Junta General de Accionistas del Banco lo designe como consejero. Mientas este proceso se desarrolla, continuará ejerciendo el cargo de Presidente no ejecutivo el Sr. Aguirre Loaso.

Comisión Delegada

Las **competencias delegadas** por el Consejo de Administración en la Comisión Delegada se recogen expresamente en el **Reglamento del Consejo** y son las siguientes.

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

La composición de la Comisión Delegada, a 31 de diciembre de 2021, era la siguiente:

CARGO	CONSEJERO	CATEGORÍA
Presidente	D. José Luis Aguirre Loaso	Dominical
Vocal	D. Víctor Manuel Iglesias Ruiz	Ejecutivo
Vocal	D. Vicente Cóndor López	Independiente
Vocal	D. Jesús Máximo Bueno Arrese	Dominical
Vocal	D. Jesús Tejel Giménez	Independiente

20,00	**40,00**	**40,00**	**23**
% de consejeros ejecutivos	% de consejeros dominicales	% de consejeros independientes	Número de reuniones

Comisión de Nombramientos

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

La composición de la Comisión de Nombramientos, a 31 de diciembre de 2021, era la siguiente:

CARGO	CONSEJERO	CATEGORÍA
Presidente	D. Jesús Solchaga Loitegui	Independiente
Vocal	D. Félix Santiago Longás Lafuente	Independiente
Vocal	D.ª Maria Pilar Segura Bas	Independiente
Vocal	D.ª Gabriela González-Bueno Lillo	Independiente

% de consejeros ejecutivos	% de consejeros dominicales	% de consejeros independientes	Número de reuniones
0,00	**0,00**	**100,00**	**7**

Comisión de Retribuciones

La Comisión de Retribuciones tiene atribuidas funciones de **información, asesoramiento y propuesta en materia de remuneraciones** de los consejeros, de los directores generales o asimilados, y de los restantes miembros del denominado Colectivo Identificado, esto es, las personas cuya actividad profesional incida de manera importante en el perfil de riesgo de la Entidad.

La composición de la Comisión de Retribuciones, a 31 de diciembre de 2021, era la siguiente:

CARGO	CONSEJERO	CATEGORÍA
Presidente	D. Jesús Solchaga Loitegui	Independiente
Vocal	D. Félix Santiago Longás Lafuente	Independiente
Vocal	D.ª Maria Pilar Segura Bas	Independiente
Vocal	D.ª Gabriela González-Bueno Lillo	Independiente

% de consejeros ejecutivos	% de consejeros dominicales	% de consejeros independientes	Número de reuniones
0,00	**0,00**	**100,00**	**5**

Comisión de Auditoría y Cumplimiento

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

La composición de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento , a 31 de diciembre de 2021, era la siguiente:

CARGO	CONSEJERO	CATEGORÍA
Presidente	D. Jesús Tejel Giménez	Independiente
Vocal	D. Jesús Máximo Bueno Arrese	Dominical
Vocal	D. Félix Santiago Longás Lafuente	Independiente
Vocal	D. José Miguel Echarri Porta	Dominical
Vocal	D. Vicente Cóndor López	Independiente

0,00	**40,00**	**60,00**	**11**
% de consejeros ejecutivos	% de consejeros dominicales	% de consejeros independientes	Número de reuniones

Comisión Grandes Riesgos y Solvencia

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

La composición de la Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia, a 31 de diciembre de 2021, era la siguiente:

CARGO	CONSEJERO	CATEGORÍA
Presidente	D. Vicente Cóndor López	Independiente
Vocal	D. Jesús Tejel Giménez	Independiente
Vocal	D. Jesús Máximo Bueno Arrese	Dominical
Vocal	D.ª Maria Pilar Segura Bas	Independiente
Vocal	D. Jesús Solchaga Loitegui	Independiente

0,00	**20,00**	**80,00**	**15**
% de consejeros ejecutivos	% de consejeros dominicales	% de consejeros independientes	Número de reuniones

Comisión de Estrategia

La principal función de la Comisión es la de informar al Consejo de Administración sobre la política estratégica de la Sociedad, velando porque exista una organización precisa para su puesta en práctica. La Comisión ha realizado la **evaluación periódica del Plan Estratégico** aprobado por el Consejo de Administración, de gran transcendencia para la adecuada gestión de la Entidad a medio y largo plazo, así como el **seguimiento trimestral de la evolución presupuestaria**, como concreción de los mandatos contenidos en el citado Plan Estratégico, dando traslado al Consejo de Administración de las conclusiones obtenidas. Asimismo, realiza la supervisión de la política de sostenibilidad e informa al Consejo de Administración sobre lo relacionado con ella.

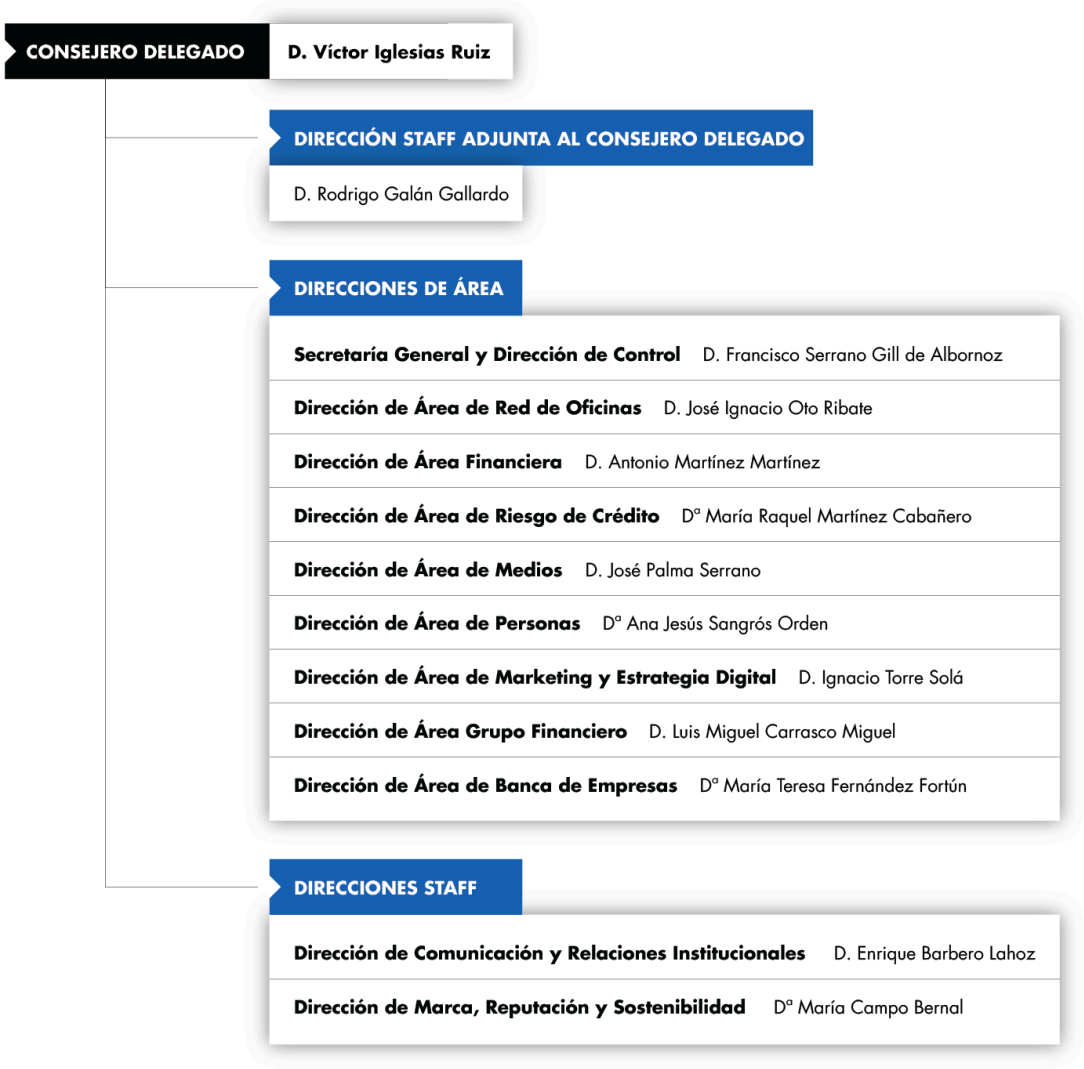
La composición de la Comisión de Estrategia, a 31 de diciembre de 2021, era la siguiente:

CARGO	CONSEJERO	CATEGORÍA
Presidente	D. José Luis Aguirre Loaso	Dominical
Vocal	D. Jesús Solchaga Loitegui	Independiente
Vocal	D. Félix Santiago Longás Lafuente	Independiente
Vocal	D. Luis Enrique Arrufat Guerra	Dominical
Vocal	D. José Miguel Echarri Porta	Dominical

0,00	60,00	40,00	9
% de consejeros ejecutivos	% de consejeros dominicales	% de consejeros independientes	Número de reuniones

*La información sobre la **composición de los diferentes órganos de gobierno** y la **política de remuneraciones** se difunde en el **Informe Anual de Gobierno Corporativo** y, además, está disponible en la página Web corporativa de la Entidad, www.ibercaja.com, a través del apartado "Accionistas e Inversores- Gobierno Corporativo y Políticas de Remuneraciones".*

En la sesión de 8 de enero de 2021, el Consejo de Administración, a propuesta del Consejero Delegado, acordó **modificar la estructura de la alta dirección de la Entidad** quedando configurada por una Dirección staff adjunta al Consejero Delegado, nueve Direcciones de Área y dos Direcciones Staff con dependencia jerárquica directa del Consejero Delegado.



Idoneidad de los miembros del Consejo de Administración

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

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

Para la **evaluación de la idoneidad de los referidos puestos** y cargos clave, que en todo caso debe realizarse con carácter previo a su nombramiento, se tendrá en cuenta:

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

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

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

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

Evaluación del desempeño – autoevaluación del Consejo y comisiones

La Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito atribuye al **Consejo de Administración** la **función de vigilancia, control y evaluación periódica de la eficacia del sistema de gobierno corporativo**. La Guía de la Autoridad Bancaria Europea (EBA) sobre gobierno interno (EBA/GL/2021/05) y la guía del Banco de España para el proceso de autoevaluación de capital de las entidades de crédito, prevén que el órgano de administración evalúe periódicamente la eficiencia y la eficacia individual y colectiva de sus actividades, prácticas y procedimientos de gobierno corporativo, así como el funcionamiento de los órganos delegados. Esta misma obligación se establece en la Ley de Sociedades de Capital, para las sociedades cotizadas y en el Código de Buen Gobierno de la CNMV. Dichas obligaciones legales y buenas prácticas han sido recogidas en el Reglamento del Consejo de Administración de la Entidad que contempla, entre las competencias del Consejo, la de elaborar anualmente un informe de autoevaluación de su desempeño y del de sus comisiones internas. Cada tres años dicha evaluación del desempeño es realizada por un externo, habiéndose realizado la última evaluación externa en el ejercicio 2019.

Remuneración de Órganos de Gobierno y Alta Dirección

El **cargo de miembro del Consejo de Administración** es **retribuido**, conforme a lo previsto en el artículo 34 de los Estatutos sociales.

El **importe máximo de la remuneración anual del conjunto de los consejeros es aprobado por la Junta General de Accionistas** y permanece vigente en tanto no se apruebe su modificación. Salvo acuerdo en contrario de la Junta General de Accionistas, la distribución de la retribución entre los consejeros se establecerá mediante acuerdo del Consejo de Administración, previo informe favorable de la Comisión de Retribuciones, teniendo en consideración los especiales deberes y responsabilidades propios del cargo, así como las prácticas sectoriales y de mercado (comparables del sector atendiendo a su tamaño, capitalización bursátil, entre otros factores). La fijación de la remuneración recompensará el nivel de responsabilidad y la trayectoria profesional de los consejeros del Banco, velando por la equidad interna y por la competitividad externa.

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

Con carácter general, la remuneración de consejeros se basará en los siguientes principios:

- **Gestión prudente y eficaz de los riesgos**: la Política promoverá y será compatible con una gestión adecuada y eficaz de los riesgos, y no ofrecerá incentivos para asumir riesgos que rebasen el nivel tolerado por la Entidad.
- **Alineación con la estrategia empresarial:** la Política será compatible con la estrategia empresarial, los objetivos, los valores y los intereses a largo plazo de la Entidad y evitará los conflictos de intereses, velando por que en el establecimiento de los objetivos de desempeño a alcanzar a los que pueda vincularse la remuneración no puedan suponer un riesgo de incurrir en tales situaciones de conflicto.

- **Sostenibilidad en el tiempo**, de forma que no se incentive una asunción excesiva o indebida de riesgos, debiendo estar alineada con las necesidades de solvencia y capitalización de la Entidad, manteniendo una adecuada proporcionalidad entre la remuneración satisfecha a los consejeros con las responsabilidades asumidas y el volumen de activos y naturaleza de la Entidad, velando además por la igualdad en los esquemas retributivos de los consejeros desde el punto de vista de diversidad de género, y en particular, evitar que una excesiva remuneración de los consejeros externos independientes pueda soslayar su independencia.

- **Alineación con los intereses a largo plazo**: la valoración de cualquier componente basado en los resultados se centrará en los resultados a largo plazo y tendrá en cuenta los riesgos actuales y futuros asociados a los mismos.

- **Transparencia**: la Política será transparente y conocida por las personas a las que resulte de aplicación en cada momento, a fin de que puedan conformarse al inicio del ejercicio una idea clara respecto del importe total de la retribución que podrían alcanzar al finalizar el mismo. Las decisiones adoptadas por los órganos de gobierno competentes en materia de remuneraciones quedarán debidamente reflejadas en las actas de las correspondientes sesiones. Los aspectos cuantitativos aprobados, vigentes en cada momento, se recogerán mediante un anexo a la presente Política de remuneraciones de los consejeros.

- **Sencillez:** las normas para la gestión retributiva estarán redactadas de forma clara y concisa, simplificando al máximo tanto la descripción de estas como los métodos de cálculo y las condiciones aplicables para su consecución.

- **Adecuada proporción entre los componentes fijos y variables:** en aquellos supuestos en los que el sistema retributivo de un consejero prevea un componente variable, el componente fijo constituirá una parte suficientemente elevada de la remuneración total, al objeto de permitir que el componente variable tenga flexibilidad suficiente para permitir su modulación, hasta el punto de que sea posible no satisfacerlo mediante las cláusulas "malus" que se hayan establecido.

Para evitar cualquier asunción excesiva de riesgos, se fijará un máximo para la ratio entre el componente fijo y el componente variable de la remuneración total.

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

La fijación de los objetivos globales y específicos de la retribución variable se vincula a una gestión prudente de los riesgos, siendo algunas de sus principales características en relación con los ajustes *ex ante* las siguientes:

- **Dependiente y adecuada al desempeño individual** de los beneficiarios y a los resultados de la Entidad, considerando el impacto del ciclo económico subyacente, así como los riesgos presentes y futuros.
- **Flexibilidad y alineación con los intereses estratégicos** de la Entidad, sin limitar la capacidad de reforzamiento de su solvencia.
- **Fijación de determinados límites** superiores e inferiores que proporcionan una clara mitigación de riesgos asociados a su impacto potencial en cuenta de resultados y recursos propios de la Entidad.

Sin perjuicio de lo anterior, la Entidad ha establecido cláusulas de ajustes ex post de la remuneración variable (cláusulas *pre-malus*, *malus* y de *clawback*) que se podrán aplicar hasta el 100% de la remuneración variable total. En todo caso, el componente variable de la retribución podrá verse reducido en el momento de la evaluación de su desempeño, en caso de apreciarse un comportamiento negativo de los resultados de la Entidad o de sus ratios de capital, ya sea en relación con los ejercicios anteriores o con los de entidades semejantes, o un comportamiento negativo de otros parámetros como el grado de consecución de los objetivos presupuestarios y siempre que este en vigor una exigencia o recomendación de la autoridad competente a la Entidad de restringir su política de dividendos.

La Política de Remuneraciones de Ibercaja es coherente con la Política de Sostenibilidad y con los principios y valores de la Entidad en la gestión de riesgos medioambientales, sociales y de gobierno corporativo y se ajusta a las disposiciones del Reglamento (UE) 2019/2088 del Parlamento Europeo 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, en tanto en cuanto establece un sistema de remuneración basado en la igualdad de oportunidades y la no discriminación, contribuye al buen gobierno corporativo de la Entidad, al estar alineada con el código interno de conducta, y mitiga una excesiva asunción de riesgos.

Además, se ha aprobado un incentivo a largo plazo, con el objetivo de alinear los intereses de determinados directivos clave del Banco con la estrategia corporativa y con la creación de valor a largo plazo. Tres de los objetivos plurianuales que contempla están relacionados con la sostenibilidad: porcentaje de mujeres directivas, emisiones de CO2 y consecución de los grandes hitos de sostenibilidad contenidos en el Plan Estratégico Desafío 2023.

El cargo de miembro del Consejo de Administración es retribuido, conforme a lo previsto en el artículo 34 de los Estatutos sociales. Únicamente, el Consejero Delegado y el Presidente perciben un sueldo por el desempeño de su cargo, además de dietas por asistencia a sesiones de órganos de gobierno, conforme a lo establecido en los Estatutos sociales. La retribución del resto de los consejeros, en su condición de tales, se compone de (a) dietas por la asistencia a las reuniones del consejo de administración y de sus comisiones, y (b) una asignación anual que se determinará por el Consejo para aquellos consejeros que tengan una especial dedicación y funciones (cargo de presidencia de las comisiones internas del Consejo de Administración).

De este modo, la retribución media de los consejeros, incluyendo al Consejero Delegado y al Presidente (9 consejeros y 2 consejeras), asciende a 125,88 miles de euros. Por otro lado, la retribución media de los consejeros en su condición de tales es de 55,71 miles de euros (la retribución media de los consejeros es de 59,75 miles de euros y la de las consejeras es de 35,5 miles de euros. Esta diferencia se debe al desempeño de la presidencia de comisiones, al número de comisiones de las que se forma parte y al número de sesiones realizadas de cada una de ellas).

Los datos cuantitativos sobre la remuneración de los consejeros se facilitan en el informe anual de remuneraciones de consejeros que se divulga a través de la página Web corporativa de la Entidad (https://www.ibercaja.com/accionistas-e-inverores/gobierno-corporativo-y-politica-de-remuneraciones/politica-de-remuneraciones) y tanto los de consejeros como los de alta dirección en el Informe Anual de Gobierno Corporativo (apartados C.1.6 y C.1.7) también accesible a través de la página Web corporativa (https://www.ibercaja.com/accionistas-e-inverores/gobierno-corporativo-y-politica-de-remuneraciones/informe-anual-del-gobierno-corporativo).

Conflictos de intereses de los Órganos Administrativos, de Gestión y de Supervisión

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

Los miembros del Consejo tienen la obligación de adoptar las medidas necesarias para evitar incurrir en situaciones en las que sus intereses, sean por cuenta propia o ajena, puedan entrar en conflicto con el interés social y con sus deberes para con la Entidad, tal y como se establece en el Reglamento del Consejo de Administración.

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

Normas internas y Órganos de Control

103-1, 103-2, 103-3, 417-1

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

- **Código ético**, que recoge un memorando de conductas y seguridad operativa que afecta a todos los empleados de la Entidad.
- **Política para la gestión del riesgo de incumplimiento normativo.**
- **Reglamento Interno de Conducta en el mercado de valores,** de aplicación al Consejo de Administración, Alta Dirección y empleados de la Entidad que operan o cuya actividad profesional tiene relación con el mercado de valores, o pueden tener acceso a información privilegiada u otra información relevante de la Entidad.
- **Órgano de comunicación de operaciones sospechosas de abuso de mercado.**
- **Reglamento para la Defensa del Cliente** del Grupo Ibercaja y el **Manual de estilo en la atención al cliente**, que contiene los criterios generales de atención al cliente.
- **Manual de comercialización de productos de ahorro** para el cliente minorista, conforme a la normativa MiFID.
- **Política de conflictos de intereses**, elaborada en el marco de la normativa MiFID, cuya finalidad es gestionar de forma objetiva los conflictos de interés que puedan surgir entre el Grupo Ibercaja y sus clientes.
- **Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo** (Órgano de Control Interno-OCI) que tiene encomendadas las funciones establecidas en la normativa de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

- **Delegado de Protección de Datos** (DPO) del Grupo y la Oficina de Privacidad, que tienen el deber de velar por el cumplimiento de la normativa relativa a la protección de datos de carácter personal.
- **Órgano de Control del sistema de prevención de riesgos penales.**
- **Modelo de gestión y control del compliance fiscal.**

Funciones de Control

El Grupo está dotado de un sistema de control interno de los riesgos financieros y operativos que son consustanciales a su actividad. La **Dirección de Área de Secretaría General y Control** aglutina la **segunda línea de defensa**, formada por la Dirección de Control de Riesgos y la Dirección de Cumplimiento Normativo. El Secretario General de la Entidad tiene a su vez la condición de CRO de la Entidad.

La **Dirección de Control de Riesgos** verifica el cumplimiento de los límites de riesgo aprobados por el Consejo de Administración y la **Dirección de Cumplimiento Normativo** supervisa la observancia de las normas legales que regulan las actividades del Grupo. Por otro lado, la **Dirección de Auditoría Interna** revisa el adecuado funcionamiento de los sistemas de control de riesgos y el cumplimiento de las políticas, procedimientos y normas establecidas. La **Comisión de Auditoría y Cumplimiento** del Consejo de Administración comprueba la eficacia del control y auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgo de incumplimiento normativo.

El titular de la Dirección de Control de Riesgos informa periódicamente a la Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia, mientras que los titulares de la Dirección de Cumplimiento Normativo y de la Dirección de Auditoría Interna lo hacen periódicamente a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento. Los presidentes de las referidas comisiones, así como el CRO informan al pleno del Consejo de Administración en el ámbito de sus respectivas competencias.

Compromiso con la privacidad

103-1, 103-2, 103-3

Todos los procesos y actuaciones del Grupo Ibercaja se desarrollan con el máximo respeto y protección posible a la privacidad y seguridad de los datos personales.

La gestión de la privacidad es fundamental en el diseño de las actuaciones internas, tanto en el plano comercial como en el tecnológico. El Delegado de protección de datos del Grupo Ibercaja (DPO corporativo) desarrolla su actividad a través de la oficina de privacidad y coordina esa función en la totalidad de las sociedades del Grupo. Promueve el máximo respeto a la privacidad, por encima de estándares generales, y con una visión a medio plazo orientada a anticipar futuras obligaciones. A lo largo de 2021 se han revisado algunos aspectos como:

- **Mejora de las normas internas y criterios**, de modo que se alcance la máxima eficacia en la protección de datos personales al abordarse cambios de procesos, productos o activos tecnológicos.
- **Mejora constante en la definición de los procesos** especiales de bloqueo, borrado y conservación de datos, compatibilizando los plazos de persistencia de la información, por mandato legal, con el absoluto respeto a la norma en relación a la protección de dichos datos.
- **Realización de auditorías** tanto generales como específicas de procesos para asegurar la adecuación del marco de privacidad a la dinámica interna de innovación y cambios.
- **Desarrollo de utilidades internas** basadas en herramientas de inteligencia artificial dirigidas a crear una línea de innovación en privacidad.
- **Actuaciones en materia de formación y divulgación**, con celebraciones recurrentes de comités de privacidad, comunicaciones internas y mantenimiento de un corpus normativo interno completo y claro, así como cursos obligatorios de protección de datos y presencia en foros de intercambio profesional.

4.5 Modelo de negocio y Plan Estratégico

> El modelo de negocio de Ibercaja, de marcado perfil minorista, aúna la universidad con la especialización por segmentos.

4.5.1 Posicionamiento empresarial y mercados en los que opera

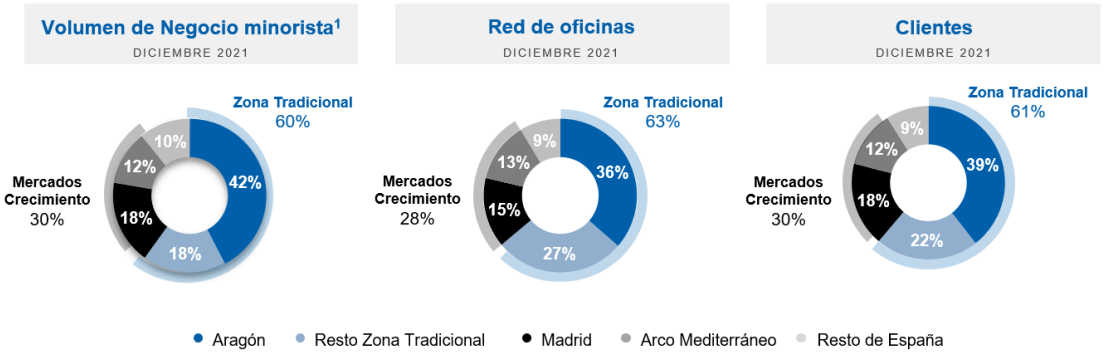
102-2, 102-4, 102-6, 102-7, 103-1, 103-2, 103-3

El Grupo Ibercaja, con un balance de **58.631 millones de euros**, es el **noveno por volumen de activos del sistema bancario español**. El Banco desarrolla un modelo de "banca universal" para satisfacer todas las necesidades financieras de sus clientes. Cuenta con una amplia gama de productos y servicios bancarios y financieros, centrándose especialmente en las hipotecas de primera vivienda, la financiación a pymes, la gestión de activos y los productos de seguros de vida-ahorro y seguros de riesgo.

El **carácter eminentemente minorista del negocio** se refleja en la estructura del balance y en el bajo perfil de riesgo. El crédito a particulares y pequeñas y medianas empresas representa casi el 85% de los préstamos y anticipos a la clientela y los depósitos minoristas el 80% de la financiación ajena. A nivel nacional, ostenta una cuota de mercado del **2,4% en crédito a hogares y sociedades no financieras**, alcanzando en el **segmento de adquisición de vivienda de particulares** el **3,6%**, y **2,7% en depósitos de hogares y empresas**, de acuerdo con las estadísticas publicadas por el Banco de España.

Ibercaja es propietaria de la totalidad de su Grupo Financiero, que está formado por filiales especializadas en la gestión de fondos de inversión y planes de pensiones, bancaseguros, y leasing y renting, a través de los cuales ofrece una extensa variedad de productos especialmente orientados a clientes minoristas y que complementan los servicios bancarios más tradicionales. El Grupo Financiero de Ibercaja convierte al Banco en la **cuarta entidad financiera a nivel nacional en términos de gestión de activos y seguros de vida** con 32.810 millones de euros en activos gestionados y provisiones técnicas, alcanzando una cuota de mercado agregada en esta gama de productos del **5,1% a 31 de diciembre de 2021.**

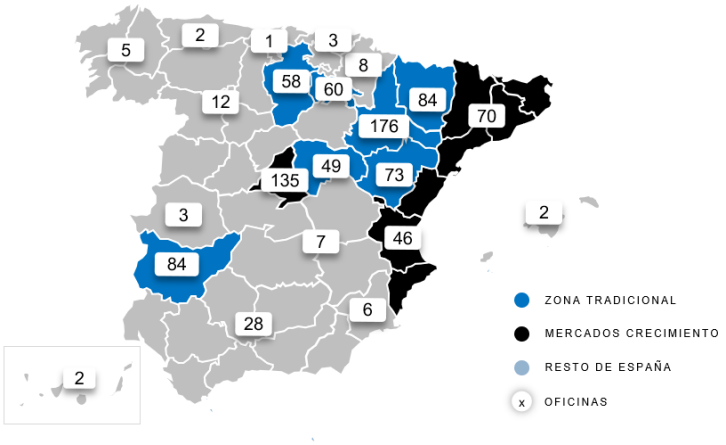
La Entidad opera exclusivamente en España y tiene un **posicionamiento de liderazgo en su zona tradicional de actuación** (las comunidades autónomas de Aragón y la Rioja y las provincias de Guadalajara, Burgos y Badajoz), donde se concentra el **61% de los clientes** y obtiene el **60% del volumen de negocio minorista**. La cuota de mercado en este territorio, **31%** en depósitos del sector privado y **22%** en crédito, llega en Aragón al 44% y 31%, respectivamente, de acuerdo con las estadísticas publicadas por el Banco de España. Posee asimismo una **importante implantación en otras áreas de gran relevancia económica como Madrid y Arco Mediterráneo** (incluye las comunidades autónomas de Cataluña y Valencia), que acumulan el 18% y 12% de los clientes y el 18% y 12% del volumen de negocio de la Entidad.



[1] Volumen de negocio minorista en situación normal: crédito a clientes ex adquisición temporal de activos y activos dudosos + depósitos minoristas + gestión de activos y seguros

A diciembre de 2021, la **red** totaliza **914 sucursales**, de las que 255 son de carácter rural. En el marco del Acuerdo del ERE suscrito en 2020, **durante el año se han cerrado 117 centros**, de los 199 previstos. Su supresión, atendiendo a criterios de racionalidad económica, se compatibiliza en todo momento con el compromiso de garantizar la continuidad del negocio, preservar la cercanía con el cliente y mantener el servicio en núcleos de escasa población.

Distribución de la red de oficinas de Ibercaja Banco



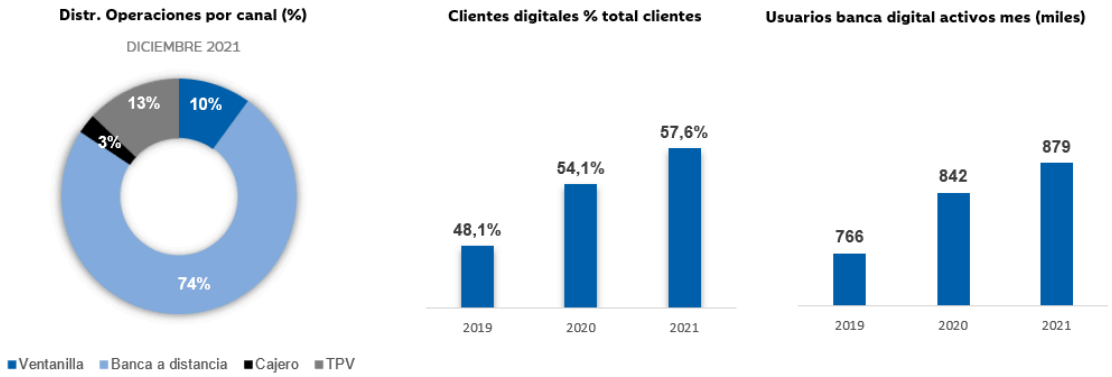
La **distribución de oficinas por Comunidades Autónomas** es: 333 puntos de venta en Aragón, 135 en la Comunidad de Madrid, 87 en Extremadura, 70 en Castilla y León, 70 en Cataluña, 60 en La Rioja, 56 en Castilla-La Mancha, 46 en la Comunidad Valenciana, 28 en Andalucía y 29 en otras Comunidades Autónomas.

El **número de empleados** del Grupo se eleva a **4.880 personas (4.587 en la matriz)**. En diciembre de 2020, la Dirección de Ibercaja Banco y los representantes de los empleados, dentro de un expediente de regulación de empleo ejecutable hasta el 30 de junio de 2022, llegaron a un acuerdo que contempla un plan de bajas indemnizadas. Afecta a un número máximo de 750 personas, estableciéndose como criterio preferente de selección la adscripción voluntaria, bien por razones de edad o bien por el cierre del centro laboral. Las salidas durante 2021 han ascendido a 525 personas, el 70% de las desvinculaciones acordadas. El resto de las extinciones se producirá de forma escalonada hasta junio de 2022.

La eficacia comercial se está incrementando con la **especialización de un mayor número de empleados** para atender a los distintos tipos de clientes y sus necesidades específicas. Apoyan a la red de oficinas, prestando un servicio de alto valor añadido, **212 gestores especializados en banca de empresas, 426 de banca personal y 76 de banca privada.** Adicionalmente, existen **83 gestores digitales** (67 gerentes de banca personal digital y 16 gestores clientes digitales) que asesoran a clientes digitales que necesitan relacionarse con expertos financieros.

La situación creada por la crisis sanitaria ha acelerado la utilización de los servicios no presenciales y activos digitales a través de los cuales el cliente puede realizar sus operaciones en el entorno que le resulte más práctico y sencillo, ya sea en Internet o mediante telefonía móvil. La **estrategia de digitalización** que Ibercaja viene desplegando en los últimos años ha permitido responder a la mayor demanda de servicios online manteniendo la calidad de la atención. Los clientes digitales llegan al 57,6%, frente al 54,1% de 2020 y el número de operaciones efectuadas en el año supone el 74,3% del total. Los **clientes de banca digital** que han utilizado alguno de los diferentes canales en el último mes llegan a **878.818**, con un crecimiento interanual del 4,3%, destacando los avances en usuarios de banca móvil (+15,7%) y pago móvil (+51,1%).

Distribución del número de operaciones por canal y evolución banca a distancia



4.5.2 Objetivos y Estrategias

102-2

En abril de 2021 el Presidente y el Consejero Delegado de Ibercaja presentaron el **nuevo Plan Estratégico 2021-2023**, que bajo el nombre **"Desafío 2023"**, será la hoja de ruta de la Entidad en el trienio. Los **principales objetivos** de este Plan son **mejorar la rentabilidad** recurrente del Banco, **reforzar el liderazgo de Ibercaja en la experiencia del cliente** como valor diferencial y acelerar su transformación para **asegurar la competitividad** en el futuro manteniendo un proyecto propio, independiente y sostenible en sí mismo.

Para ello se han definido dos programas:

1) Cliente y crecimiento rentable

Este programa parte de la **premisa** de que toda la Organización ha de **volcarse en el cliente y en satisfacer plenamente sus necesidades** anticipándose, con una propuesta personalizada de valor, y ofreciéndole un servicio global que resulte diferencial.

Persigue que el cliente se sienta más cerca del Banco y perciba una experiencia única independientemente del canal por el que se relacione con la Entidad. De esta manera, se conseguirá una monetización equitativa del valor y utilidad proporcionados por el servicio prestado a los clientes.

En el plano comercial se habilitan **tres grandes focos de actuación**:

- 1.1 Banca de empresas
- 1.2 Seguros de riesgo
- 1.3 Banca personal

estableciéndose **dos iniciativas comunes** a todo el programa:

1.4 Modelo de cobro de productos y servicios: permitirá personalizar la oferta de productos, así como servicios y redefinir nuevas líneas que contribuyan a incrementar y diversificar la oferta, maximizando al mismo tiempo los ingresos.

1.5 Conocimiento del cliente e inteligencia de negocio: el conocimiento profundo de cada cliente y una óptima inteligencia de negocio facilitará desarrollar una oferta diferencial, adaptada a las necesidades de cada cliente en cada momento, con un enfoque omnicanal.

2) Productividad y Eficiencia

Persigue que la Organización sea capaz de **reorientar los recursos y focalizarlos en la creación de valor,** reduciendo los costes operativos menos productivos, de forma que esos ahorros sirvan para acelerar la transformación digital y operativa del Banco.

Para ello, desarrolla dos grandes iniciativas:

2.1 Evolución del modelo operativo: incide en cuatro líneas de trabajo -eficiencia, autoservicio, externalización y robotización-.

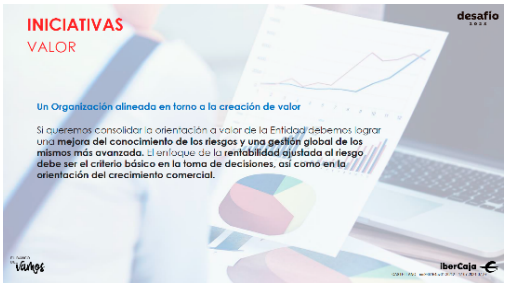
2.2 Presupuesto base 0: puesta en marcha de una nueva metodología de presupuestación para la asignación eficiente de los recursos disponibles, conociendo de antemano los costes reales asignados a cada tarea y proceso.

Adicionalmente se han establecido dos bloques de iniciativas transversales a los dos programas:

1) Iniciativas de valor

Estas medidas están dirigidas a **lograr una mejora del conocimiento de los riesgos** y una **gestión de los mismos** más avanzada. La rentabilidad ajustada al riesgo es el criterio básico en la toma de decisiones, así como en la orientación del crecimiento comercial.

Las principales iniciativas son:



1.1 Modelo IRB: lanzada en el Plan anterior, trata de alcanzar una gestión integrada de los riesgos de la Organización, mejorar la posición competitiva del Banco y permitir la comparación sectorial en términos homogéneos.

1.2 Pricing y asignación eficiente de capital: despliegue de la metodología RAROC para la fijación de precios basada en la rentabilidad ajustada al riesgo y al consumo de capital.

1.3 Gobierno del dato: a partir de los avances logrados en el pasado Plan 2018-2020, esta iniciativa aspira a completar un marco corporativo que garantice la transparencia y fiabilidad de la información, agilice la toma de decisiones y maximice el rendimiento comercial y de gestión de los riesgos.

2) Iniciativas habilitadoras

La tecnología, las personas y el propósito corporativo son los pilares básicos para convertir al Banco en una organización más ágil, innovadora y flexible, con una cultura corporativa volcada en la creación de valor para clientes y accionistas.

Estas iniciativas incluyen:

2.1 Evolución del modelo tecnológico para conseguir que la tecnología sea una ventaja competitiva, mejorar la eficiencia y la agilidad de los procesos, alinear capacidades y servicio TIC con los objetivos de negocio y optimizar la gestión y el control de los riesgos.

2.2 Planificación estratégica de personas: configuración de un nuevo modelo de gestión de personas que impulse el desarrollo interno, movilice el talento e identifique las necesidades de la plantilla para responder a los retos estratégicos del Banco.

2.3 Propósito y sostenibilidad: esta iniciativa da respuesta a las expectativas del BCE en los cuatro grupos que ha establecido el Supervisor: estrategia y modelo de negocio, gobierno y apetito al riesgo, gestión de riesgos y divulgación. Las líneas de trabajo, en las que se materializa la iniciativa, y sus objetivos son:

- *Gestión de riesgos ASG:* incorporar los riesgos relacionados con el clima y medioambientales en los procesos transversales de riesgos, así como en las políticas y procedimientos de riesgos existentes.
- *Estrategia de negocio sostenible:* alinear la estrategia comercial del Grupo con los principios de banca responsable y acompañar a los clientes en la transición hacia un futuro sostenible y una economía baja en carbono.
- *Comunicación y reporting:* crear un marco de comunicación permanente y transparente que refuerce el compromiso de la Organización con la sostenibilidad.

- *Sinergias con fundaciones accionistas*: desarrollar líneas de colaboración con las fundaciones accionistas para dar respuesta a las principales necesidades sociales y ambientales de los territorios de actuación del Banco.

Los objetivos financieros a medio plazo anunciados en la presentación del Plan Estratégico han sido revisados al alza posteriormente, teniendo en cuenta que fueron diseñados a final de 2020 y desde entonces se ha minorado significativamente el grado de incertidumbre sobre el impacto del COVID-19 en la evolución de la economía y, particularmente, en el negocio del Banco. La siguiente tabla recoge las principales magnitudes financieras a cierre de 2021 y el nuevo objetivo a medio plazo:

Objetivos a medio plazo	DIC- 2021	OBJETIVOS A MEDIO PLAZO
SOLVENCIA		
Ratio CET1 (fully loaded)	12,7%	12,5%
Ratio de capital total (fully loaded)	17,4%	17,0%
Ratio pay-out	65%	60% (*)
RENTABILIDAD		
ROTE	5,7%	c.9%
Ratio de eficiencia recurrente	64,2%	≈55%
CALIDAD DEL ACTIVO		
Coste del riesgo	35 p.b.	30 p.b.
Ratio de morosidad	2,3%	c.2,5%
Índice de activos problemáticos	4,0%	c.4%
Tasa de cobertura de los activos problemáticos	69%	>65%

(*) La Entidad ha revisado al alza el objetivo de pay-out desde el 50% anterior.

4.5.3 Impacto de la crisis del COVID-19

El 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud calificó como pandemia internacional la enfermedad provocada por el coronavirus (COVID-19). Para hacer frente a esta situación en España, el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, declaró el estado de alarma, con diversas restricciones a la movilidad y al ejercicio de actividades no esenciales, prolongándose hasta el 22 de junio. En octubre, ante el rebrote de la infección, el Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre, volvió a decretar el estado de alarma, que se prorrogó hasta el 9 de mayo de 2021. La actividad económica global y la española se han visto notablemente afectadas por la crisis sanitaria provocada por el COVID-19. Tanto por parte de las autoridades europeas como españolas se implementaron diversas medidas para tratar de limitar el impacto de la pandemia.

> *Seguidamente se detallan los **impactos más relevantes de la crisis** en la orientación estratégica, objetivos, actividad y resultados del Banco, el apoyo prestado a clientes, así como otras medidas organizativas y de gestión.*

Impacto en la orientación estratégica y objetivos

La transformación del Banco operada por las iniciativas lanzadas en el Plan Estratégico 2018-2020 hizo que Ibercaja dispusiese de los **medios y recursos necesarios para afrontar la crisis** provocada por el COVID-19 en condiciones mucho más favorables que la anterior de 2008, por lo que no fue necesaria una reorientación estratégica. En 2021 la Entidad ha puesto en marcha un nuevo Plan Estratégico, "Desafio 2023", que desgrana los objetivos y estrategias para el próximo trienio, detallados en el capítulo 4.5.2 Objetivos y estrategia del informe de gestión.

Medidas organizativas adoptadas por Ibercaja para mitigar los efectos del COVID-19

Las medidas organizativas junto a las de seguridad y salud se describen en el capitulo 6.4 Compromiso con nuestros empleados del informe de gestión.

Medidas de protección a familias y empresas

> *El Gobierno, a través de distintos reales decretos, estableció **moratorias legislativas** para particulares y profesionales que suspendían temporalmente los compromisos de pagos como deudores. Por su parte, las entidades bancarias adscritas a CECA articularon una **moratoria sectorial** con el fin de ampliar el alcance de la moratoria hipotecaria aprobada por el Gobierno.*

- El 18 de marzo de 2020 se publicó el **Real Decreto-ley 8/2020**, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19 y con fecha 1 de abril se publicó el **Real Decreto-ley 11/2020**, de 31 de marzo, que amplía y modifica el anterior Real Decreto-ley 8/2020. Entre las medidas desarrolladas por dichas normas está el establecimiento de una **moratoria de pago en las deudas hipotecarias y no hipotecarias** bajo determinadas circunstancias. Las entidades bancarias podían formalizar operaciones de este tipo hasta el 21 de septiembre de 2020. Posteriormente, el Real Decreto-ley 3/2021, de 2 de febrero, extendió el plazo de solicitud al 31 de marzo de 2021.
- El 16 de abril de 2020 la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA) publicó el **acuerdo sectorial** por el que se articulaba una moratoria que ampliaba el alcance de la moratoria hipotecaria aprobada por el Gobierno con vigencia hasta el 30 de septiembre de 2020 y posteriormente ampliada al 30 de marzo de 2021.

> *El Gobierno instrumentó **líneas de crédito**, avaladas parcialmente por el Estado, a través del Instituto de Crédito Oficial (ICO), con el objetivo de mantener la actividad productiva.*

- El **Real Decreto-ley 8/2020**, de 17 de marzo, creó una **línea de avales de 100.000 millones** para atender las necesidades de liquidez de empresas y autónomos. Las entidades financieras podían formalizar operaciones de este tipo hasta el 1 de junio de 2021. El **Real Decreto-ley 25/2020**, de 3 de julio, aprobó la creación de una **nueva línea de avales de 40.000 millones de euros** con el fin de atender las necesidades de inversión de empresas y autónomos con vigencia hasta el 1 de junio de 2021. El **Real Decreto-ley 27/2021**, de 23 de noviembre, prorrogó el plazo de solicitud de las líneas de crédito garantizadas hasta el 30 de junio de 2022.
- El **Real Decreto-ley 34/2020**, de 17 de noviembre, extendió **los plazos de vencimiento y de carencia de estas operaciones avaladas** para todos los deudores que lo soliciten. El vencimiento podrá alargarse un máximo de tres años, siempre que el vencimiento total de la operación no supere los ocho años desde la fecha de formalización inicial. Al mismo tiempo, se aumenta el plazo de carencia en la amortización del principal un máximo de doce meses sin que supere los veinticuatro meses.
- El **Real Decreto-ley 5/2021**, de 12 de marzo, **aprobó el marco de renegociación para deudores con financiación avalada**. El Acuerdo del Consejo de Ministros de 11 de mayo de 2021 estableció el **Código de Buenas Prácticas (CBP)** para la renegociación anteriormente citada, el cual fue modificado posteriormente el 30 de noviembre de 2021 con el fin de ampliar los plazos de las medidas recogidas en él. El CBP establece que los deudores podrán solicitar la aplicación de tres tipos de medidas, de una vez o de forma sucesiva, acreditando el cumplimiento de los requisitos previstos en la norma.

  1. Extensión del vencimiento de los avales.
  2. Conversión en préstamos participativos de la financiación avalada.
  3. Transferencias para la reducción del principal pendiente en préstamos avalados.

El plazo para solicitar las dos primeras medidas finaliza el 1 de junio de 2022 y para la tercera el 1 de junio de 2023.

Ibercaja se adhirió al CBP el 20 de mayo de 2021. De esta manera, refuerza su compromiso y apoyo a las empresas en una coyuntura compleja e incierta.

Al finalizar 2021, el Grupo ha formalizado **operaciones** de **moratoria** acogidas a los Reales Decretos-ley 8/2020, de 17 de marzo, y 11/2020, de 31 de marzo, así como a la moratoria privada enmarcada dentro del acuerdo sectorial por importe de 741 millones de euros, de los que han vencido el 97% o 715 millones. El **saldo vivo, 26 millones**, está garantizado casi en su totalidad por hipotecas y el **89% vence en los próximos tres meses**. Hay que resaltar que el importe de las moratorias vencidas clasificadas en el stage 3 y stage 2 representan el 3,3% y 26,5% de la exposición, respectivamente.

La Entidad participa activamente en la tramitación de operaciones de financiación dentro de las **líneas ICO Liquidez e Inversión** establecidas en los Reales Decretos-ley 8/2020, de 17 de marzo, y 25/2020, de 3 de julio, para apoyar a las empresas y autónomos afectados por los efectos económicos de la crisis. Hasta diciembre de 2021 se han formalizado **19.643 operaciones** por un importe agregado de **2.137 millones de euros**, el 80% de ellos destinados a pymes y autónomos. El **saldo dispuesto, 1.668 millones**, supone el **20% de la financiación a empresas** y únicamente el 1,9% se encuentra dentro del stage 3. El importe garantizado por el Estado español a través del ICO asciende al 77% del saldo vivo. La mayoría de las líneas de crédito garantizadas vencen entre 2023 y 2028. A 31 de diciembre de 2021, de acuerdo con el Real Decreto-Ley 34/2020, se había prorrogado el vencimiento o plazo de carencia del 36,6% del importe total concedido. Por otro lado, permanece sujeto a periodos de carencia el 43% del saldo vivo. El vencimiento de estos periodos de carencia se concentra en el segundo trimestre de 2022.

En relación con el **CBP**, el impacto de las medidas contempladas en él ha sido muy reducido, ya que únicamente se han concedido aplazamientos por importe de 6,8 millones de euros y no ha habido peticiones de clientes en relación al resto de medidas (préstamos participativos y quitas).

Impacto en la actividad, resultados y situación financiera del Grupo

El **impacto del COVID-19 en la actividad comercial** del Grupo en 2021 **no ha sido significativo**. El dinamismo comercial se ha recuperado alcanzándose los objetivos de crecimiento de los segmentos estratégicos. En la vertiente del crédito, las **formalizaciones de créditos y préstamos, 5.421 millones de euros, recuperan niveles pre-covid** y la financiación normal a empresas aumenta el 6,9% interanual. Al mismo tiempo, la **captación de recursos de clientes ha evolucionado de forma favorable**, con un crecimiento del 7,3% en el año. La actividad de gestión de activos alcanza una cifra histórica para la Entidad, con avances en la cuota de mercado tanto en fondos de inversión (22 p.b.) como en planes de pensiones (6 p.b.).

En relación con la **calidad de la cartera de crédito no se han percibido signos de deterioro**. Los activos dudosos mantienen la tendencia descendente, de forma más acusada que la del sector (-29,2% vs. -4,7% con la última información del Banco de España disponible a noviembre), y la ratio de mora baja hasta el 2,30%. Las ventas de activos inmobiliarios se han reactivado (+52%) después de la paralización de 2020. Las refinanciaciones han seguido cayendo (-26,9%) y el porcentaje de la cartera crediticia clasificado como stage 2 es muy reducido (5,0%). La exposición a sectores económicos que se han visto especialmente afectados por las consecuencias económicas de la pandemia del COVID-19, como son transporte y almacenamiento, hostelería y actividades artísticas, recreativas y de entretenimiento, ascienden, en su conjunto, a 631 millones de euros, lo que representa únicamente el 2,0% del crédito bruto. No obstante, el Grupo realiza un seguimiento continuo de los principales indicadores para anticiparse a posibles impactos negativos.

Ibercaja ostenta una **sólida posición de solvencia que se ha visto reforzada durante 2021**. La ratio CET1 phased in llega al 13,41%, situándose ampliamente por encima de los requerimientos mínimos comunicados por el Supervisor. Asimismo, la ratio CET1 fully loaded alcanza el 12,71%, 12 puntos básicos más que en 2020.

La **liquidez disponible** a cierre de año supera los **15.250 millones de euros** y permite cubrir holgadamente los vencimientos de deuda.

El **impacto más relevante de la pandemia en 2020** fue una **provisión extraordinaria por riesgo de crédito de 90 millones de euros**, de los cuales **52 millones se registraron como ajuste posterior al modelo (*post model adjustment*)** para cubrir el incremento de riesgo de crédito de clientes que por el deterioro de la situación macroeconómica pudieran pasar al stage 2 en 2021. Al finalizar el año se ha decidido mantener este ajuste posterior al modelo tal y como se describe en la nota 11.6.3 de las cuentas anuales.

El **resultado del ejercicio 2021** asciende a **151 millones**, superando en 127 millones el obtenido en 2020.

Tendencias esperadas en actividad y resultados

El efecto del COVID-19 en la economía se ha moderado paulatinamente por el progreso de la vacunación, el levantamiento de restricciones, la recuperación de la actividad en los sectores más afectados y las medidas de apoyo económico implementadas por las autoridades europeas y españolas. En este contexto, y teniendo en cuenta la positiva evolución del negocio en 2021, Ibercaja no prevé que su actividad y resultados se vean presionados por la crisis. No obstante, no se puede descartar que un hipotético empeoramiento del marco macroeconómico ocasionase el descenso de la actividad crediticia y mayores pérdidas por deterioros de activos.

4.5.4 Líneas del Modelo de Negocio del Grupo

102-2, 102-4, 102-6, 102-9, 103-1, 103-2, 103-3, 417-1, FS6, FS14

> *Ibercaja apuesta por un modelo de banca universal, centrado en el negocio minorista y basado en una sólida relación con el cliente, el asesoramiento, la calidad del servicio y la innovación.*

Atiende a una **base estable de 1,8 millones de clientes (unidades de gestión)**: familias, empresas e instituciones públicas y privadas. La segmentación de clientes, en función de sus necesidades financieras, permite brindarles una **cartera diversificada de productos y soluciones a medida a través de gestores especializados**. La Entidad ofrece además de los servicios bancarios básicos, otros complementarios como seguros, fondos de inversión y planes de pensiones, apoyándose para ello en un Grupo Financiero especializado, de cuyas sociedades es propietario al 100%.

La estrategia comercial de Ibercaja se basa en:

1. **Especialización:** trata de cubrir las necesidades financieras y las expectativas del cliente por medio de gestores especializados en banca personal, banca privada y banca de empresas que cuentan con una cualificación específica.
2. **Asesoramiento:** el asesoramiento se ha erigido en un factor diferencial que caracteriza a Ibercaja. En 2012 la Entidad fue el primer banco español en obtener de AENOR el certificado por su excelencia en el asesoramiento en banca personal y desde 2007 cuenta con el Sello de Excelencia Europea 500+, que otorga la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) y, que ha sido renovado en este ejercicio, bajo el Modelo EFQM actualizado, siendo la primera entidad financiera en obtenerlo.

EFQM Recognised for Excellence 5 Star - 2017

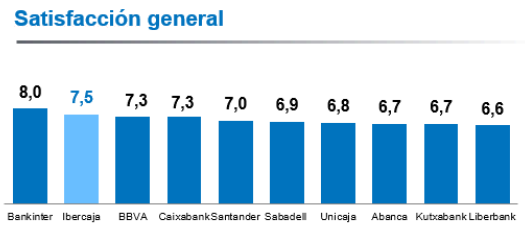
AENOR conform Asesoramiento Patrimonio Personal

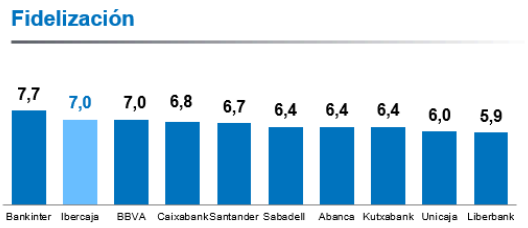
AENOR EXCELENCIA EN EL SERVICIO 3 SERVICIO PERSONALIZADO

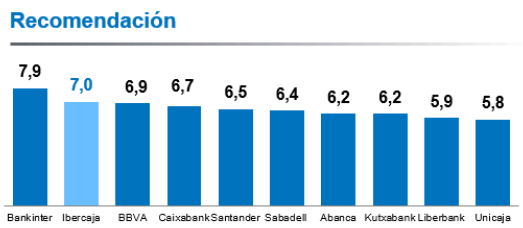
3. **Modelo de relación omincanal:** el cliente decide la forma más adecuada de interactuar con el Banco según sus preferencias, necesidades, características, contexto y ciclo de vida. El sistema omnicanal pone a su disposición una experiencia única y reconocible de forma que puede utilizar la interacción personal en sus necesidades de asesoramiento mientras acude a los canales digitales para sus transacciones diarias. Los clientes omnicanal generan los mayores ingresos, con un número medio de productos y servicios contratados muy superior a los que operan únicamente en sucursales.

4. **Oferta personalizada de productos:** la producción de las filiales del Grupo goza de una sólida reputación y hace posible una oferta personalizada adaptada a cada tipo de cliente, sus circunstancias personales y económicas, así como al nivel de riesgo que está dispuesto a asumir.

El cliente evoluciona a un ritmo continuo por lo que es importante profundizar en el conocimiento de sus expectativas y de su experiencia en relación con el Banco. Los estudios de satisfacción, mediante encuestas a particulares y empresas, permiten conocer su percepción de la Entidad, evaluar los servicios que ofrece e identificar aquellos aspectos susceptibles de mejora. De acuerdo con los resultados obtenidos en el informe sectorial sobre la Satisfacción de los Clientes Particulares del Sector Financiero (BMKS), realizado por la consultora Stiga, Ibercaja se sitúa en la segunda posición entre sus comparables en términos de satisfacción general, fidelización y recomendación.



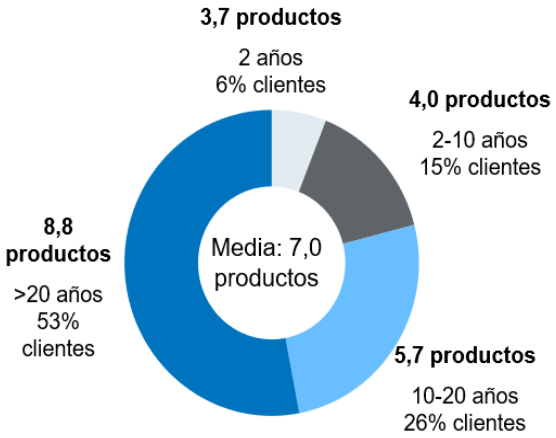




El nivel de satisfacción del cliente se traduce en términos de ***compromiso*** *y* ***vinculación*** *con la Entidad.*

Media de productos y servicios por cliente

%



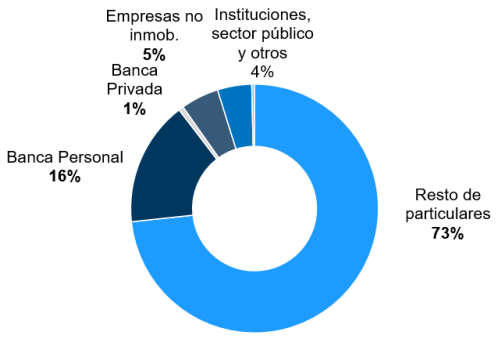
En el modelo de negocio de Ibercaja se distinguen los siguientes **segmentos** en función de la **estrategia comercial** definida para cada tipología de cliente:

1. *Banca Personal*
2. *Banca Privada*
3. *Resto de particulares*
4. *Empresas no inmobiliarias*
5. *Empresas inmobiliarias*
6. *Instituciones, sector público y otros*

La distribución por segmento del número de clientes y volumen de negocio minorista a cierre de 2021 se recoge en los siguientes gráficos:

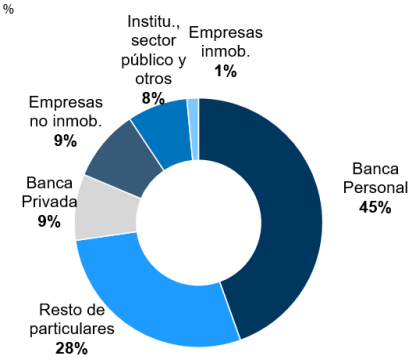
Número de clientes

%



Volumen de negocio minorista

%



A continuación se describen los segmentos más relevantes:

BANCA PERSONAL

Pertenecen a **banca personal** más de 290.000 clientes que disponen de un **saldo de ahorro superior a 100.000 euros o 75.000 euros fuera de la Zona Tradicional**. El modelo de atención a este colectivo se basa en un gestor personal que propone al ahorrador la mejor estrategia de inversión para su perfil y preferencias. Los **426 gestores especializados**, basándose en el conocimiento del cliente, le ofrecen alternativas de inversión, fundamentalmente fondos, planes de pensiones y seguros, ajustadas a su perfil de riesgo, objetivos y experiencia en productos financieros.

Los clientes de Banca Personal han generado un volumen de negocio minorista de **44.000 millones de euros**, lo que supone el **45% del total**. Este segmento aporta más del 50% de los recursos minoristas del Grupo, con un mix en el que casi el 50% es gestión de activos y seguros. El número medio de productos y servicios contratados por cada cliente es de 13,7.

En el último año se ha afianzado el **modelo de banca personal digital**, una nueva forma de trabajo por la que el cliente de perfil digital (con escasa o nula presencia en oficina) recibe de forma no presencial la misma atención que le proporciona la oficina a través de un gerente de banca digital apoyado en herramientas específicas y con un horario adaptado a este tipo de modelo. El equipo actual de **67 gerentes, que da servicio a casi 40.000 clientes**, ha aumentado en 2021 y, dada la buena acogida de este modelo, continuará ampliándose durante los próximos años.

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

AENOR

Ibercaja ha renovado en 2021 la ***certificación de gestión de la excelencia en el servicio al segmento de Banca Personal*** *otorgado por Aenor.*

Este sello refuerza el liderazgo del Banco en el asesoramiento profesional para la gestión del ahorro de los clientes y se suma a la **certificación del asesoramiento en gestión del patrimonio personal**, otorgado también por Aenor, con el que cuenta la Entidad desde 2012.

BANCA PRIVADA

La actividad de banca privada está orientada a **clientes o unidades familiares de gestión con un patrimonio financiero superior a 500.000 euros (300.000 en Extremadura)**. El cliente cuenta con la asistencia de un gestor de banca privada que analiza sus necesidades proporcionándole las mejores alternativas de inversión y de planificación financiera fiscal. La gama de activos financieros a disposición del colectivo de banca privada es muy amplia: valores cotizados en mercados nacionales e internacionales, fondos de inversión tanto de Ibercaja como de proveedores externos, SICAVs, depósitos estructurados, etc.

El patrimonio administrado, de más de **11.000 grupos familiares**, asciende a casi **8.500 millones de euros**, de los que el **75% aproximadamente corresponde a gestión de activos y seguros**. El número medio de productos contratados por cada cliente supera los 21.

El año 2021 ha sido especialmente relevante para el segmento de banca privada por el volumen de negocio alcanzado y particularmente en la modalidad del servicio de **gestión discrecional de carteras** que ha superado los 3.000 millones de euros. Dicha cifra supone que casi el 35% de los clientes se decantan por esta fórmula, frente al 15% del sector. Además, el 56% de los fondos de inversión de los clientes de banca privada están bajo contrato de gestión discrecional de carteras.

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

RESTO DE PARTICULARES

Este segmento **proporciona el mayor número de clientes, 1,3 millones, y un volumen de negocio de casi 28.000 millones, lo que representa el 28% del total del Grupo.** La gestión de la red de oficinas en este colectivo se concentra en captar nuevos clientes y consolidar la vinculación y fidelización de los ya existentes. Realiza su cometido a través de propuestas adaptadas a las necesidades personales, en función del perfil de riesgo y renta disponible.

Desde Ibercaja se ha seguido apoyando a las familias afectadas por la COVID-19 manteniendo el adelanto en el abono de pensiones y prestaciones de desempleo, facilitando el acceso a las ayudas públicas y ofreciendo soluciones para los clientes en situación de vulnerabilidad.

El cambio en los hábitos de los clientes ha impulsado el **crecimiento de las operaciones a distancia**. El Banco, dando respuesta a esta demanda, ha reforzado la operatoria no presencial aumentando hasta **16 (47 a cierre de enero de 2022) el número de gestores digitales** que dan servicio a 38.000 clientes.

La Entidad sigue contando con la **confianza de los clientes en la gestión de su patrimonio financiero**. El fuerte crecimiento de los recursos, especialmente fuera de balance, se ha visto favorecido por el incremento del ahorro de las familias y por la situación favorable de los mercados.

El Banco ha mantenido su **apuesta por la financiación de vivienda a particulares**, sector en el que se ha especializado históricamente, adaptando la oferta a las diferentes tipologías de clientes; en el caso de los más jóvenes, llegando a financiar hasta el 95% del valor del inmueble, para facilitar su emancipación y el acceso a una vivienda en propiedad.

En el último trimestre del año bajo el lema **"Madrileños siempre hemos estado juntos"** se ha puesto en marcha una ambiciosa campaña cuyo objetivo es captar 6.000 clientes en la Comunidad de Madrid. El acompañamiento al cliente, la cercanía y compromiso con el territorio y la sociedad son los valores que el Banco quiere destacar para impulsar este crecimiento y que constituyen un modelo diferencial de negocio.

Los principales retos estratégicos y tendencias que marcarán la actividad de Banca de Particulares (banca personal, banca privada y resto de particulares) en el próximo futuro son:

Propuesta de valor	*Ofrecer al cliente propuestas de valor que satisfagan sus necesidades financieras, tanto a nivel personal como profesional, dándole un asesoramiento personalizado y contenidos que mejoren su educación financiera y le ayuden en la toma de decisiones.*
Consolidar Banca Personal y Privada	*Consolidar el progreso de los segmentos de banca personal y privada.*
Digitalización	*Continuar impulsando la digitalización y los canales no presenciales de atención al cliente.*
Productos ASG	*Ampliar la oferta de productos de financiación e inversión con criterios ASG, descubriendo al cliente como a través de su patrimonio puede ayudar a construir un mundo más sostenible y solidario.*

EMPRESAS NO INMOBILIARIAS

Forman parte de este segmento **casi 90.000 clientes** con un volumen de negocio de más de **9.200 millones**.

Ganar presencia en el mundo de la empresa, ampliando la diversificación del negocio, es uno de los objetivos estratégicos de la Entidad. En este sentido, el Plan Desafío 2023 marca la hoja de ruta a seguir y las transformaciones a acometer en el ciclo 2021-2023. Para alcanzar las metas propuestas se ha creado una **nueva de Dirección de Área de Banca de Empresas** de la que depende la **red comercial especializada**, compuesta por **212 gestores, 8 Centros de Negocio de Empresa, 16 Espacios de Empresa** en las principales oficinas y una **Unidad de Financiación de Banca Corporativa y Sindicada**. Además, la atención a empresas con una facturación inferior a dos millones se ha reforzado con la ampliación del número de **gestores comerciales de negocios hasta un total de 130.**

Las principales líneas de actuación en el marco del Plan Estratégico son:

1. Ofrecer al cliente una propuesta de valor diferencial por la calidad del servicio y la experiencia excelente.
2. Simplificar y digitalizar los procesos, mejorando la agilidad operativa y la respuesta al cliente.
3. El dato como base del crecimiento rentable de la actividad, así como del anticipo de un posible deterioro crediticio.
4. Evolución de modelos de negocio y capacidades colaborativas.

La **oferta comercial** se ha ampliado en 2021. En cuanto a productos de inversión se ha creado una gama de fondos de inversión, especialmente diseñados para empresas, que les permiten una gestión de tesorería más eficiente y rentabilizar sus excedentes de liquidez.

Respecto a productos de financiación, se ha abierto una línea de productos sostenibles y otra relacionada con los fondos Next Generation EU. En el mes de mayo se firmó una alianza con las consultoras Mazars y Silos a través de la cual el Banco ofrece a las empresas un modelo de trabajo claro y definido para articular propuestas de éxito en los proyectos de transformación que quieren optar a los Fondos Next Generation EU.

Por último, se ha trabajado en la puesta en valor de la experiencia del Grupo como especialistas en planes de empleo para pymes.

La **banca on line de empresas** ha incorporado la posibilidad de contactar y agendar citas a través de **"Mi Gestor"** y el servicio **"Priority"** que garantiza la atención inmediata ante cualquier consulta por parte del cliente.

Se ha consolidado la iniciativa **Ecosistema Más Empresa** promovida por Ibercaja y su Fundación. Es una plataforma de innovación y punto de encuentro para dinamizar la actividad económica, mejorar la competitividad, intercambiar conocimientos y generar valor empresarial. Sus 5.000 miembros de más de 2.500 empresas pueden acceder a programas de acompañamiento, herramientas, talleres, informes de tendencias y webinars donde compartir las mejores prácticas, identificar retos comunes y crear soluciones para hacer mejores a todos, estableciendo además una red de contactos profesionales.

Los clientes incluidos en comercios, profesionales, sector agropecuario y autónomos en general son estratégicos para Ibercaja por las importantes oportunidades de negocio que generan en el ámbito de la financiación, seguros y servicios de cobros y pagos, relacionados con su actividad profesional, así como en otros relacionados con sus necesidades particulares.

Durante 2021 se ha ampliado la oferta de servicios de valor asociados al TPV, con la puesta en marcha del **nuevo servicio Plazox**, que permite ofrecer una financiación instantánea en el momento de venta. Para potenciar la captación de nuevos clientes se ha continuado la comercialización de la **Cuenta Vamos Comercios, Profesionales y Agro**. También en el año se han puesto en marcha diferentes acciones comerciales para vincular y fidelizar a estos clientes a través de la contratación de productos de financiación, seguros, tarjetas o soluciones de pago y cobro, principalmente. En el caso de clientes del sector agro, se ha prestado el **servicio de gestión de la PAC** en varias Comunidades Autónomas.

Los principales retos estratégicos y tendencias que marcarán la actividad del negocio de empresas en el futuro próximo son:

Cuota de mercado	*Consolidar la implantación de Ibercaja dentro de estos segmentos **creciendo en cuota de mercado**.*
Gestión integral	*Potenciar la **gestión integral** de estos clientes, en concreto clientes de Banca Personal y Patrimonios con actividad profesional por cuenta propia, que tienen necesidades profesionales a las que debemos responder para ser su entidad principal.*
Fondos Next Generation EU	*Facilitar la difusión y acceso de estos clientes a los **Fondos Next Generation EU**, potenciando la digitalización y crecimiento de los negocios con la puesta en marcha de nuevos proyectos enmarcados en las iniciativas impulsadas por estos fondos.*
Apoyo a emprendedores	*Intensificar la participación de profesionales y microempresas en las iniciativas **"Ecosistema+ Empresas" e "Ibercaja Emprende"**.*

AVANCES EN TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y OMNICANALIDAD

La transformación digital, pilar clave del Plan Estratégico "Desafío 2023", persigue dotar a Ibercaja de las soluciones tecnológicas más avanzadas que permitan ofrecer un servicio de calidad, adaptado a las capacidades digitales y necesidades de cada cliente y a la vez contribuyan a impulsar la generación de negocio y la eficiencia.

El impacto del COVID-19 demostró la robustez de los canales digitales de la Entidad y la capacidad para alcanzar los objetivos marcados tanto en términos de uso de los canales como por el nivel de satisfacción generado. En 2021 se ha trabajado en implantar nuevas capacidades digitales alineadas con los objetivos de negocio del Grupo. Destacan el paso dado con la entrada en un proyecto transformador como es el Sandbox Financiero, la evolución de las ventas digitales hasta el 36,4% y la consolidación del liderazgo en satisfacción del cliente con los canales digitales.

Banca móvil

- **APP mejor valorada:** la satisfacción de los clientes con la APP ha seguido incrementándose, manteniendo el liderazgo como la mejor valorada del sector financiero español.
- Lanzamiento de un **Nuevo Entorno de Venta** que integra todos los productos comercializados en la APP.
- Contribución a la inclusión financiera a través de la implementación de ingresos y obtención de efectivo en el domicilio o en oficinas de correos por medio de **Correos Cash**.
- Implantación de **nuevas funcionalidades de consulta y servicio de seguros de riesgo** en colaboración con Caser.

Relación con el cliente

- **"Mi Gestor"** se ha desplegado a todos los gestores de la red de oficinas. La funcionalidad permite a particulares y empresas conversar, intercambiar documentación y acordar citas de forma sencilla y segura, tanto en banca digital como en móvil.
- **Los gestores digitales** dan servicio a clientes no presenciales que necesitan relacionarse con expertos financieros. En 2021 el número de gestores ha crecido más de un 70% hasta 83 personas.
- La nueva herramienta **Contact Center** ha sido un paso relevante a nivel de eficiencia y de calidad en los servicios específicos a los que facilita soporte a través del uso de procesos digitales y automáticos.

Sandbox financiero

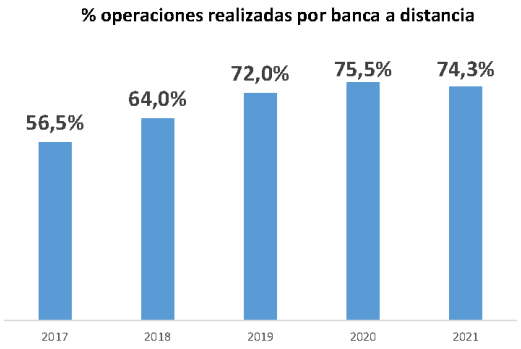
Este entorno controlado de pruebas permite el desarrollo y test de proyectos innovadores a través de la colaboración entre entidades financieras, Fintech, empresas tecnológicas y reguladores. En la primera convocatoria ha sido seleccionado el proyecto Pensión por Consumo "Pensumo" desarrollado conjuntamente entre Ibercaja y la Fintech Pensumo.

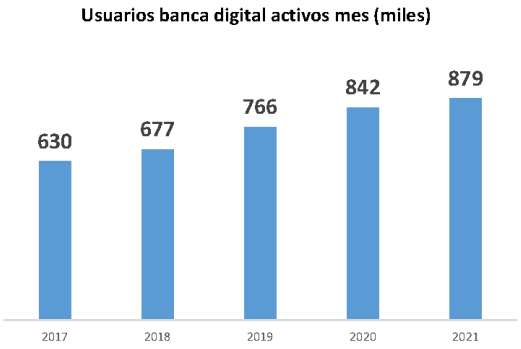
Impulso de las ventas no presenciales

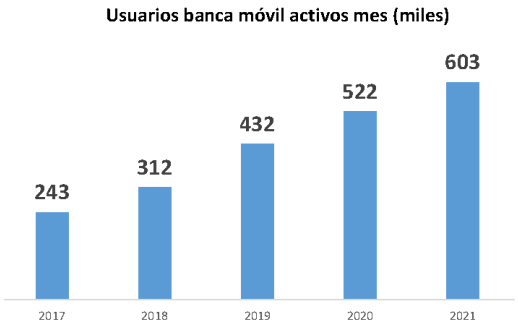
Uno de los objetivos del Plan Estratégico es que en 2023 las ventas digitales de los principales productos de la Entidad lleguen al 45%. La mejora de los procesos de venta no presencial ha logrado que se realicen a través de canales digitales:

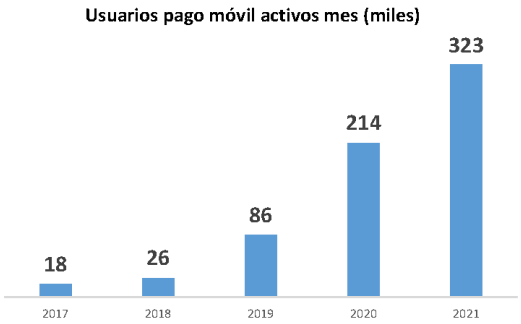
a. El **36,4%** de las **ventas totales**.
b. El **13,4%** de la **financiación hipotecaria no subrogada**.
c. El **91,4%** de los **préstamos preclasificados.**
d. El **29,4% y 19,6%** de **planes de pensiones y fondos de inversión, respectivamente.**
e. El **5,2%** de los **seguros de riesgo no vida.**

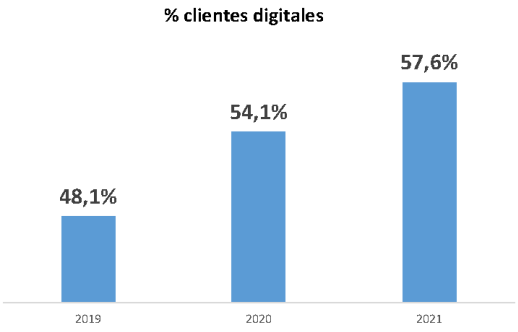
A las nuevas capacidades digitales implantadas en los canales no presenciales, se suma el Sistema de Automatización de Marketing, **Adobe Campaign**, que ha permitido una integración optima entre la inteligencia de negocio de la Entidad y los diferentes canales de comunicación y relación.











MODELO DE NEGOCIO Y SOSTENIBILIDAD

La Entidad desde su origen hace 145 años mantiene un **compromiso con la sostenibilidad** que se refleja en el enfoque social, económico y medioambiental de su actividad. El Grupo es consciente del papel relevante que tienen las entidades financieras en el desarrollo sostenible, movilizando los flujos de capital necesarios e integrando los riesgos y oportunidades ambientales, sociales y de gobierno corporativo en la gestión. El Consejo de Administración aprobó en 2020 la **Política de Sostenibilidad del Grupo**, documento que recoge el compromiso con el crecimiento sostenible y establece el marco de actuación global en materia de sostenibilidad.

Ibercaja incorpora la sostenibilidad al modelo de negocio mediante diferentes vías entre las que destacan:

- **Oferta de productos financieros** que contribuyen a lograr un desarrollo sostenible reduciendo la huella de carbono y mitigando los efectos de la actividad económica sobre el clima: catálogo de fondos de inversión y planes de pensiones gestionados con criterios ASG, financiación de proyectos de energías renovables, financiación a empresas comprometidas con la sostenibilidad y el medioambiente, oferta en renting de vehículos cero emisiones, etc.
- Cuidado del medioambiente en la **gestión energética y de inmuebles**: sede central reconocida como edificio verde conforme a la norma ISO 14001.
- **Compromiso de la organización con los Objetivos de Desarrollo Sostenible** de la Agenda 2030, firma de los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas, adhesión del Banco a la iniciativa New Deal for Europe "CEO´s call to action" y a las recomendaciones de la Task Force for Climate Related Financial Disclosures (TCDF).
- **Compromiso con los empleados:** desarrollo de sus capacidades, Sello de Empresa Familiarmente Responsable, formación en Finanzas Sostenibles, voluntariado corporativo, etc.

- **Compromiso con la sociedad:** su sensibilidad social se manifiesta en el quehacer diario y en la obtención de recursos que revierten a la sociedad mediante la generación de riqueza y bienestar y a través de la acción social de las fundaciones accionistas del Banco.

*En los **apartados 2 y 6** de este documento se desarrollan más ampliamente y se cuantifican los aspectos relacionados con la **sostenibilidad**.*

FACTORES Y TENDENCIAS QUE PUEDEN AFECTAR A LA FUTURA EVOLUCIÓN DE LA ACTIVIDAD DEL GRUPO

Las tendencias para 2022 se enmarcan en un contexto en el que un cierto control de la crisis sanitaria hace que se reactiven los sectores más penalizados por la pandemia y se vayan alcanzando en otros los niveles de actividad y empleo precovid. Hay que mencionar la amenaza que para el desarrollo supone la escalada de la inflación que merma la capacidad de consumo de los hogares, estrecha los márgenes de las empresas y frena la competitividad. Una política fiscal de apoyo a la recuperación y la llegada de los fondos europeos permitirán acometer inversiones en el campo de las infraestructuras, digitalización, medioambiente para modernizar y relanzar la economía.

En el ámbito bancario, la situación de tipos de interés negativos, que presiona los ingresos procedentes del crédito, podría variar en el marco de las medidas para frenar la situación inflacionista mencionada anteriormente. En este escenario, los **objetivos y estrategias del Grupo se centran en impulsar el crecimiento rentable del crédito**, en particular el dirigido a empresas, mantener la apuesta por otras fuentes alternativas de ingresos, que a la vez proporcionan al cliente productos y servicios de valor añadido, como son los fondos de inversión y planes de pensiones, acelerando al mismo tiempo el crecimiento en seguros de riesgo. La reducción de los activos improductivos y del coste del riesgo, junto a la vigilancia de la morosidad, son prioritarios en un momento en el vencen buena parte de las moratorias y aplazamientos de los préstamos ICO concedidos en 2020. La reducción de costes constituye un objetivo permanente, dado el estrechamiento de márgenes, la competencia entre entidades y la oferta creciente de servicios financieros por nuevos actores.

La digitalización en todos los ámbitos de negocio debe seguir avanzando, para potenciar la proximidad digital con el cliente, hacer más sencilla y eficiente su relación con el Banco y fomentar la eficiencia y productividad. Por último, es preciso favorecer el tránsito hacia una economía sostenible desarrollando las directrices plasmadas en la Política de Sostenibilidad del Banco y la Hoja de Ruta del Plan "Desafío 2023".

Los **retos estratégicos específicos de cada una de las áreas de negocio** en el corto y medio plazo se han descrito anteriormente en sus correspondientes apartados.

4.5.5 Grupo Financiero

102-5, 102-45, 103-1, 103-2, 103-3, FS6

> *La actividad del Grupo Financiero permite aportar al cliente soluciones de inversión de reconocido prestigio, apoyo experto para fortalecer su relación con el Banco, así como diversificar el negocio y generar ingresos de carácter recurrente.*

Creado en 1988 y 100% propiedad de Ibercaja, lo forman **sociedades especializadas en fondos de inversión, planes de ahorro y pensiones, bancaseguros y leasing-renting**. Sus productos, que se dirigen tanto a particulares como a empresas, se distribuyen fundamentalmente a través de la red de oficinas y canales digitales, complementando la oferta de productos y servicios bancarios de la Entidad.

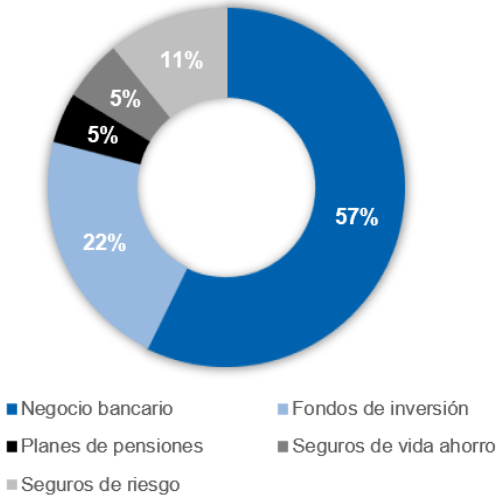
> **VALORES DIFERENCIALES**
>
> *La **innovación** y **especialización de la oferta** son **valores diferenciales del Grupo Financiero Ibercaja**.*

Las compañías que forman parte del Grupo Financiero son:

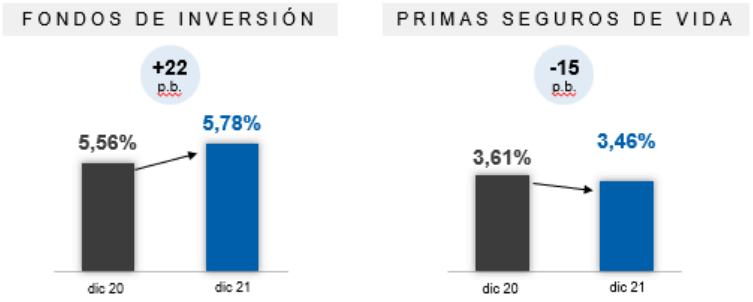
Cifras expresadas en miles de millones de euros.

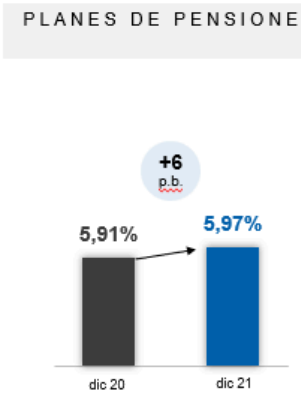
Contribución a los ingresos recurrentes:

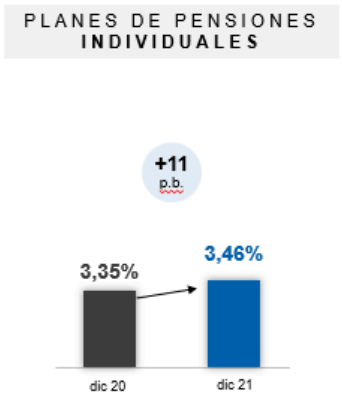
Los **activos bajo gestión y seguros** aportan el **43% de los ingresos recurrentes del Grupo y suponen el 47% de los recursos de clientes minoristas** administrados por la Entidad, lo que da lugar a uno de los mix de ahorro y de generación de ingresos más diversificado del sistema bancario español.

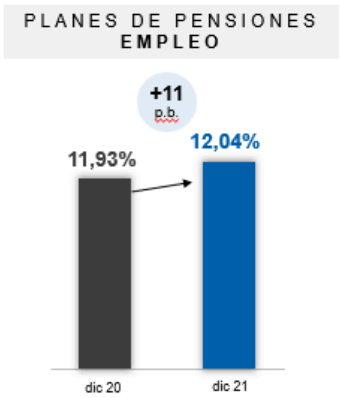


Ibercaja logra avances de cuota de mercado en los segmentos más significativos:









Nota: INVERCO, con la publicación de las estadísticas de fondos de inversión de abril, homogeneizó los criterios de exclusión del patrimonio de fondos que invierten en fondos propios de la gestora (fondos de fondos). Este cambio provocó una disminución del patrimonio global del sistema y un reajuste de cuotas que eleva la participación de Ibercaja Gestión a cierre de diciembre de 2020 hasta el 5,56%.

Sostenibilidad:

El Grupo Financiero forma parte de la **iniciativa estratégica "propósito y sostenibilidad"** de Ibercaja, liderada por la Dirección de Marca, Reputación y Sostenibilidad. La iniciativa dio comienzo en 2021 y se extenderá hasta 2023. El objetivo del Grupo Financiero es identificar los riesgos y las oportunidades en este ámbito, dando respuesta a los retos de sostenibilidad, normativos y de mercado de las sociedades que lo componen. De este modo, el Grupo Financiero impulsa diferentes actuaciones vinculadas con la gobernanza, la adaptación normativa, la gestión de riesgos y el desarrollo del negocio de productos sostenibles, habiéndose alcanzado los siguientes **logros en materia de sostenibilidad durante 2021:**

Gobernanza:

- El Grupo Financiero forma parte del **Comité de Reputación y Sostenibilidad** de Ibercaja con el objetivo de gestionar la estrategia de sostenibilidad con visión consolidada.
- Se han elaborado y aprobado **nuevas políticas** relativas a sostenibilidad:
    - **Política de Sostenibilidad**, para poner de manifiesto y formalizar el compromiso del Grupo Financiero con el desarrollo sostenible y la creación de valor a través de su actividad, y establecer el marco de actuación en materia de sostenibilidad, conteniendo los compromisos asumidos voluntariamente para impulsar un crecimiento sostenible, inclusivo y respetuoso con el medioambiente, con visión de largo de plazo[1].
    - **Política de Integración de Riesgos de Sostenibilidad**, que establece los principios, procesos y marco de gobierno que rigen la integración de riesgos ASG en las decisiones de inversión.

[1] En cumplimiento a las disposiciones relativas a la transparencia en la incorporación de riesgos de sostenibilidad en la gestión de inversiones del Reglamento (UE) 2019/2088 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de noviembre de 2019 (SFDR).

- **Política de Exclusiones**, con el fin de asegurar que las carteras de inversión no están expuestas a actividades no éticas, irresponsables o no sostenibles, y contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS) en el marco de la Política de Integración de riesgos ASG.

- **Política de Incidencias Adversas**, para la identificación, análisis y gestión de los impactos de las decisiones de inversión que puedan tener efectos negativos sobre los factores de sostenibilidad[2].

- **Política de Implicación**, que recoge los principios generales, criterios y procedimientos en materia de fomento de la implicación a largo plazo de los accionistas en las sociedades cotizadas[3].

- Además, el Grupo Financiero ya contaba con un **Comité ASG** con el objetivo de promover la aplicación de estrategias de inversión responsable en la gestión de activos.

- Como muestra del compromiso del Grupo Financiero y sus gestoras con la inversión sostenible, en 2021 Ibercaja Gestión se adhiere a los **Principios de Inversión Socialmente Responsable de Naciones Unidas (UNPRI)**, a los que ya se había adherido Ibercaja Pensión en 2011.

- Durante el ejercicio 2021, ambas gestoras han suscrito la iniciativa **Net Zero Asset Managers** para lograr la neutralidad de emisiones de CO2 propias y de sus carteras antes del año 2050, y se han sumado a la plataforma de engagement **Carbon Disclosure Project**, organización independiente sin ánimo de lucro que mantiene la mayor base de datos mundial de información corporativa sobre cambio climático y que facilita que los inversores gestionen mejor sus impactos medioambientales.

[2] En virtud de lo dispuesto en el art. 4.1.a y 4.2 del Reglamento (UE) 2019/2088 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de noviembre de 2019 sobre divulgación relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros (SFDR).
[3] En cumplimiento de los requerimientos previstos en el artículo 224.bis del Texto Refundido de la Ley del Mercado de Valores, aprobado por Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, introducido por la Ley 5/2021, de 12 de abril, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y otras normas financieras, en lo que respecta al fomento de la implicación a largo plazo de los accionistas en las sociedades cotizadas.

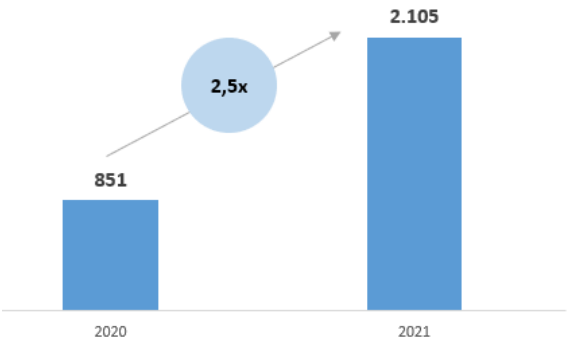
Gestión de riesgos ASG:

- Identificación de Riesgos de sostenibilidad materiales **(físicos y de transición)**.
- Selección de herramientas de **provisión de datos ASG** para su uso por todas las Sociedades, facilitando la toma de decisiones de inversión, así como el reporting regulatorio.

Desarrollo del negocio:

- **Lanzamiento de nuevos productos sostenibles:**
  - Dos fondos de inversión, un plan de pensiones y una SICAV que responden a características de sostenibilidad (*).
  - Dos productos de leasing sostenible: "Leasing Cultivos Sostenibles" y "Leasing Energías Fotovoltaicas".
  - Además, pendientes de lanzamiento a comienzos de 2022, se han desarrollado tanto un seguro de ahorro como una cartera de gestión discrecional que promueven la sostenibilidad.
- De este modo, Ibercaja aporta ya **soluciones de inversión** sostenible por valor de 2.105 millones a cierre de 2021:

Evolución de la inversión ASG
(millones de euros)



(millones de euros y número)		Patrimonio	Δ Patrimonio	Partícipes
PLANES DE PENSIONES		669	350	48.052
Confianza Sostenible	Renta fija mixta	303	214	25.544
Sostenible y Solidario	Renta variable mixta	310	119	18.819
Europa Sostenible	Renta variable	43	4	2.563
Megatrends (*)	Renta variable	13	13	1.126
FONDOS DE INVERSIÓN		1.432	900	72.942
Sostenible y Solidario	Renta variable mixta	825	548	36.651
Megatrends	Renta variable	504	249	32.522
New Energy (*)	Renta variable	54	54	2.883
Renta Fija Sostenible (*)	Renta fija sostenible	49	49	886
SICAV		4	4	175
Asguard (*)		4	4	175
	Total	**2.105**	**1.254**	**121.169**

(*) Productos nuevos lanzados en 2021.

- Igualmente, se ha diseñado un plan comercial para productos sostenibles.

Adaptación normativa:

- Adaptación al **Reglamento de Divulgación**:
  - Elaboración de políticas.
  - Adaptación de la información pre-contractual.
  - Divulgación de las obligaciones en materia ASG en páginas web.
- Adaptación a la Directiva de **fomento de la implicación** a largo plazo de los accionistas:
  - Las gestoras de activos cuentan desde 2021 con un **"proxy advisor"** global, que les presta asesoramiento en el ejercicio de su derecho al voto, con criterios ASG.

Actividad solidaria:

- Se ha desarrollado con intensidad en 2021 instrumentándose a través de Ibercaja **Sostenible y Solidario FI y Plan de Pensiones Ibercaja Sostenible y Solidario**. En este sentido, se ha constituido un **Comité Director y un Comité Técnico** que dirige y supervisa la distribución de fondos y la comunicación interna y externa de la iniciativa. Durante 2021 ha distribuido **585.000 euros en tres grandes partidas**:
    - **Cinco grandes proyectos que recibieron un total de 460.000€:**
        - "Proteger a los niños y niñas más vulnerables de los efectos de la pandemia COVID-19 en Senegal con suministros básicos" de Unicef.
        - "Mejora de la empleabilidad de las personas en situación o riesgo de exclusión social y facilitar su inserción laboral y sus procesos de inclusión activa" de Cruz Roja.
        - "Reforestación y recuperación de ecosistemas en Alpedroches (Guadalajara) en el Alto Tajo" de LG Smart Green.
        - "Microplásticos, macrobasura. Educación y voluntariado ambiental para mejorar nuestros ríos y playas" de Fundación Oxigeno.
        - "Moda RE-. Reciclamos ropa, insertamos personas" de Caritas.

    Los partícipes del Plan y del Fondo **mediante sus votos** tuvieron la oportunidad de distribuir las ayudas con importes diferentes entre dichos proyectos.

        - 6 proyectos de pequeñas organizaciones que trabajan en los campos de la discapacidad, la enfermedad, la exclusión social y la protección del medioambiente que recibieron un total de 45.000€.

- 12 Bancos de Alimentos de Zaragoza, Huesca, Teruel, Guadalajara, Rioja, Burgos, Badajoz, Madrid, Barcelona, Lleida, Valencia y Sevilla que recibieron 80.000€ para atender necesidades urgentes.

Gestión de instituciones de inversión colectiva

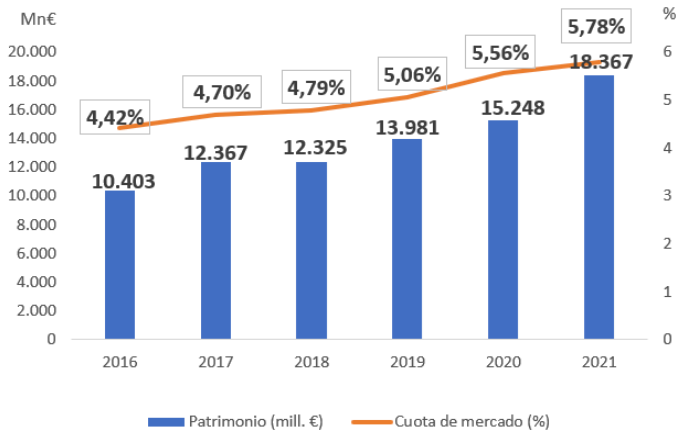
Ibercaja Gestión, SGIIC, S.A. es la sociedad gestora de Instituciones de Inversión Colectiva (IIC) del Grupo.

El **patrimonio administrado por Ibercaja Gestión**, **18.367 millones de euros**, aumenta el 20,5% vs. 15,7% del sector, logrando un nuevo récord de activos bajo gestión. A este excelente comportamiento han contribuido la confianza renovada de los partícipes y la positiva evolución de los mercados financieros.

- **Las aportaciones netas** totalizan 2.337 millones de euros, más de un 100% superiores a las de 2020, siendo el quinto Grupo bancario con mejores cifras de captaciones en España a lo largo del ejercicio, el 9,1% del total de la industria.
- **La rentabilidad media ponderada** es del 5,0%; el 77% de los fondos administrados por Ibercaja Gestión finaliza el ejercicio con rentabilidades positivas y el 100% en la gama de fondos perfilados.

La **cuota de mercado**, **5,78%** (fuente: INVERCO), alcanza un nuevo máximo histórico al haberse incrementado **22 puntos básicos** desde diciembre anterior. En los últimos cinco años los activos gestionados han crecido un 76,6% y, en los últimos diez años el volumen que los clientes de la Entidad invierten en fondos se ha multiplicado por cuatro. La Gestora se consolida en el **sexto Grupo del ranking sectorial.**

Evolución patrimonio y cuota de mercado en fondos de inversión:



Ibercaja Gestión dispone de **63 fondos de inversión** adaptados a cualquier coyuntura de mercado y a los distintos perfiles de inversor. Adicionalmente, gestiona **13 SICAVs en España** con un volumen de **72 millones de euros** y mantiene un **acuerdo de gestión de la SICAV domiciliada en Luxemburgo**, Ibercaja Global Internacional, que cuenta con un patrimonio de 45 millones de euros.

En la evolución del peso de las distintas familias sobre la cifra total de patrimonio gestionado destaca el **aumento del peso de los fondos de retorno absoluto**, que incrementan el volumen un 113,5% durante 2021, y la positiva trayectoria de los de **renta variable** que crecen el 30,7% en un año muy favorable para los mercados bursátiles.

Distribución del patrimonio de fondos de inversión por tipología (fuente: INVERCO)

	2021		2020		2019	
	Mn €	%	Mn €	%	Mn €	%
Fondos de renta fija	6.611	36,0	5.595	36,6	4.841	34,6
Fondos de renta variable	3.061	16,7	2.341	15,4	2.262	16,2
Fondos mixtos	5.757	31,3	5.378	35,3	4.554	32,6
Fondos globales	46	0,3	47	0,3	135	1,0
Fondos garantizados	647	3,5	835	5,5	967	6,9
Fondos de retorno absoluto	2.245	12,2	1.052	6,9	1.222	8,7
Total	**18.367**	**100,0**	**15.248**	**100,0**	**13.981**	**100,0**

La **apuesta por la diversificación**, a través de las carteras de fondos perfilados (fondos de fondos que combinan la inversión en renta fija y renta variable), unida a la demanda de **soluciones de inversión que se rigen bajo criterios ASG** han sido las **palancas clave de crecimiento en el ejercicio.** Las carteras han incrementado su patrimonio un 42%, mientras que los fondos gestionados con criterios ASG multiplican, a cierre del año, por 2,7 veces el volumen de 2020. Dentro de la gama de soluciones sostenibles, Ibercaja Sostenible y Solidario FI se consolida como uno de los fondos de mayor tamaño de la gestora con más de 36.000 partícipes y 825 millones de patrimonio, lo que ha permitido apoyar diversos proyectos sociales y medioambientales. En 2022 se continuará impulsando la gama de soluciones sostenibles con dos nuevos lanzamientos a comienzo de año: Ibercaja Confianza Sostenible FI e Ibercaja Infraestructuras FI.

En febrero se lanzaron dos fondos, Ibercaja Renta Fija Empresas FI e Ibercaja Diversificación Empresas FI, configurados para canalizar la liquidez estable excedentaria de empresas e instituciones. El objetivo de ambos es mejorar las rentabilidades, con una volatilidad controlada, que se obtienen en instrumentos tradicionales de gestión de la liquidez. Dichos fondos han tenido una buena acogida entre este tipo de clientes, con entradas superiores a 121 millones de euros.

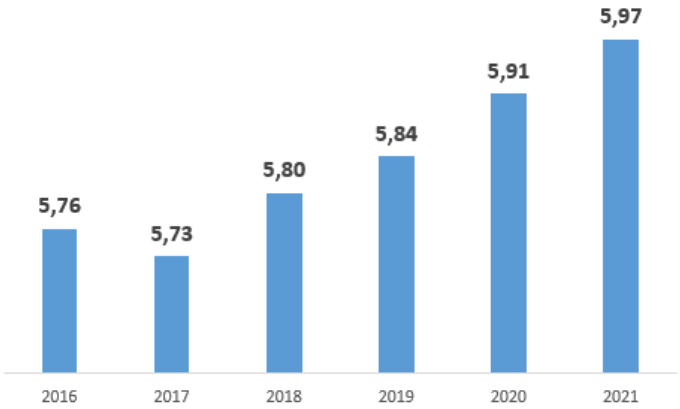
En la edición de 2021 de los **premios Expansión-AllFunds Bank**, Ibercaja Gestión ha obtenido el reconocimiento como "Mejor Gestora de Asset Allocation" y ha sido finalista en la categoría de "Mejor Gestora Nacional" así como en la de "Mejor Gestora de Renta Fija".

Gestión de planes de pensiones

Ibercaja Pensión, EGFP, S.A. es la sociedad del Grupo que tiene por objeto la gestión de planes de pensiones en sus diferentes modalidades. La compañía es firmante de los Principios de Inversión Socialmente Responsable de Naciones Unidas y miembro fundador de Spainsif, foro español de la Inversión Socialmente Responsable.

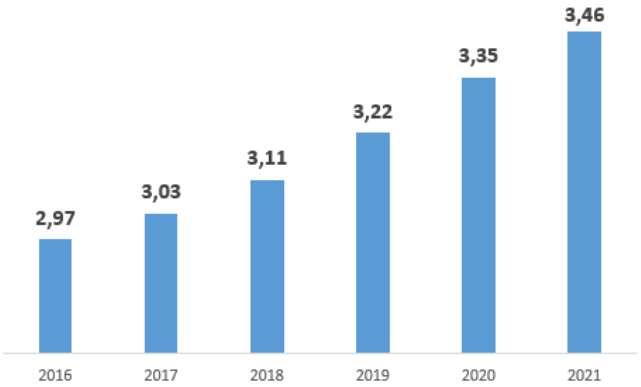
El **patrimonio gestionado** al finalizar el año, **7.640 millones de euros**, es un 9,0% mayor que el registrado en 2020 (sector 8,0%). La **cuota de mercado** alcanza el máximo histórico, **5,97%**, tras sumar **6 puntos básicos en el ejercicio**, y la Gestora sube a la **cuarta posición** en el ranking sectorial (fuente: INVERCO).

Evolución cuota de mercado en planes de pensiones:



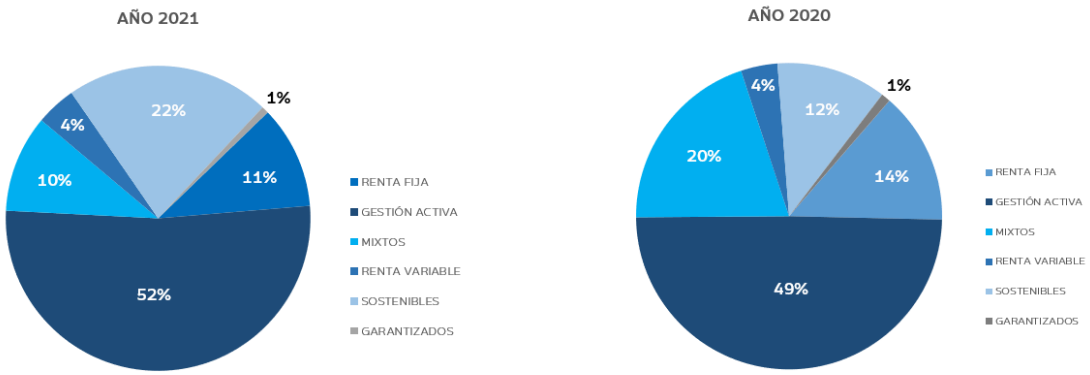
El ahorro administrado en **planes de pensiones del sistema individual** aumenta un 12,3% hasta **3.090 millones de euros**, por encima de la variación experimentada por el sector (+8,9%). Las aportaciones de clientes han totalizado 102 millones de euros en un contexto marcado por la reducción del límite legal de aportaciones anuales susceptibles de desgravación fiscal. La **cuota de mercado**, **3,46%**, avanza **11 puntos básicos** desde diciembre de 2020, subiendo la compañía a la **sexta posición en el ranking sectorial** (fuente: INVERCO). El número de clientes titulares de planes individuales se incrementa en 6.645, llegando a 244.165 al cierre de 2021.

Evolución cuota de mercado en planes de pensiones individuales:



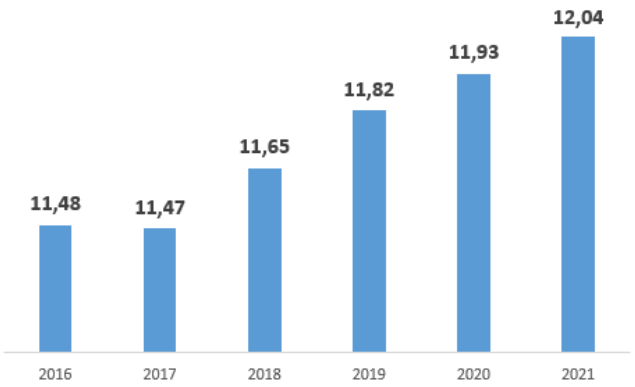
En la **distribución de planes de pensiones individuales por tipología**, destaca la **fuerte expansión de los productos de perfil sostenible** que pasan a representar el 22% (670 millones) del patrimonio total, frente al 12% en 2020. **La gama de gestión activa se consolida con un 52% del volumen** y continúa la reducción del peso de los planes de renta fija y garantizados que suman el 12% desde el 15% de hace un año.

Distribución de los planes de pensiones individuales por tipología:



El patrimonio gestionado en **planes de empleo** asciende a **4.548 millones de euros**, un 6,8% más que en 2020 (sector 5,9%). La **cuota de mercado**, **12,04%**, suma **11 puntos básicos** y la sociedad se consolida en el **tercer puesto** entre las gestoras españolas (fuente: INVERCO). La cifra de partícipes en este sistema alcanza los 69.091 a través de 15 planes. Ibercaja Pensión administra dos de los diez planes de empleo de mayor volumen del país.

Evolución cuota de mercado en planes de pensiones de empleo:



En la edición de **premios Expansión All Funds de 2021**, Ibercaja Pensión resultó finalista en la categoría de mejor gestora de fondos de pensiones, siendo la sexta vez consecutiva que logra la nominación, consiguiendo el premio en cuatro ocasiones. Asimismo, el PIP Sostenible y Solidario resultó finalista por cuarto año consecutivo en la categoría de "Mejor Fondo Solidario".

Actividad aseguradora

El negocio asegurador del Grupo se desarrolla a través de **dos compañías que operan en el ramo de vida y no vida**, proporcionando productos y apoyo especializado a la red de oficinas de Ibercaja Banco:

- **Ibercaja Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.U.** está especializada en seguros de vida, con una trayectoria contrastada en el negocio de bancaseguros desde 1996. La Entidad produce seguros de vida ahorro y vida riesgo que intermedia a través de Ibercaja Mediación y distribuye mediante la red comercial y canales digitales de Ibercaja Banco. El volumen de provisiones técnicas de la aseguradora, 6.775 millones de euros a cierre de 2021, representa una cuota de mercado del 3,46% (fuente: ICEA). El ratio de solvencia supera ampliamente el límite legal establecido del 100% alcanzando en diciembre de 2021 el 265%.
- **Ibercaja Mediación de Seguros S.A.U.**, está dedicada a la intermediación de seguros generales. Comercializa, a través de la red de oficinas y canales digitales del Banco, seguros de riesgo (vida y no vida) y ahorro jubilación para particulares y empresas. La actividad de la compañía también se extiende a las operaciones reguladas por el Real Decreto Legislativo 1/2002 que aprueba el Texto Refundido de la Ley de Regulación de Planes y Fondos de Pensiones. La Entidad cuenta con una alianza estratégica con Caser en el ámbito de seguros no vida.

SEGUROS DE VIDA AHORRO

Ibercaja Vida produce una extensa gama de productos de vida ahorro: seguros de ahorro sistemático, ahorro inversión (rentas vitalicias, temporales, planes capital y planes de previsión asegurado) y Unit Linked. El importe de las primas y el número de pólizas se refleja en el cuadro siguiente:

	2021	2020	2019
Nº pólizas	446.418	489.335	531.554
Primas seguros de ahorro (millones de €)	826	884	862

Las provisiones matemáticas de seguros de vida ahorro, 6.643 millones de euros, han disminuido un 3,4% impactadas por el entorno de bajos tipos de interés. Los seguros de ahorro sistemático representan algo menos del 40% del total, como consecuencia de la diversificación hacia los productos de la gama link ante la necesidad de los asegurados de rentabilizar su patrimonio en el contexto financiero actual. Esto hace que el saldo de los Unit Linked alcance, al cierre de diciembre de 2021, un volumen de 1.690 millones de euros, duplicando prácticamente el de 2020. La cuota de mercado en este segmento llega al 9,95%. La cartera de productos de ahorro inversión, principalmente rentas temporales y vitalicias, suma 2.235 millones de euros. Como consecuencia del cierre temporal a la comercialización, dado el actual escenario de tipos de interés negativos y la siniestralidad inherente al producto, el volumen gestionado decrece el 7,1% en 2021.

Distribución de las provisiones matemáticas de seguros de vida ahorro:

	2021		2020		2019	
	Mn €	%	Mn €	%	Mn €	%
Seguros de ahorro sistemático	2.531	38,1	3.425	49,8	4.243	58,3
Seguros ahorro inversión	2.235	33,6	2.404	35,0	2.509	34,5
Unit Linked	1.690	25,5	850	12,3	314	4,3
Otros	187	2,8	199	2,9	211	2,9
Total	**6.643**	**100,0**	**6.878**	**100,0**	**7.277**	**100,0**

SEGUROS DE RIESGO

Las **primas de seguros de riesgo** intermediadas por Ibercaja Mediación, **284 millones de euros**, crecen el 3,0% frente a las del ejercicio anterior y las pólizas totalizan 983.032.

- **Las primas por seguros de vida riesgo** aumentan un 2,6% hasta los **78 millones de euros**. Ibercaja Vida, con 73 millones de euros de primas intermediadas en seguros de vida riesgo individual, es la principal aseguradora en el ramo de vida riesgo. El resto del volumen de primas de pólizas de vida riesgo proceden principalmente de Caser. La nueva producción crece un 53% en el año.

(Millones de euros)	2021	2020	2019
Primas seguros de vida riesgo	78	76	78
. Del que: Ibercaja Vida (*)	73	71	72

(*) Adicionalmente Ibercaja Vida produce primas por 3 millones de euros en seguros de riesgo colectivo vinculadas al plan de pensiones de los empleados de Ibercaja Banco.

- **Las primas de seguros de no vida**, **206 millones de euros**, aumentan el 3,1%. El impulso de la actividad es el resultado del esfuerzo comercial y la alianza con Caser para la distribución a través de la red de oficinas de esta tipología de seguros. La nueva producción asociada al acuerdo con Caser se incrementa el 45,6%, mientras que la cartera sube un 6,6%. Los avances más destacados corresponden al ramo de decesos (+19,5%), responsabilidad civil (+9,5%) y hogar (+5,8%). La cuota de mercado en primas de seguros de no vida, 0,54%, se mantiene en niveles similares respecto a 2020 (fuente: elaboración propia a partir de datos publicados por ICEA).

(Millones de euros)	2021	2020	2019
Primas seguros de no vida	206	200	198
. Del que: acuerdo con Caser	183	172	170

Desde Ibercaja Mediación se han promovido diversas **acciones a lo largo de 2021 para impulsar el negocio en seguros de no vida:**

- "Yavoiyó", seguro de hogar con coberturas específicas para segundas residencias.
- Protección de alquileres, seguro que protege al propietario de una vivienda o local en alquiler frente al impago de rentas.
- Inmuebles Flexible, dirigido a Comunidades de Propietarios, que incluye nuevas coberturas y la mejora y ampliación de algunas de las ya existentes.
- En línea con la estrategia de negocio sostenible de Ibercaja, se ha adaptado el seguro de Caser Auto a las necesidades de vehículos eléctricos, además de la inclusión en el mismo del servicio Autohelp.

Leasing y Renting

Ibercaja Leasing y Financiación S.A. está especializada en la financiación de actividades productivas a través de leasing y renting. Facilita a la red de oficinas productos para que pymes y profesionales financien sus inversiones en activos fijos, ofertando también renting a empresas, autónomos y particulares.

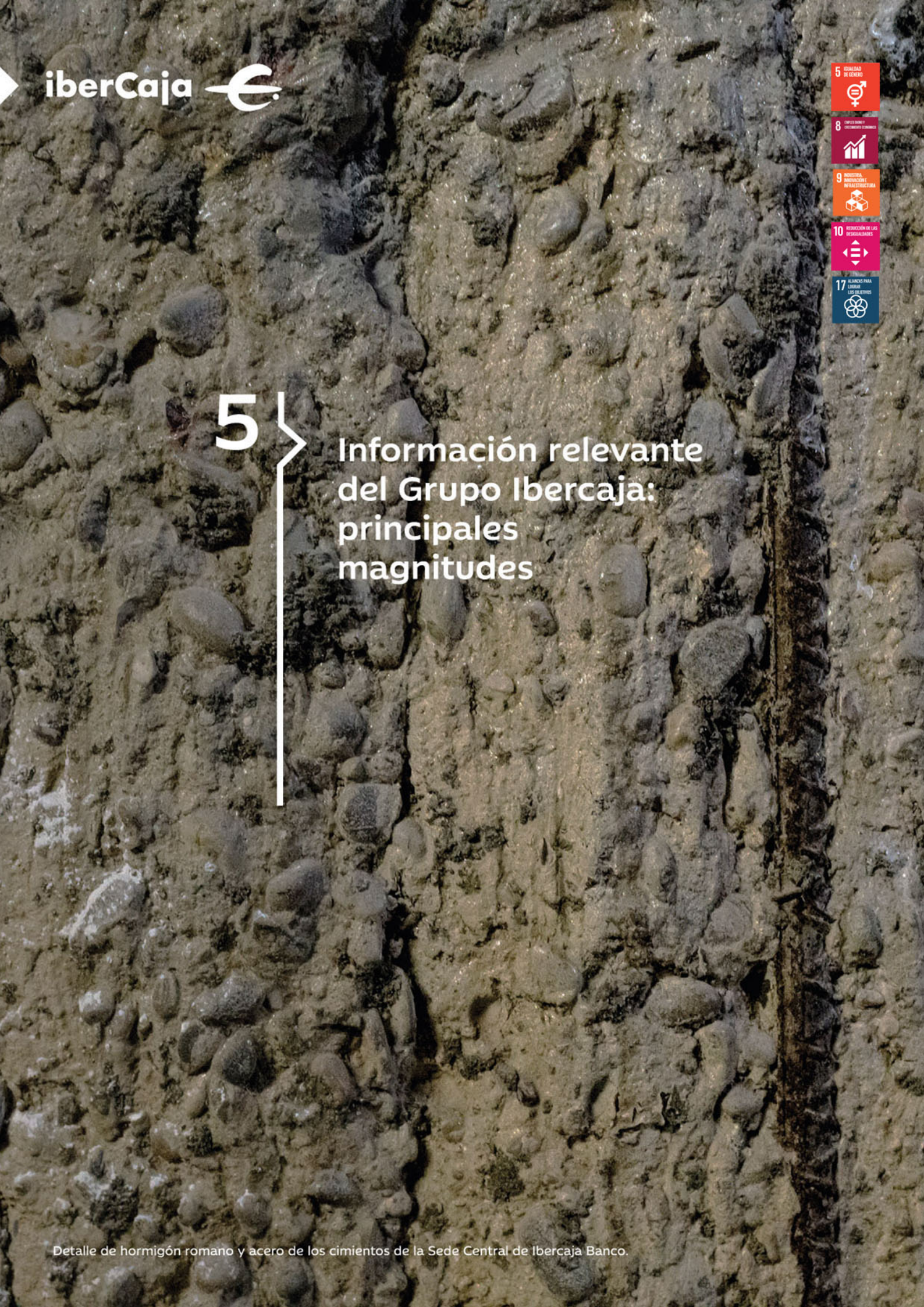
El **riesgo vivo**, **562 millones de euros**, permanece estable respecto a 2020. La **participación en el mercado** asciende al **2,86%** (fuente: Asociación Española de Leasing y Renting). El **importe de las formalizaciones** es de **247 millones de euros.** Del global de nuevas operaciones, el 56,21% se ha destinado a la financiación de vehículos no industriales, el 22,58% a vehículos industriales, el 15,50% a maquinaria, el 2,21% a equipos informáticos y el resto (3,50%) a inmuebles, mobiliario y otras instalaciones. Cabe destacar que, aproximadamente cuatro de cada diez operaciones formalizadas han correspondido al negocio de renting de vehículos. De este modo, la flota de vehículos en renting es de 4.765 unidades.

La **ratio de morosidad** de Ibercaja Leasing y Financiación S.A., **1,93%**, es sensiblemente inferior a la media de los establecimientos financieros de crédito (6,56% a noviembre de 2021). A su vez, la **tasa de cobertura** representa el **69%** de los saldos dudosos.

El compromiso de la Compañía con el cuidado del medioambiente se pone de manifiesto en las campañas comerciales desarrolladas durante el año. Se ha potenciado la oferta de movilidad sostenible ofreciendo a los clientes la posibilidad de contratar vehículos 100% eléctricos, totalmente ecológicos y con cero emisiones, poniendo a su disposición una gama amplia para cubrir las distintas necesidades. También se ha iniciado la **comercialización de dos nuevos productos sostenibles**: el **leasing de cultivos sostenibles**, destinando a financiar la inversión en explotaciones agrícolas que optimicen el consumo de agua y permitan obtener mayor rendimiento en los cultivos, y el **leasing de energías fotovoltaicas**, que facilita la financiación de inversiones en instalaciones para eficiencia energética destinadas inicialmente al autoconsumo.

Ibercaja Leasing ha obtenido el premio otorgado por la Asociación Española de Leasing y Renting a la operación más sostenible realizada en el mes de noviembre de 2021, en relación al producto cultivos sostenibles.

5 Información relevante del Grupo Ibercaja: principales magnitudes



Detalle de hormigón romano y acero de los cimientos de la Sede Central de Ibercaja Banco.

5.1 Aspectos más relevantes del periodo en el Grupo Ibercaja

102-7, 102-10, 103-1, 103-2, 103-3

> En un contexto complejo para el desarrollo del negocio se ha puesto de manifiesto la idoneidad de la estrategia de especialización del Grupo, la fortaleza de sus señas de identidad y la calidad de su balance.

> *En el primer año del plan "Desafío 2023", la actividad comercial de Ibercaja ha sido muy dinámica consiguiéndose* ***notables avances en segmentos*** *clave para la estrategia del negocio como son la* ***gestión de activos***, ***distribución de seguros*** *y* ***financiación a empresas***.

- Los **recursos minoristas**, 70.163 millones de euros, crecen el 7,3% gracias a la **gestión de activos y seguros**, cuyo volumen ha experimentado una **evolución muy favorable** incrementándose un 12,9%, de forma que su peso en el conjunto del ahorro gestionado alcanza el 47,1%.
- El **patrimonio de los fondos de inversión** administrados por Ibercaja Gestión **mantiene su senda ascendente** totalizando 18.367 millones de euros, con un avance en el ejercicio del 20,5%, por encima del 15,7% que anota el conjunto de IIC españolas. Las aportaciones, 2.337 millones de euros, duplican las de un año antes y la cuota de mercado, 5,78%, **gana 22 puntos básicos**.
- El volumen gestionado en **planes de pensiones** se incrementa un 9,0% permitiendo que la cuota de mercado, 5,97%, sume **6 puntos básicos**. En **planes individuales y de empleo** la participación de cada uno de ellos se eleva **11 puntos básicos.**
- La **inversión de carácter sostenible y solidario**, materializada en fondos de inversión y planes de pensiones, **multiplica su patrimonio por 2,5 en un año**, poniendo de manifiesto el compromiso del Grupo con la sostenibilidad.

- Las **formalizaciones de créditos y préstamos, 5.421 millones de euros**, **recuperan niveles pre-covid** y casi el 60% de ellas están destinadas a empresas. El crédito otorgado para adquisición de vivienda se revitaliza en los últimos meses, de modo que la nueva producción del cuarto trimestre se eleva en más de un 70% sobre el promedio de los tres primeros trimestres, consiguiendo que la cartera se estabilice en la última parte del año. Adicionalmente, es de resaltar el fuerte dinamismo del volumen negociado de crédito circulante, con un avance del 15,7% respecto a 2020.

- La nueva Área de Banca de Empresas ha dado un **significativo impulso comercial al negocio de actividades productivas**. El **crédito normal a empresas crece el 6,9%,** aumentando la cuota de mercado 8 puntos básicos en el ejercicio. Ibercaja, en colaboración con consultoras experimentadas, ha puesto a disposición de los clientes un servicio de asesoramiento para acceder a los fondos procedentes del plan NextGeneration EU, a fin de que puedan aprovechar las oportunidades de inversión que suponen dichos fondos.

- La **nueva producción de primas de seguros de vida riesgo y no vida** repunta el 33% interanual hasta los **66 millones de euros**.

> *El Grupo ha obtenido un* ***resultado neto*** *de* ***151 millones de euros, que supera en 127 millones al del ejercicio anterior****. Los ingresos típicos de la actividad bancaria crecen un 2,5%, fruto del avance del negocio de gestión de activos, mientras que las dotaciones por riesgo de crédito e inmuebles se normalizan tras los saneamientos extraordinarios realizados en 2020 para cubrir el potencial impacto económico de la pandemia en la cartera de crédito.*

- El margen de intereses acusa la repreciación de la cartera hipotecaria, debida al descenso de la curva de tipos, y la menor aportación de los títulos de deuda. Las comisiones aumentan un 16,9%, por la excelente trayectoria del ahorro gestionado fuera de balance. De esta forma, **el conjunto de ingresos recurrentes se incrementa un 2,5% y supera el objetivo de estabilidad para 2021.**

- Los gastos de explotación recurrentes suben el 5,4% interanual. La **base de costes recogerá en los próximos meses el efecto del Expediente de Regulación de Empleo** que suscribió la Entidad con los representantes de los trabajadores en diciembre de 2020. Las salidas de los empleados acogidos al ERE se realizan progresivamente hasta junio de 2022, de modo que será un catalizador para la rentabilidad en el próximo año.

- Los saneamientos de créditos e inmuebles adjudicados, 114 millones, suman 119 millones menos que en diciembre anterior, por las menores entradas en mora y porque en 2020 se constituyó una provisión extraordinaria de 90 millones destinada a cubrir el impacto potencial en la cartera de crédito de los efectos económicos del COVID-19. El **coste del riesgo** cae a **35 puntos básicos**, nivel sensiblemente por debajo del coste, 71 puntos básicos, de 2020.

- El reparto de dividendo, por importe de 98,14 millones de euros, que el Consejo de Administración propondrá a la Junta General de Accionistas, supone un **pay-out del 65%.**

> ***Prosigue la reducción de activos improductivos del balance*** *sin que la debilidad del marco económico se haya traducido en una merma de la calidad crediticia de la inversión que goza de elevadas coberturas. La entidad mantiene la* ***solidez de sus ratios de capital*** *con un* ***CET1 fully loaded del 12,7%.***

- Los **activos dudosos** disminuyen un **29,2%, frente a la variación, -4,7%, en el sector** (última información a noviembre), cayendo la tasa de mora 91 puntos básicos para situarse en el 2,30%. El gap positivo respecto al conjunto de entidades de crédito se amplía a 199 puntos básicos. El **grado de cobertura de la exposición morosa** sube 11,4 puntos porcentuales hasta el **75,31%**.
- El **conjunto de la exposición problemática, dudosos y activos adjudicados**, se reduce 373 millones. El **índice de activos problemáticos, 3,97%**, cede 110 puntos básicos desde diciembre de 2020. El **grado de cobertura** de estos activos, **68,79%**, se eleva casi 7 puntos porcentuales.
- El Grupo disfruta de una **sólida estructura de financiación** basada en los depósitos de clientes minoristas que constituyen el **79,8%** de la financiación ajena, de modo que la ratio crédito sobre financiación minorista (LTD) está por debajo del 100%. La **liquidez disponible** supone el **26,0% del balance** y cubre ampliamente la totalidad de los vencimientos de la deuda mayorista.
- La **ratio CET1 fully loaded** **suma 12 puntos básicos hasta el 12,71%**, superando el objetivo a medio plazo establecido por el Grupo. El índice de capital total asciende al 17,43%, siendo uno de los más elevados del sistema bancario español. Estos ratios se elevan por encima de los requerimientos PRES 2021 y de los que entrarán en vigor en marzo de 2022.

Datos relevantes

CIFRAS REDONDEADAS EN MILLONES DE EUROS Y %

BALANCE	31/12/2021	31/12/2020	Var. %
Activo total	58.631	58.401	0,4
Préstamos y anticipos a la clientela brutos	31.195	31.590	(1,2)
Cartera de crédito sana ex adquisición temporal de activos	28.862	28.956	(0,3)
Total recursos minoristas	70.163	65.411	7,3
Patrimonio neto	3.270	3.218	1,6
Volumen de negocio minorista	99.025	94.367	4,9

RESULTADOS (miles de euros)	31/12/2021	31/12/2020	Var. %
Margen de intereses	492.826	533.673	(7,7)
Margen bruto	952.260	1.001.822	(4,9)
Resultado antes de saneamientos	341.038	283.316	20,4
Resultado atribuido a la entidad dominante	150.985	23.602	539,7

EFICIENCIA Y RENTABILIDAD	31/12/2021	31/12/2020	Variación
Ratio de eficiencia recurrente (gastos ordinarios / Ingresos recurrentes)	64,2 %	62,5 %	1,7 p.p.
ROA (resultado atribuido a la entidad dominante / activo total medio)	0,26 %	0,04 %	0,22 p.p.
RORWA (resultado atribuido a la entidad dominante / APR)	0,84 %	0,13 %	0,71 p.p.
ROE (resultado atribuido entidad dominante / fondos propios medios)	5,2 %	0,8 %	4,4 p.p.
ROTE (resultado atribuido a la entidad dominante / FP tangibles medios)	5,7 %	0,9 %	4,8 p.p.

GESTIÓN DEL RIESGO	31/12/2021	31/12/2020	Variación
Saldos dudosos (préstamos y anticipos a la clientela)	718	1.013	(29,2) %
Ratio de morosidad de préstamos y anticipos a la clientela (%)	2,3 %	3,2 %	(0,9) p.p.
Ratio de activos problemáticos (%)	4,0 %	5,1 %	(1,1) p.p.
Cobertura de los riesgos dudosos	540	647	(16,5) %
Tasa de cobertura de los riesgos dudosos (%)	75,3 %	63,9 %	11,4 p.p.
Tasa de cobertura de la exposición problemática (%)	68,8 %	62,2 %	6,6 p.p.

LIQUIDEZ	31/12/2021	31/12/2020	Variación
Activos líquidos / activo total (%)	26,0 %	25,6 %	0,4 p.p.
Ratio crédito / financiación minorista (LTD)	78,2 %	81,1 %	(2,9) p.p.
Ratio LCR (%)	452,0 %	468,1 %	(16,1) p.p.
Ratio NSFR (%)	152,2 %	151,5 %	0,7 p.p.

SOLVENCIA	31/12/2021	31/12/2020	Variación
CET1 phased in (%)	13,41 %	13,62 %	(0,21) p.p.
Coeficiente de solvencia phased in (%)	18,12 %	18,27 %	(0,15) p.p.
Ratio de apalancamiento phased in (%)	6,01 %	6,26 %	(0,25) p.p.
CET1 fully loaded (%)	12,71 %	12,59 %	0,12 p.p.
Capital total fully loaded (%)	17,43 %	17,26 %	0,17 p.p.
Ratio de apalancamiento fully loaded (%)	5,75 %	5,85 %	(0,10) p.p.

INFORMACIÓN ADICIONAL	31/12/2021	31/12/2020	Var. %
Nº empleados Grupo	4.880	5.307	(8,0)
Nº oficinas	914	1.031	(11,3)

5.2 Análisis de las principales magnitudes del balance

102-7, 103-1, 103-2, 103-3

> Los recursos minoristas avanzan impulsados por la gestión de activos y seguros de vida, mientras aumenta la financiación a actividades productivas y se refuerzan los indicadores de calidad de activos.

Principales epígrafes balance consolidado:

	Cifras en miles de euros			
	31/12/2021	31/12/2020	VARIACIÓN	VARIACIÓN %
Efectivo y entidades de crédito	6.749.981	7.884.260	(1.134.279)	(14,4)
Préstamos y anticipos a la clientela	30.655.026	30.942.404	(287.378)	(0,9)
Cartera de valores	18.214.267	16.464.946	1.749.321	10,6
Activos tangibles	1.004.091	960.967	43.124	4,5
Activos intangibles	269.167	237.226	31.941	13,5
Resto de activos	1.738.877	1.910.987	(172.110)	(9,0)
Total activo	**58.631.409**	**58.400.790**	**230.619**	**0,4**
Depósitos de entidades de crédito y bancos centrales	6.616.302	6.579.022	37.280	0,6
Depósitos de la clientela	38.268.280	37.881.253	387.027	1,0
Valores representativos de deuda emitidos	1.316.321	1.340.670	(24.349)	(1,8)
Pasivos por contratos de seguros	7.121.494	7.521.867	(400.373)	(5,3)
Provisiones	268.943	393.100	(124.157)	(31,6)
Resto de pasivos	1.769.668	1.466.458	303.210	20,7
Total pasivo	55.361.008	55.182.370	178.638	0,3
Patrimonio neto	3.270.401	3.218.420	51.981	1,6
Total pasivo y patrimonio neto	**58.631.409**	**58.400.790**	**230.619**	**0,4**

Activo

Los **activos totales** del balance consolidado suman **58.631 millones de euros**, frente a 58.401 millones de euros de diciembre de 2020; el aumento del 0,4% registrado responde principalmente al crecimiento de la cartera de valores.

Los **préstamos y anticipos a la clientela**, contabilizados en activos financieros a coste amortizado y activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, ascienden a **30.655 millones de euros**, un 0,9% menos que al finalizar 2020. En términos brutos, es decir sin correcciones de valor por deterioro de activos, la cartera crediticia se sitúa en 31.195 millones. La inversión "sana", 28.862 millones, excluyendo los activos morosos y la adquisición temporal de activos, disminuye 93 millones de euros o el 0,3% interanual. El perfil de la cartera del Grupo es de riesgo reducido, con un peso de los préstamos para adquisición de vivienda del 63%. Sin perder esta especialización, la Entidad está aumentando progresivamente la participación del crédito a empresas, que representa ya el 28% del saldo del crédito *performing*.

Distribución de los préstamos y anticipos a la clientela por finalidades:

	Cifras en miles de euros			
	31/12/2021	31/12/2020	Variación	Variación %
Crédito a hogares	19.818.759	20.382.751	(563.992)	(2,8)
Vivienda	18.100.029	18.614.885	(514.856)	(2,8)
Consumo y otros	1.718.730	1.767.866	(49.136)	(2,8)
Crédito a empresas	8.015.693	7.497.607	518.086	6,9
Promoción inmobiliaria	973.401	940.570	32.831	3,5
Actividades productivas no inmobiliarias	7.042.292	6.557.037	485.255	7,4
Sector público y otros	1.027.984	1.075.429	(47.445)	(4,4)
Préstamos brutos ex deteriorados y ATAs	28.862.436	28.955.787	(93.351)	(0,3)
Adquisición temporal de activos	1.615.394	1.620.857	(5.463)	(0,3)
Activos deteriorados	717.621	1.012.938	(295.317)	(29,2)
Préstamos y anticipos a la clientela brutos	31.195.451	31.589.582	(394.131)	(1,2)
Pérdidas por deterioro y otros	(540.425)	(647.178)	106,753	(16,5)
Préstamos y anticipos a la clientela	30.655.026	30.942.404	(287.378)	(0,9)

El **crédito en situación normal destinado a empresas** asciende a 8.016 millones, anotando un incremento del 6,9%. La cuota de mercado del crédito a sociedades no financieras escala 8 puntos básicos hasta el 1,5%. La **financiación a actividades productivas no inmobiliarias** sube el 7,4%, por el impulso dado al negocio de empresas, clave en la estrategia de diversificación del mix crediticio de Ibercaja. La exposición a **promoción inmobiliaria**, aunque de una importancia reducida, aumenta el 3,5%, al hilo de la reactivación de este sector en su vertiente residencial. El **crédito a hogares** desciende un 2,8%. Su principal componente, **los préstamos para adquisición de vivienda**, retrocede el 2,8%. La nueva producción es todavía insuficiente para compensar los vencimientos naturales de la cartera y las mayores amortizaciones anticipadas, por la bolsa de ahorro acumulada y el nivel de tipos de los depósitos minoristas. No obstante, se observa una clara recuperación en los últimos meses del año, debido al auge de las formalizaciones, de modo que la cartera en el cuarto trimestre ha permanecido prácticamente estable respecto al tercer trimestre. A su vez, el **crédito al consumo y otra financiación a hogares,** con un peso limitado en el conjunto de la inversión, retrocede el 2,8%, como consecuencia de la minoración en un 4,4% del crédito al consumo, en un entorno en el que el gasto de los hogares se recupera todavía lentamente.

Las **formalizaciones de préstamos y créditos** totalizan **5.421 millones de euros**, alcanzando los niveles prepandemia. La nueva producción a empresas suma 3.188 millones, cifra inferior a la obtenida en 2020 debido al efecto base, ya que el pasado año se vio fuertemente impulsada por la concesión de líneas de crédito ICO parcialmente avaladas por el Estado con las que las empresas hicieron acopio de liquidez para paliar los efectos económicos del COVID-19. Las formalizaciones destinadas a adquisición de vivienda ascienden a 1.431 millones de euros, importe similar al del pasado ejercicio. Cabe destacar que están revitalizándose tras la atonía de meses pasados, de forma que la nueva producción del cuarto trimestre supera en más de un 70% a la otorgada en promedio durante los tres primeros trimestres de 2021. Atendiendo a mercados geográficos, Madrid y Arco Mediterráneo concentran más del 51% de lo concedido en el año, mientras que un 34% corresponde a la Zona Tradicional. Adicionalmente, las formalizaciones de crédito circulante para empresas superan los 7.450 millones, un 15,7% por encima de las de diciembre de 2020.

Indicadores de calidad de activos (dudosidad, activos adjudicados y coberturas)

	miles de euros y %	
	31/12/2021	31/12/2020
Activos dudosos préstamos y anticipos a la clientela	717.621	1.012.938
Préstamos y anticipos a la clientela bruto	31.195.451	31.589.582
Tasa de morosidad de préstamos y anticipos a la clientela (%)	2,30%	3,21%
Activos problemáticos (dudosos préstamos y anticipos a la clientela + adjudicados)	1.259.862	1.632.465
Exposición (préstamos y anticipos clientela + act. adjudicados)	31.737.692	32.209.109
Índice de activos problemáticos (%)	3,97%	5,07%
Activos dudosos préstamos y anticipos a la clientela	717.621	1.012.938
Cobertura de los riesgos dudosos	540.425	647.178
Tasa de cobertura riesgos dudosos (%)	75,31%	63,89%
Activos adjudicados (valor contable bruto)	542.241	619.527
Cobertura de los activos adjudicados	326.197	367.413
Tasa de cobertura de los activos adjudicados (%)	60,16%	59,31%
Activos problemáticos (dudosos préstamos y anticipos a la clientela + adjudicados)	1.259.862	1.632.465
Cobertura de los activos problemáticos	866.622	1.014.591
Tasa de cobertura de los activos problemáticos (%)	68,79%	62,15%
Activos problemáticos (dudosos préstamos y anticipos a la clientela + adjudicados)	1.259.862	1.632.465
Fondos propios y coberturas activos problemáticos	3.770.479	3.825.221
Ratio Texas (%)	33,41%	42,68%

Los **indicadores de la calidad de los activos** **evolucionan de forma favorable** sin que la debilidad de la actividad económica en algunos sectores y el vencimiento de la mayor parte de las moratorias hipotecarias se haya reflejado en su trayectoria. Los activos deteriorados de préstamos y anticipos a la clientela, 718 millones, disminuyen un 29,2% en el año, debido al menor ritmo de entradas en mora que retroceden un 26%, y la venta de una cartera de crédito dudoso por importe de 51 millones de euros. Mientras, el volumen de recuperaciones permanece estable en el 22% sobre el saldo inicial de dudosos. La contracción de los activos deteriorados en Ibercaja ha sido significativamente mayor que la del sector (-4,7% con la última información estadística del Banco de España a cierre de noviembre).

La tasa de mora, 2,30%, es una de las más bajas del sistema bancario español. Esta ratio cae 91 puntos básicos en relación con el cierre de 2020 ampliándose el diferencial favorable respecto al conjunto de entidades de crédito a 199 puntos básicos (130 puntos básicos al finalizar 2020). El grado de cobertura de la exposición morosa sube 11,4 puntos porcentuales hasta el 75,31%, siendo una de las más altas entre las entidades comparables.

La **cartera de inmuebles adjudicados**, contabilizados en los epígrafes del balance inversiones inmobiliarias, existencias y activos no corrientes en venta, totaliza **542 millones brutos**, un 12,5% menos que a diciembre de 2020, a consecuencia principalmente de la recuperación de las ventas, que suben un 52% respecto al ejercicio anterior, tras la reactivación del mercado inmobiliario. Las ventas de suelo ascienden a 100 millones, el 56% del total. También el comportamiento de las entradas es más favorable al caer el 10% interanual. La cobertura del conjunto de inmuebles llega al 60,16%, alcanzando la asociada al suelo el 68,43%. El valor neto de los activos adjudicados, 216 millones, se minora un 14,3%, representando únicamente el 0,4% del balance.

Los **activos problemáticos**, **1.260 millones de euros**, suma de dudosos de préstamos y anticipos a la clientela e inmuebles adjudicados, caen 373 millones o el 22,8% en términos relativos. Deducidas las coberturas, los activos problemáticos netos, 393 millones, descienden un 36,4% y suponen el 0,7% del activo. El índice de activos problemáticos, 3,97%, baja 110 puntos básicos en el año y el grado de cobertura asciende al 68,79%, lo que supone casi 7 porcentuales más que en diciembre pasado. La ratio Texas, que relaciona los activos problemáticos con los fondos propios y coberturas, retrocede hasta el 33,41%, mejorando 9,3 puntos porcentuales en el año.

La política de refinanciación y reestructuración del Grupo se enfoca a facilitar el cumplimiento de las obligaciones de los acreditados que presentan dificultades transitorias para atender sus compromisos y mejorar en lo posible la calidad del riesgo mediante la incorporación de garantías adicionales. Los **saldos refinanciados** totalizan 539 millones, un 26,9% menos que a cierre de 2020 y representan únicamente el 1,7% de los préstamos y anticipos a la clientela brutos. El 61,1% de los créditos refinanciados están clasificados como dudosos, siendo su grado de cobertura del 42,7%. Ibercaja se adhirió, con fecha 20 de mayo de 2021, al Código de Buenas Prácticas (CBP) para la renegociación de la financiación avalada previsto en el Real Decreto-ley 5/2021, de 12 de marzo, de medidas extraordinarias de apoyo a la solvencia empresarial en respuesta a la pandemia del COVID-19. EL CBP establece las condiciones en las que las entidades financieras facilitarán a los deudores las medidas a las que empresas y autónomos podrán acogerse para renegociar las condiciones de las operaciones de financiación ICO-COVID. A cierre de 2021 el impacto de estas medidas ha sido muy reducido, ya que únicamente se han concedido aplazamientos por importe de 6,8 millones de euros y no ha habido peticiones de clientes en relación al resto de medidas contempladas en el CBP.

En cuanto a la **distribución de la cartera crediticia por stages**, cabe resaltar que el 5,0% de la exposición está incluida en el stage 2 (7,3% para el conjunto de entidades significativas españolas a cierre de septiembre) y su grado de cobertura es del 7,1%. Este reducido nivel responde al sesgo hipotecario de la cartera de Ibercaja y a una prudente política de concesión de riesgo.

La **cartera de valores de renta fija, acciones y participaciones en empresas del Grupo** suma **18.214 millones de euros**, de los que 7.314 millones corresponden al negocio asegurador.

La **cartera afecta a la actividad bancaria**, 10.901 millones de euros, se incrementa 1.992 millones en el año.

- La **cartera ALCO** administrada por la matriz aumenta 2.023 millones de euros hasta los 10.462, por las adquisiciones realizadas, principalmente deuda pública española, para recomponerla tras la venta de títulos efectuada en 2020 y rentabilizar el exceso de liquidez del balance. Esta cartera se compone de bonos de bajo riesgo, principalmente deuda pública española (63%) y bonos de la Sareb (16%), con una duración media, incluidas coberturas, de 5,3 años. Su objetivo es gestionar el riesgo de tipo de interés del balance, generar un resultado recurrente que refuerce el margen de intereses y contribuir a mantener un holgado nivel de liquidez. Según la clasificación contable, el 94% de estos activos financieros están clasificados a coste amortizado.
- La **renta variable**, 403 millones de euros, comprende participaciones en empresas no cotizadas, de sectores estratégicos para el Banco o para el desarrollo territorial de las regiones en las que opera la Entidad, junto a acciones cotizadas de compañías domésticas y extranjeras. El decremento en el ejercicio es de 27 millones.

La cartera adscrita a la actividad aseguradora, 7.314 millones, disminuye 243 millones.

- La **renta fija**, 5.603 millones de euros, principalmente deuda pública española y de entidades de crédito, decrece 1.099 millones, principalmente por el trasvase desde seguros de ahorro sistemático a Unit Linked. Estos activos están mayoritariamente clasificados como “activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global”.
- La **renta variable**, 1.711 millones de euros, aumenta 856 millones, por la mayor inversión de Ibercaja Vida en participaciones en fondos de inversión que se gestionan conjuntamente con pasivos por contratos de seguros (Unit Linked) contabilizados por su valor razonable.

Detalle de cartera de valores

POR CLASIFICACIÓN CONTABLE	Cifras en miles de euros 31/12/2021	31/12/2020	Variación	Variación %
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	1.666.941	852.179	814.762	95,6
Valores representativos de deuda	0	28.009	(28.009)	---
Instrumentos de patrimonio	1.666.941	824.170	842.771	102,3
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	7.451	8.602	(1.151)	(13,4)
Valores representativos de deuda	7.451	8.602	(1.151)	(13,4)
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	6.464.034	7.023.328	(559.294)	(8,0)
Valores representativos de deuda	6.118.358	6.669.456	(551.098)	(8,3)
Instrumentos de patrimonio	345.676	353.872	(8.196)	(2,3)
Activos financieros a coste amortizado	9.974.513	8.474.312	1.500.201	17,7
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	101.328	106.525	(5.197)	(4,9)
Total cartera de valores	18.214.267	16.464.946	1.749.321	10,6

POR RAMA DE ACTIVIDAD	Cifras en miles de euros 31/12/2021	31/12/2020	Variación	Variación %
Actividad Bancaria	10.900.580	8.908.586	1.991.994	22,4
De la que: renta fija - cartera ALCO	10.462.235	8.439.326	2.022.909	24,0
De la que: renta fija - cartera filiales	34.932	39.280	(4.348)	(11,1)
De la que: renta variable	403.413	429.980	(26.567)	(6,2)
Actividad aseguradora	7.313.687	7.556.360	(242.673)	(3,2)
De la que: renta fija	5.603.155	6.701.773	(1.098.618)	(16,4)
De la que: renta variable (Unit Linked)	1.710.532	854.587	855.945	100,2
Total cartera de valores	18.214.267	16.464.946	1.749.321	10,6

El **saldo activo en bancos centrales, entidades de crédito y efectivo** es de **6.750 millones de euros**. La disminución en el año, 1.134 millones, concentrada mayoritariamente en el epígrafe "saldos en efectivo en bancos centrales", se debe básicamente a las compras de renta fija referidas anteriormente.

Las **posiciones pasivas en bancos centrales y entidades de crédito** ascienden a **6.616 millones de euros**, un 0,6% más que en diciembre de 2020. La financiación procedente del BCE, 5.871 millones, aumenta 500 millones, movimiento que se explica básicamente por la adjudicación de 559 millones en la subasta TLTRO III de marzo de 2021. Los depósitos de entidades de crédito, 745 millones, bajan 463 millones, a consecuencia principalmente de la minoración de las cuentas a plazo en 412 millones, así como el decremento del volumen de cesiones temporales de activos contratadas con otras entidades.

Detalle de efectivo y entidades de crédito activo y depósitos de entidades de crédito y bancos centrales

	Cifras en miles de euros			
	31/12/2021	31/12/2020	Variación	Variación %
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros vista	6.388.624	7.572.609	(1.183.985)	(15,6)
Entidades de crédito (AF a coste amortizado)	361.357	311.651	49.706	15,9
Efectivo y entidades de crédito	6.749.981	7.884.260	(1.134.279)	(14,4)
Depósitos de bancos centrales	5.871.128	5.371.202	499.926	9,3
Depósitos de entidades de crédito	745.174	1.207.820	(462.646)	(38,3)
Depósitos de bancos centrales y entidades de crédito	6.616.302	6.579.022	37.280	0,6

Los **activos tangibles** suman **1.004 millones de euros**, con un incremento desde diciembre de 43 millones originado por el aumento del inmovilizado material de uso propio en 18 millones, así como del cedido en arrendamiento operativo y de las inversiones inmobiliarias en 16 y 9 millones, respectivamente. Los **activos intangibles**, **269 millones**, comprenden el fondo de comercio, otros conceptos generados en la adquisición de Caja3 y aplicaciones informáticas. El desarrollo de proyectos estratégicos y regulatorios explican el incremento en 32 millones de este epígrafe.

Los **activos por impuestos**, **1.304 millones de euros**, disminuyen un 3,1%, debido al descenso en un 3,3% de los activos por impuestos diferidos, por su compensación en el Impuesto sobre Sociedades del ejercicio fiscal 2021.

Pasivo y patrimonio neto

Los **depósitos de la clientela** finalizan el año con un saldo de **38.268 millones de euros**, lo que representa un crecimiento del 1,0% respecto al cierre de 2020. Esta variación obedece al incremento de los depósitos de naturaleza minorista en un 2,7%, contrarrestado, en parte, por el vencimiento, 525 millones, de cédulas hipotecarias singulares y la menor cesión temporal de activos. El incremento de los depósitos minoristas, ahorro vista e imposiciones a plazo tradicionales sin cédulas hipotecarias ni cesión temporal de activos, se ha reducido significativamente respecto a un año antes, en el que se alcanzó una tasa del 10,4%. Las empresas han hecho uso de la liquidez acumulada, aprovechando las líneas de avales ICO, y los depósitos de las familias han moderado significativamente su ritmo de avance al reducirse la incertidumbre y como consecuencia también de la estrategia de la Entidad de diversificar el ahorro hacia otros activos financieros con mayores expectativas de rentabilidad para el cliente.

Los **valores representativos de deuda emitidos**, **1.316 millones de euros**, descienden 24 millones debido al efecto conjunto del vencimiento de pasivos de titulización y la emisión de deuda senior preferente, elegible para el cumplimiento de los requerimientos MREL, por 50 millones de euros.

Los **pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro**, **7.121 millones de euros**, disminuyen el 5,3% a consecuencia del impacto negativo de los bajos tipos de interés en la evolución de los seguros de vida ahorro y la estrategia de la Entidad de favorecer el trasvase hacia Unit Linked.

Los **recursos minoristas** gestionados dentro y fuera de balance, **70.163 millones de euros**, avanzan el 7,3%. Al aumento de los depósitos minoristas, señalado anteriormente, se une el crecimiento del 12,9% en gestión de activos y seguros hasta 33.031 millones de euros. Esta rúbrica supone el 47,1% de la totalidad de los recursos de clientes del Banco y explica el 80% de su incremento interanual.

Detalle del total recursos minoristas

	Cifras en miles de euros			
	31/12/2021	31/12/2020	Variación	Variación %
Depósitos minoristas	37.131.170	36.165.311	965.859	2,7
Depósitos a la vista	34.673.081	33.014.125	1.658.956	5,0
Depósitos a plazo (sin cédulas hipotecarias)	2.458.089	3.151.186	(693.097)	(22,0)
Gestión de activos y seguros	33.031.334	29.245.650	3.785.684	12,9
Total recursos minoristas	**70.162.504**	**65.410.961**	**4.751.543**	**7,3**

Las **provisiones** del pasivo del balance, **269 millones de euros**, están compuestas por fondos para pensiones y obligaciones similares, gastos de carácter laboral pendientes de desembolso y otras provisiones. Su variación neta, -124 millones, responde principalmente a la utilización de saldos procedentes de ejercicios anteriores asociados a expedientes de regulación de empleo, clausulas suelo y a compromisos por pensiones que el Grupo mantiene con sus empleados.

El **patrimonio neto** totaliza **3.270 millones de euros**, lo que supone 52 millones más que a cierre de 2020. El crecimiento de los fondos propios en 93 millones compensa la disminución, 41 millones, del epígrafe "Otro resultado global acumulado".

5.3 Cuenta de resultados

103-1, 103-2, 103-3

> Ibercaja alcanza un beneficio neto de 151 millones de euros mejorando ampliamente el obtenido un año antes.

Principales epígrafes de la cuenta de resultados:

	Cifras en miles de euros			Variación %
	31/12/2021	31/12/2020	Variación	
Margen de intereses	492.826	533.673	(40.847)	(7,7)
Comisiones netas y diferencias de cambio	438.543	374.987	63.556	16,9
Ingresos recurrentes	**931.369**	**908.660**	**22.709**	**2,5**
Resultado de operaciones financieras	46.662	119.165	(72.503)	(60,8)
Otros resultados de explotación	(25.771)	(26.003)	232	(0,9)
Otros productos y cargas de explotación	(40.902)	(31.790)	(9.112)	28,7
Dividendos	9.542	5.208	4.334	83,2
Resultado método participación	5.589	579	5.010	-
Margen bruto	**952.260**	**1.001.822**	**(49.562)**	**(4,9)**
Gastos de explotación	(611.222)	(718.506)	107.284	(14,9)
Resultado antes de saneamientos	**341.038**	**283.316**	**57.722**	**20,4**
Provisiones, deterioros y otros saneamientos	(126.951)	(225.830)	98.879	(43,8)
. de los que: saneamientos COVID-19	-	(90.124)	90.124	-
Otras ganancias y pérdidas	686	(4.016)	4.702	(117,1)
Resultados antes de impuestos	**214.773**	**53.470**	**161.303**	**301,7**
Impuestos	(63.788)	(29.868)	(33.920)	113,6
Resultado consolidado del ejercicio	**150.985**	**23.602**	**127.383**	**539,7**
Resultado entidad dominante	**150.985**	**23.602**	**127.383**	**539,7**

El **margen de intereses** totaliza **493 millones de euros**, anotando un **descenso interanual del 7,7%**, debido principalmente a la disminución de los ingresos procedentes del crédito, la menor aportación de la cartera de renta fija y la minoración de la contribución de la actividad aseguradora del Grupo. Parte de estos impactos, originados por el reducido nivel de tipos de interés, se ha contrarrestado con el menor coste de la financiación minorista y mayorista y las favorables condiciones de la financiación obtenida del BCE en la subasta TLTRO III. En este sentido, el Banco, teniendo en cuenta la evolución del crédito elegible y las proyecciones de negocio, ha devengado un interés del -1%.

Los **ingresos procedentes del crédito** caen el 14,1% debido principalmente al menor rendimiento unitario. El tipo medio, 1,19%, se contrae 17 puntos básicos respecto a 2020 a consecuencia de la repreciación de la cartera hipotecaria tras el descenso del Euribor a 12 meses, los menores tipos de interés de mercado de la financiación a empresas y el alto volumen de préstamos ICO formalizados con un rendimiento reducido al que se le imputa el coste del aval. Hay que señalar que la cartera hipotecaria ha recogido ya en su totalidad la bajada del índice de referencia.

El **coste del ahorro minorista** disminuye, por el menor saldo y tipo de los depósitos a plazo, así como por el cobro de intereses negativos, en determinadas circunstancias, a saldos acreedores en cuentas a la vista.

El rendimiento del crédito a la clientela desciende 17 puntos básicos anuales hasta el 1,19%, mientras que el coste del ahorro minorista se reduce 1 punto básico hasta el -0,02%, lo que sitúa el **diferencial de clientes** en el 1,21%, 16 puntos básicos por debajo del 1,37% registrado a cierre de 2020.

El **rendimiento de la cartera de renta fija** es de 34 millones y representa el 6,2% de los ingresos financieros. El descenso interanual, 23 millones, se debe a la minoración de la rentabilidad media (0,34% Vs. 0,66% en 2020) por la rotación de títulos tras las ventas realizadas en 2020.

El **coste de las emisiones mayoristas** supone 33 millones, un 37,8% menos que en 2020, debido al vencimiento de cédulas hipotecarias no renovadas y porque hasta julio de 2020 permanecía en el balance parte de la deuda subordinada mayorista emitida en 2015 que se refinanció el pasado año por otra emisión de menor coste.

El **diferencial del balance del Grupo** se ha situado en el 0,85% al cierre de 2021, siendo inferior en 11 puntos básicos al registrado el año anterior.

Descomposición del margen de intereses:

(cifras redondeadas en millones de euros)	Año 2021			Año 2020			Variación 21/20		
	Saldo medio	Rend Coste	Rend Coste (%)	Saldo medio	Rend Coste	Rend Coste (%)	Efecto volumen	Efecto tipo	Variación neta
Intermediarios financieros	7.912	67	0,85	6.234	54	0,87	15	(1)	13
Crédito a la clientela (a)	28.862	343	1,19	29.400	399	1,36	(7)	(49)	(56)
Cartera de renta fija	9.969	34	0,34	8.526	57	0,66	10	(32)	(23)
Ingresos actividad de seguros	7.519	105	1,40	7.634	122	1,60	(2)	(15)	(17)
Resto de activos	3.603	1	---	3.685	1	---	0	(1)	(1)
ACTIVO (c)	**57.865**	**550**	**0,95**	**55.479**	**633**	**1,14**	**27**	**(110)**	**(83)**
Intermediarios financieros	6.792	24	0,35	5.085	30	0,58	10	(16)	(6)
Depósitos minoristas (b)	35.924	(7)	(0,02)	34.333	(3)	(0,01)	0	(4)	(4)
Emisiones mayoristas	2.588	33	1,26	3.254	53	1,61	(11)	(9)	(20)
Costes actividad de seguros	7.291	2	0,02	7.632	15	0,20	(1)	(13)	(14)
Resto de pasivos	5.270	5	---	5.175	4	---	0	1	1
PASIVO (d)	**57.865**	**57**	**0,10**	**55.479**	**99**	**0,18**	**4**	**(46)**	**(42)**
Diferencial de la clientela (a-b)			**1,21**			**1,37**			
Diferencial de balance (c-d)			**0,85**			**0,96**			

Nota: De acuerdo con la normativa contable, los ingresos derivados de la aplicación de tipos negativos se imputan según su naturaleza. La rúbrica de intermediarios financieros del activo recoge los intereses negativos de los saldos de intermediarios financieros del pasivo, siendo los más significativos los ingresos de la TLTRO III. De forma simétrica, la rúbrica de intermediarios financieros del pasivo recoge los intereses negativos de los saldos de intermediarios financieros activo.

Las **comisiones netas y diferencias de cambio** totalizan **439 millones de euros, un 16,9% más que en 2020**. Las procedentes de comercialización y gestión de activos suben el 25,5%, por el mayor volumen del patrimonio gestionado en productos fuera de balance y el incremento de las comisiones de éxito, a causa del buen comportamiento de los mercados en el año. Las comisiones derivadas de la actividad bancaria aumentan un 3,3%, principalmente por el avance en un 8,9% de las procedentes de servicios de cobros y pagos, mientras descienden las asociadas a compraventa de valores y riesgos y compromisos contingentes.

Detalles de las comisiones netas:

	Cifras en miles de euros			
	31/12/2021	31/12/2020	Variación	Variación %
Comisiones por riesgos y compromisos contingentes	11.366	12.002	(636)	(5,3)
Comisiones por servicios de cobros y pagos	123.161	113.084	10.077	8,9
Comisiones por servicios de valores	49.581	38.992	10.589	27,2
. Administración, custodia y compraventa de valores	7.954	9.241	(1.287)	(13,9)
. Gestión de patrimonios	41.627	29.751	11.876	39,9
Comisiones comercialización ptos. finan. no bancarios	254.860	206.590	48.270	23,4
Otras comisiones	18.527	20.103	(1.576)	(7,8)
Comisiones percibidas	**457.495**	**390.771**	**66.724**	**17,1**
Comisiones pagadas	**(19.509)**	**(16.636)**	**(2.873)**	**17,3**
Diferencias de cambio	**557**	**852**	**(295)**	**(34,6)**
Comisiones netas y diferencias de cambio	**438.543**	**374.987**	**63.556**	**16,9**
Comisiones por comercialización y gestión de activos	288.925	230.218	58.707	25,5
Comisiones actividad bancaria	149.618	144.769	4.849	3,3

Los **ingresos recurrentes**, agregación del margen de intereses y comisiones netas, **suben un 2,5% hasta los 931 millones de euros**. El buen comportamiento de las comisiones, especialmente de las ligadas a la gestión de activos, compensa la minoración del margen de intereses, afectado básicamente por la evolución de la curva de tipos que presiona el rendimiento de la cartera de crédito y de la de renta fija. En el cuarto trimestre los ingresos recurrentes suman 243 millones, un 5,4% por encima de igual trimestre de 2020, superando los niveles prepandemia, gracias al dinamismo comercial focalizado especialmente en la gestión de activos.

Los **ingresos por dividendos** ascienden a **10 millones de euros**, frente a 5 del año anterior. El aumento se explica por los procedentes de la participación en Caser (3,5 millones) y porque en 2020 numerosas compañías suspendieron el reparto de dividendos por razones de prudencia ante la crisis originada por el COVID-19.

El **resultado de operaciones financieras** se sitúa en **47 millones de euros**. Recoge principalmente las plusvalías materializadas, 33 millones, en la venta a plazo, realizada en 2020, de una cartera de títulos de deuda pública nacional que se hizo efectiva en el primer trimestre de 2021. La disminución respecto a un año antes obedece a que en 2020 se contabilizaron 115 millones de euros de plusvalías por la parte de la venta efectuada al contado de la citada cartera de deuda a coste amortizado.

El **neto de otros productos y cargas de explotación** de la cuenta de resultados recoge, entre otros, ingresos y gastos amparados por contratos de seguro o reaseguro, ingresos y gastos de actividades no financieras y las aportaciones al Fondo de Garantía de Depósitos (51,8 millones), al Fondo de Resolución Nacional (13,8 millones) y el gasto de la prestación patrimonial por la conversión de activos por impuestos diferidos en crédito exigible frente a la Administración Tributaria Española (2,7 millones). En 2021 este epígrafe arroja un **gasto de 41 millones de euros, frente a 32 millones de un año antes**. El mayor gasto responde básicamente a que en 2020 se registraron en la rúbrica "Otros ingresos de explotación" 15 millones de euros, por la firma del acuerdo de novación modificativa del contrato de distribución de seguros de no vida con Caser.

Los **resultados de entidades valoradas por el método de la participación** ascienden a **6 millones de euros**. La mejora respecto a un año antes procede del resultado de Rioja Nueva Economía, tras la venta de su filial Energía de Alternativas Eólicas Riojanas.

El **margen bruto** totaliza **952 millones de euros**, un 4,9% menos que a cierre de 2020. La contracción es consecuencia de la minoración del resultado de operaciones financieras, ya que los ingresos recurrentes aumentan el 2,5% interanual pasando a representar el 98% del margen bruto.

Los **gastos de explotación**, **611 millones de euros**, bajan un 14,9%. Descontando el impacto de los costes derivados del Expediente de Regulación de Empleo en curso (151 millones dotados en 2020 y 12,8 millones de coste adicional en 2021), los **gastos recurrentes**, **598 millones**, se incrementan el 5,4%, volviendo a niveles de 2019, una vez que las medidas de ahorro de costes de explotación adoptadas en 2020 por COVID-19 han finalizado.

Los gastos de personal sin extraordinarios aumentan un 3,1%, por el cumplimiento de determinados objetivos de retribución variable en 2021 y el devengo del plan plurianual de incentivos (ILP). Los ahorros de costes derivados del ERE se materializarán progresivamente, ya que las desvinculaciones de empleados acogidos al Expediente se están realizando escalonadamente hasta finalizar en junio de 2022. A diciembre de 2021 se han producido 525 salidas de las 750 aprobadas y el cierre de 117 oficinas de las 199 previstas.

El conjunto de otros gastos de administración y amortizaciones crece un 9,3%, por la ralentización de proyectos y actividades en 2020 a causa de la irrupción del COVID-19 y el lanzamiento del Plan Estratégico, que ha incrementado el coste de los servicios externos e informes técnicos asociados a la puesta en marcha de las distintas iniciativas contempladas en el mismo.

Desglose de los gastos de explotación:

	Cifras en miles de euros			
	31/12/2021	31/12/2020	Variación	Variación %
Sueldos y salarios	(270.847)	(263.920)	(6.927)	2,6
Seguridad Social	(68.638)	(68.660)	22	0,0
Aportación a fondos de pensiones y pólizas de seguros	(17.667)	(17.698)	31	(0,2)
Indemnizaciones por cese	(16.333)	(151.072)	134.739	(89,2)
Otros gastos de personal	(1.698)	(1.218)	(480)	39,4
Gastos de personal	**(375.183)**	**(502.568)**	**127.385**	**(25,3)**
De inmuebles, instalaciones y material de oficina	(27.668)	(26.484)	(1.184)	4,5
Mantenimiento equipos, licencias, trabajos y programas informáticos	(21.879)	(22.239)	360	(1,6)
Comunicaciones	(12.154)	(10.864)	(1.290)	11,9
Publicidad y propaganda	(5.771)	(5.003)	(768)	15,4
Contribuciones e impuestos	(18.170)	(20.221)	2.051	(10,1)
Otros gastos de gestión y administración	(83.424)	(68.209)	(15.215)	22,3
Otros gastos generales de administración	**(169.066)**	**(153.020)**	**(16.046)**	**10,5**
Amortizaciones	**(66.973)**	**(62.918)**	**(4.055)**	**6,4**
Gastos de explotación	**(611.222)**	**(718.506)**	**107.284**	**(14,9)**
Gastos de explotación recurrentes	**(598.380)**	**(567.465)**	**(30.915)**	**5,4**
Gastos de personal sin coste ERE	(362.341)	(351.527)	(10.814)	3,1
Otros gastos generales admón. + amortizaciones	(236.039)	(215.938)	(20.101)	9,3

La **ratio de eficiencia**, entendida como el cociente entre los gastos de explotación recurrentes y el margen bruto, se sitúa en el **62,8%**. El **índice de eficiencia recurrente**, medido como gastos ordinarios sobre ingresos recurrentes, alcanza el **64,2%**.

El **resultado recurrente antes de saneamientos** llega a **333 millones de euros,** un 2,4% menos que un año antes, ya que el aumento de los ingresos recurrentes no contrarresta en su totalidad el incremento de los gastos de explotación.

El conjunto de provisiones y saneamientos contabilizados en pérdidas por deterioro de activos financieros, no financieros, activos no corrientes en venta y dotación a provisiones, 127 millones de euros, se reduce un 43,8% en relación a 2020.

Los **saneamientos de crédito e inmuebles adjudicados**, **114 millones de euros,** suman 119 millones menos que en 2020, al haberse constituido en el ejercicio anterior una provisión no recurrente de 90 millones destinada a cubrir el impacto potencial de los efectos económicos asociados al COVID-19. Aislando dicha dotación extraordinaria, el decremento es del 20,1%, por las menores entradas en mora. El **coste del riesgo del Grupo**, calculado como el porcentaje que suponen los deterioros de crédito e inmuebles en relación a la exposición media, es de **35 puntos básicos**, dato inferior al coste ordinario del conjunto de 2020, que ascendió a 43 puntos básicos.

El epígrafe de **provisiones** incluye las dotaciones por pensiones, cuestiones procesales, litigios por impuestos pendientes, compromisos y garantías concedidos y otras provisiones. Anota un **cargo de 6 millones** básicamente para contingencias relacionadas con cláusulas suelo y gastos de préstamos hipotecarias, en contraste con la liberación de 14 millones en 2020, por la reversión de una provisión constituida en 2019 asociada a la recompra de bonos subordinados y la prescripción de una contingencia ligada a costes laborales.

El apartado **otras ganancias y pérdidas** recoge los resultados por venta de inmovilizado material y participaciones empresariales, así como el pago de comisiones en la comercialización de inmuebles adjudicados. Esta rúbrica registra un **ingreso de 0,7 millones**, frente a la pérdida de 4 millones de 2020. La mejora se debe al mayor resultado en la enajenación de activos a consecuencia de la reactivación económica.

El **beneficio antes de impuestos** del Grupo asciende a **215 millones de euros**. Una vez deducido el importe satisfecho en concepto de impuesto de sociedades, el **beneficio neto atribuido a la entidad dominante** es de **151 millones de euros,** superando en 127 millones al obtenido en 2020.

El **ROTE** (relación entre el resultado neto y los fondos propios tangibles medios) alcanza el **5,7%,** frente al 0,9% registrado en 2020.

5.4 Estructura de financiación y liquidez

> Los depósitos minoristas son la base de la financiación ajena del Grupo.

Ibercaja se ha caracterizado tradicionalmente por una **política conservadora en materia de liquidez**, basada en la vocación de financiar la actividad crediticia con recursos minoristas y de gestionar la liquidez y sus fuentes de financiación de forma diversificada, prudente y equilibrada, anticipándose a las necesidades de fondos para cumplir puntualmente sus obligaciones y no condicionar la actividad inversora a la coyuntura de los mercados mayoristas de financiación.

Los principios básicos que rigen su **estrategia** son: gestión activa mediante un **sistema de control** continuo basado en límites e indicadores internos documentados en el Manual de Liquidez, establecimiento de **medidas y actuaciones ante escenarios de crisis** (Plan de Contingencia), aprovechamiento de las diferentes **alternativas que ofrece el mercado** para diversificar la inversión tanto en plazos como en instrumentos de máxima liquidez y mantenimiento de un importante **colchón de activos en garantía en el BCE** para hacer frente a eventuales tensiones.

La **medición del riesgo de liquidez** considera los **flujos de tesorería estimados de los activos y pasivos**, así como las **garantías o instrumentos adicionales** de los que se dispone para asegurar fuentes alternativas que pudiesen requerirse. Se realizan **previsiones a corto, medio y largo plazo** para conocer las necesidades de financiación y el cumplimiento de los límites, que tienen en cuenta las tendencias macroeconómicas más recientes, por su incidencia en la evolución de los diferentes activos y pasivos del balance, así como en los pasivos contingentes y productos derivados. Del mismo modo, se controla el riesgo de liquidez a través del establecimiento de **límites a la exposición**, dentro de los niveles compatibles con las políticas aprobadas.

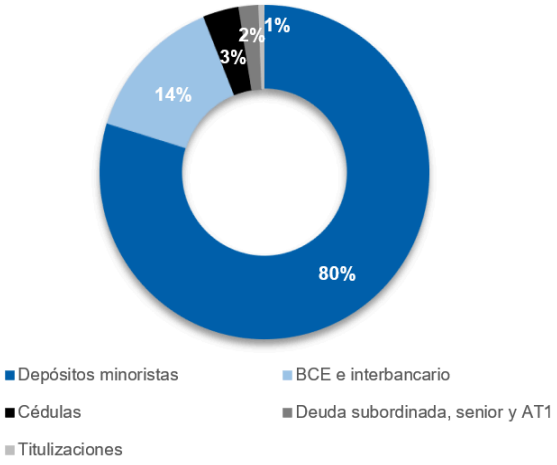
*En la **nota 3.8.** de las **Cuentas Anuales del ejercicio 2021** se detallan más ampliamente la **estrategia y políticas para la gestión del riesgo de liquidez** y los procedimientos de medición y control.*

Los **depósitos de clientes minoristas** constituyen la **principal fuente de financiación ajena con el 79,8% del total**. La ratio crédito sobre financiación minorista (LTD) es del 78,2%. En el ejercicio ha descendido 2,9 puntos porcentuales, debido principalmente al aumento de los depósitos minoristas en un 2,7%.

La **financiación mayorista** complementa la obtenida de particulares y empresas. Está enfocada al medio y largo plazo y forman parte de ella repos y saldos que mantiene el Grupo en el BCE, cédulas hipotecarias, titulizaciones, pasivos subordinados y otras emisiones.

Los **depósitos de bancos centrales**, **5.871 millones de euros**, proceden en su totalidad de las subastas TLTRO III. Ibercaja ha tomado en este ejercicio 559 millones adicionales a los 5.400 millones a cierre de 2020. De esta forma, su peso en el conjunto de la financiación ajena ha pasado del 11,6% en diciembre de 2020 al 12,6% a 31 de diciembre de 2021.

Desglose de la estructura de financiación



Los **depósitos de entidades de crédito**, **745 millones de euros**, representan el 1,6% de la financiación ajena, en comparación con el 2,6% al cierre de 2020. Su descenso, 463 millones, es consecuencia de la minoración de las cuentas a plazo en 412 millones, así como el decremento del volumen de cesiones temporales de activos contratadas con otras entidades.

Los **depósitos de la clientela**, el 82,2% del conjunto de la financiación (82,1% en diciembre de 2020), aumentan un 1,0% al pasar de 37.881 millones de euros al cierre del ejercicio anterior a **38.268 millones** en diciembre de 2021. La variación obedece al incremento de los depósitos de naturaleza minorista en un 2,7%, compensado, en parte, por el vencimiento, 525 millones, de cédulas hipotecarias singulares y la menor cesión temporal de activos.

Los **valores representativos de deuda emitidos**, **1.316 millones de euros**, decrecen el 1,8%, representando el 2,8% de la financiación ajena, en comparación con el 2,9% en 2020. El descenso, 24 millones, responde al efecto conjunto del vencimiento de pasivos de titulización y la emisión de deuda senior preferente, elegible para el cumplimiento de los requerimientos MREL, por 50 millones de euros.

Composición de la financiación ajena:

Cifras en miles de euros y %	31/12/2021		31/12/2020		Variación	
	SALDO	%	SALDO	%	SALDO	%
Depósitos de bancos centrales	5.871.128	12,6	5.371.202	11,6	499.926	9,3
Depósitos de entidades de crédito	745.174	1,6	1.207.820	2,6	(462.646)	(38,3)
Depósitos de la clientela	38.268.280	82,2	37.881.253	82,1	387.027	1,0
. Del que: depósitos minoristas	37.131.170	79,8	36.165.311	78,4	965.859	2,7
Valores representativos de deuda emitidos	1.316.321	2,8	1.340.670	2,9	(24.349)	(1,8)
Emisión AT1	350.000	0,8	350.000	0,8	---	---
FINANCIACIÓN AJENA	**46.550.903**	**100,0**	**46.150.945**	**100,0**	**399.958**	**0,9**
Financiación minorista	37.131.170	79,8	36.165.311	78,4	965.859	2,7
Financiación mayorista	9.419.733	20,2	9.985.634	21,6	(565.901)	(5,7)

La **liquidez disponible**, **15.250 millones de euros**, representa el 26,0% del activo. Teniendo en cuenta la capacidad de emisión de cédulas hipotecarias y territoriales, 8.776 millones, la **disponibilidad total de liquidez** llega a **24.027 millones**.

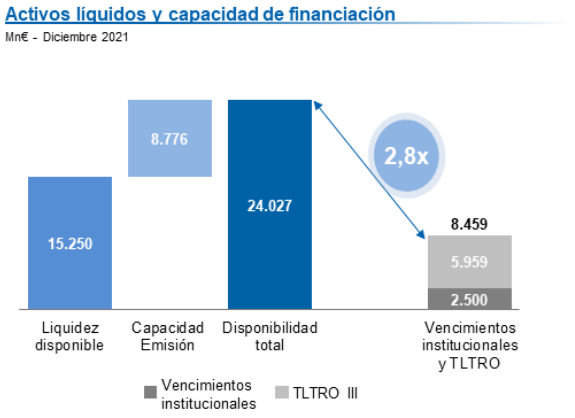
Las métricas de liquidez se mantienen en niveles muy holgados. Así, la ratio de cobertura de liquidez LCR, que mide el nivel de activos líquidos de alta calidad y libres de cargas para superar un escenario de estrés de liquidez a 30 días, alcanza el **452,0%**, muy por encima del umbral del 100% exigido por la normativa. A su vez, la ratio **NSFR**, llega al **152,2%**. Este indicador expresa la proporción de financiación a un año cubierta con pasivos estables y pretende asegurar una estructura equilibrada del balance, limitando la dependencia excesiva de la financiación mayorista a corto plazo.

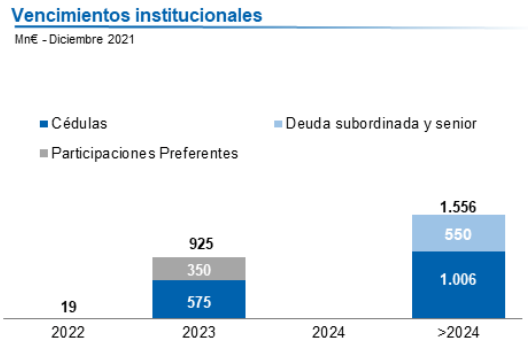
Indicadores de liquidez:

Cifras en miles de euros y %	31/12/2021	31/12/2020
Caja y bancos centrales	6.183.416	7.319.717
Disponible en póliza	1.050.679	891.981
Activos elegibles fuera de póliza	7.590.280	6.421.078
Otros activos no elegibles por el Banco Central	425.796	326.665
LIQUIDEZ DISPONIBLE	**15.250.171**	**14.959.441**
Capacidad de emisión de cédulas hipotecarias y territoriales	8.776.402	8.379.866
DISPONIBILIDAD TOTAL DE LIQUIDEZ	**24.026.573**	**23.339.307**
Liquidez disponible / activo total (%)	26,0%	25,6%
Ratio crédito / financiación minorista (%)	78,2%	81,1%
LCR (%)	452,0%	468,1%
NSFR (%)	152,2%	151,5%

En la póliza de garantías ante el BCE figuran activos pignorados por valor descontable de 6.938 millones de euros, de los que Ibercaja ha dispuesto 5.959 millones, por lo que, mantiene un **disponible** de **1.051 millones**, al que la Entidad puede acceder para satisfacer sus necesidades de liquidez.

Los **vencimientos de emisiones en mercados mayoristas** se escalonan en un calendario de amortizaciones que llega hasta 2027. La disponibilidad total de liquidez, 24.027 millones, cubre 2,8 veces los vencimientos de deuda y el importe tomado en la subasta TLTROs III.





Tendencias y fluctuaciones esperadas respecto a la liquidez:

Las proyecciones de evolución del negocio permiten prever que el Grupo dispondrá en el corto y medio plazo de unos niveles de liquidez adecuados y en consonancia, tanto con los límites de gestión internos como con los regulatorios. El Banco cuenta con un alto peso de la financiación minorista, de elevada estabilidad, y las emisiones mayoristas son de escasa relevancia y escalonado vencimiento. No obstante, si se produjese un hipotético aumento de las tensiones de liquidez en la economía o una contracción del mercado del crédito que afectase a la liquidez y a la base de depósitos, el Grupo, además de su actual holgada posición de liquidez, cuenta con diversas fuentes de financiación (emisión de deuda senior y cédulas hipotecarias, así como el recurso a la financiación del BCE mediante la pignoración de renta fija, emisiones propias y titulización de activos) y, en su caso, pondría en marcha el Plan de Contingencia específico que tiene establecido para las situaciones de crisis.

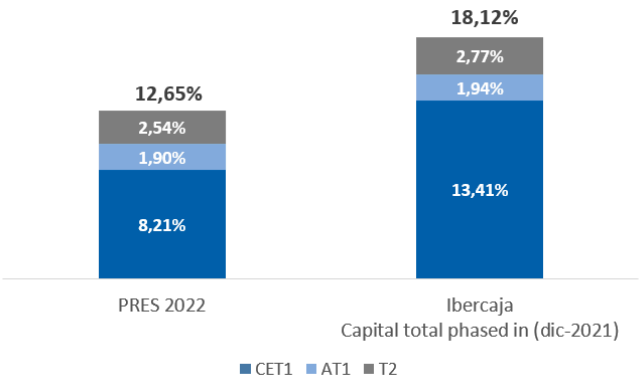
5.5 Gestión de capital

> Sólidos ratios de solvencia que se elevan holgadamente sobre los requerimientos regulatorios y superan los objetivos a medio plazo.

La **gestión del capital del Grupo** tiene como objetivo **asegurar en todo momento el cumplimiento de los requerimientos regulatorios y mantener una adecuada relación entre el perfil de riesgo y los recursos propios**. Para ello, la Entidad lleva a cabo un proceso recurrente de autoevaluación del capital en el que aplica procedimientos de identificación, medición y agregación de riesgos con el fin de determinar el capital necesario para cubrirlos. Adicionalmente a los recursos propios mínimos exigibles, fija un objetivo de capital con una holgura adecuada sobre las necesidades reales y realiza proyecciones de fuentes y consumo de capital en función de la actividad y de los resultados esperados en el medio plazo.

La evolución proyectada del capital y los índices de solvencia de Ibercaja Banco muestran la capacidad de la Entidad para hacer frente a potenciales situaciones de estrés. No obstante, si como consecuencia de un cambio extremadamente adverso del entorno macroeconómico, de la regulación o del negocio bancario fuera necesario acudir a fuentes alternativas de capital para cubrir un posible déficit, el Grupo, siguiendo las directrices y recomendaciones de la European Banking Association (EBA) y lo dispuesto por la Ley 11/2015, de 18 de junio, de recuperación y resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión, ha definido un plan de recuperación para prevenir y garantizar su capacidad de reacción ante situaciones de deterioro de su solvencia o de su capacidad de financiación.

En febrero de 2022 Ibercaja ha recibido del Banco Central Europeo la decisión respecto a los nuevos requisitos mínimos prudenciales de capital, una vez conocidos los resultados del Proceso de Revisión y Evaluación Supervisora (PRES).



Esta decisión supone que Ibercaja Banco debe mantener, **a partir del 1 de marzo de 2022, un ratio de Common Equity Tier 1 phased-in (CET1) del 8,21% y un ratio de Capital Total phased-in del 12,65%**. Este requerimiento de capital total incluye el mínimo exigido por Pilar 1 (8%, del que CET1 4,5%), el requerimiento de Pilar 2 (2,15%, del que como mínimo el 1,21% debe ser satisfecho con CET1) y el colchón de conservación de capital (2,5%).

El capital total del Grupo Ibercaja a 31 de diciembre de 2021 suma 3.270 millones de euros y representa un **coeficiente de capital total** del **18,12%**. La **ratio CET1 phased in**, que mide la relación entre el capital de primera categoría y los activos ponderados por riesgo, se sitúa en el **13,41%**. Estos niveles de capital implican, sobre los requerimientos PRES vigentes a partir de 2022, un exceso de CET1 y Capital total de 5,47 y 5,20 puntos porcentuales, respectivamente. La **ratio pay-out, 65%**, es una de las más altas del sistema bancario español.

Evolución y principales índices de solvencia

	Phased in		Fully loaded	
(Cifras rendondeadas a millones de euros y %)	31/12/2021	31/12/2020	31/12/2021	31/12/2020
Capital de nivel I	2.770	2.835	2.640	2.640
Capital de nivel I ordinario	2.420	2.485	2.290	2.290
Capital de nivel I adicional	350	350	350	350
Capital de nivel II	500	500	500	500
Capital total	3.270	3.335	3.140	3.140
Activos ponderados por riesgo	18.052	18.248	18.014	18.191
Densidad APRs (APRs / activo total)	30,79 %	31,25 %	---	---
Tier I (%)	15,35%	15,53%	14,65%	14,51%
CET1 (%)	13,41%	13,62%	12,71%	12,59%
AT1 (%)	1,94%	1,92%	1,94%	1,92%
Tier II (%)	2,77%	2,74%	2,78%	2,75%
Coeficiente de capital total (%)	18,12%	18,27%	17,43%	17,26%
Ratio de apalancamiento (%)	6,01%	6,26%	5,75%	5,85%
Ratio MREL s/ APRs (%)	18,39%	18,27%		
Ratio MREL s/ LRE (%)	7,21%	7,36%		

En términos de fully loaded, la **ratio de capital total** suma 17 puntos básicos hasta el **17,43%**, uno de los índices más elevados del sector, mientras que el CET1 asciende al **12,71%**, superando ambas ratios el objetivo establecido por el Banco a medio plazo. El **incremento en el año del CET1 es de 12 puntos básicos,** variación que responde a la disminución de los activos ponderados por riesgo en un 1%, motivada básicamente por la contracción de los dudosos.

La **ratio de apalancamiento** muestra la relación entre el capital y los activos de una entidad de crédito, con independencia del grado de riesgo de esos activos. El requerimiento de una ratio de apalancamiento del 3%, establecido por las Reformas Bancarias de la UE que entraron en vigor el 27 de junio de 2019, ha pasado a ser de obligado cumplimiento el 28 de junio de 2021.

En septiembre de 2020, el BCE, en el contexto de la crisis generada por el COVID 19, permitió que las entidades de crédito excluyesen temporalmente determinadas exposiciones frente a bancos centrales de los denominadores de sus ratios de apalancamiento, opción a la que se acogió Ibercaja. En junio de 2021, el BCE ha prorrogado esa medida hasta el final de marzo de 2022, por lo que, a partir del 1 de abril de 2022, se deberán incluir de nuevo las exposiciones frente a bancos centrales en la ratio de apalancamiento.

A cierre de 2021, la **ratio de apalancamiento fully loaded del Grupo Ibercaja** excede ampliamente el requisito mínimo exigido alcanzando el 5,75%.

La nueva Directiva de Recuperación y Resolución Bancaria (BRRD2) establece como fecha para cumplir con los **requerimientos de MREL** el 1 de enero de 2024 y fija un requerimiento intermedio que debe cumplirse el 1 de enero de 2022. Ambos han de expresarse como porcentaje de los activos ponderados por riesgo y de la exposición de la ratio de apalancamiento.

De acuerdo con la notificación del Banco de España sobre la última decisión de la Junta Única de Resolución, el Grupo deberá contar **a partir del 1 de enero de 2024** con un porcentaje de fondos propios y pasivos admisibles del **18,59% sobre activos ponderados por riesgo (21,09% incluyendo el requisito combinado de colchones de capital)**. La exigencia **en términos de ratio de apalancamiento es de 5,21%**. El requerimiento intermedio a 1 de enero de 2022 es el 15,38% sobre activos ponderados por riesgo (17,88% incluyendo el requisito combinado de colchones de capital) y 5,21% en términos de ratio de apalancamiento. La ratio MREL del Grupo Ibercaja a diciembre de 2021 asciende al **18,39% de los activos ponderados por riesgo y al 7,21% de la exposición de la ratio de apalancamiento, niveles por encima de los exigidos a 1 de enero de 2022**. Los requisitos establecidos para 1 de enero de 2024 se encuentran alineados con el plan de financiación y capital de la Entidad.

Según la definición de Partidas Distribuibles que figura en la normativa CRR, el saldo de las mismas, a nivel individual de Ibercaja Banco a 31 de diciembre de 2021, asciende a **380 millones de euros.**

6

Compromiso con la sostenibilidad: avances en su gestión. Estado de Información no Financiera (EINF).

Vista desde el jardín interior del Edificio Central de Ibercaja Banco.

6.1 Estrategia de sostenibilidad

102-12, 102-15, 102-16, 102-19, 102-20, 102-21, 102-26, 102-28, 102-30, 102-31, 102-32, 102-43, 102-44, 103-1, 103-2, 103-3, 305-3, 201-2

> Ibercaja apuesta por que los objetivos de negocio impulsen el desarrollo sostenible, integrando aspectos medioambientales, sociales y de buen gobierno en su estrategia y en la toma de decisiones de negocio.

Acontecimientos como el **Acuerdo de París de 201**5 sobre cambio climático, la pandemia que estamos viviendo y la consiguiente crisis económica han marcado un antes y un después en nuestras sociedades, que se dirigen decididamente hacia el **nuevo paradigma socioeconómico de la sostenibilidad**. Este es un reto que deben asumir especialmente los bancos, actores clave de la economía. Jugamos un papel protagonista en el cambio hacia un mundo sostenible y contemplamos en nuestras decisiones su impacto en el clima, en los cambios sociales que se están produciendo y en el gobierno de las empresas e instituciones. En Ibercaja, no sólo avanzamos hacia la sostenibilidad, sino que la impulsamos activamente.

RETO

El reto que asume Ibercaja es que los ***objetivos de negocio impulsen el desarrollo sostenible****, preservando los recursos naturales y promoviendo una sociedad más justa e inclusiva.*

Desde sus orígenes, Ibercaja es una entidad con un claro **compromiso social** en el desarrollo de su actividad, volcada en el apoyo al territorio, al tejido empresarial y a los colectivos más vulnerables. En este camino, sigue avanzando para dar respuesta a las crecientes necesidades ligadas a la sostenibilidad.

PROPÓSITO CORPORATIVO

"Ayudar a las personas a construir la historia de su vida"

En el desarrollo de su actividad financiera, Ibercaja tiene muy presente su **Propósito corporativo**: *"Ayudar a las personas a construir la historia de su vida"* y es consciente de que sus actuaciones deben impulsar el equilibrio del crecimiento económico, la cohesión social y la preservación del entorno. Por ello, Ibercaja es firmante de los 10 principios de Pacto Mundial, está firmemente comprometida con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 y es firmante de los **Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas** para avanzar en la configuración de un sistema bancario sostenible.

Política de Sostenibilidad

El **compromiso** del Grupo Ibercaja con el crecimiento sostenible quedó refrendado con la aprobación, en diciembre de 2020 por el Consejo de Administración, de la **Política de Sostenibilidad**, documento que recoge este compromiso y que establece el **marco de actuación global** en materia de sostenibilidad, conteniendo los compromisos asumidos voluntariamente por Ibercaja con sus grupos de interés para impulsar un crecimiento sostenible, inclusivo y respetuoso con el medioambiente, con visión de largo plazo.

Los ejes sobre los que se plantea la estrategia de sostenibilidad de Ibercaja son cinco:

***RIESGOS ASG**: identificación y gestión para su paulatina integración en el análisis global de riesgos de la Entidad.*

***NEGOCIO SOSTENIBLE**: analizar las necesidades e identificar las oportunidades para un desarrollo de negocio que acompañe a los clientes en la transición hacia una economía sostenible, incluyendo el cambio climático.*

***PERSONAS**: desarrollo integral de los empleados, capacitándoles con la formación necesaria para el nuevo contexto, e impulsando la conciliación laboral, personal y familiar.*

***TRANSPARENCIA** para todos sus grupos de interés, fomentando la comunicación tanto de aspectos financieros como no financieros del negocio.*

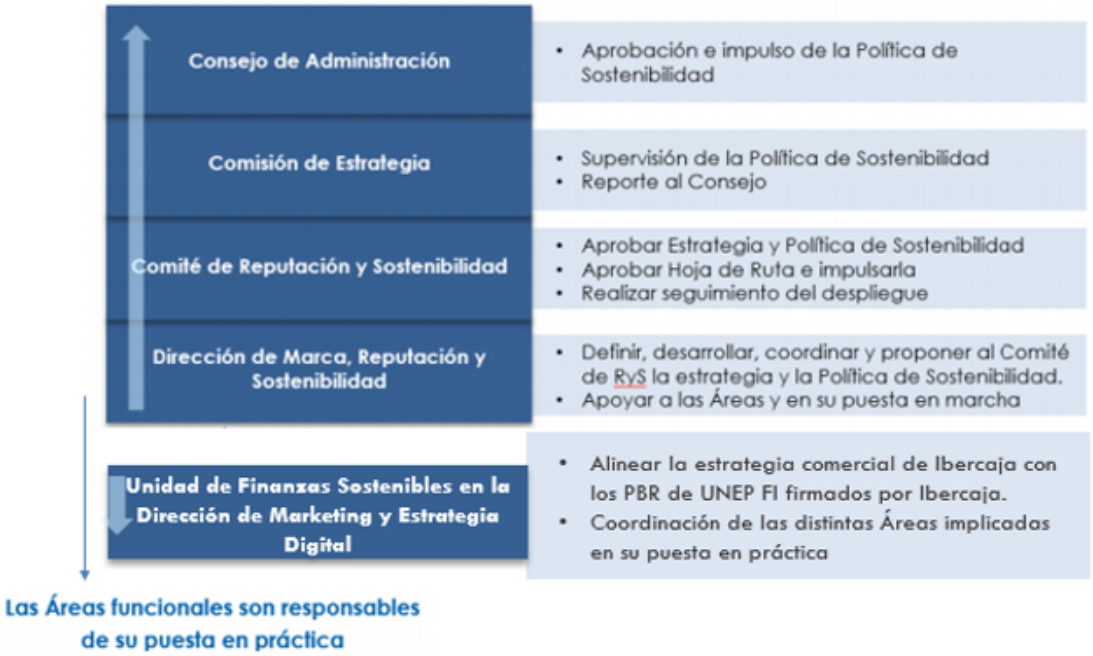
***PROTECCIÓN DEL MEDIOAMBIENTE** y sus recursos, mitigando el cambio climático y favoreciendo el desarrollo de una sociedad más inclusiva e igualitaria.*

Principios de sostenibilidad

> *El desarrollo sostenible se basa en unos* ***principios de actuación*** *que enmarcan cualquier tipo de actividad o decisión a abordar:*

	Máximo respecto y fomento de la ***ética y el buen gobierno****.*
	Impulso de los ***Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030****, fomentando a través de la actividad empresarial las metas que persiguen.*
	Defensa de los derechos humanos *atendiendo a los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.*
	Promoción del ***desarrollo personal y profesional*** *de los empleados.*
	Gestión prudente y global de todos los ***riesgos, financieros y no financieros****.*
	Defensa de la ***transparencia****, fomentando una comunicación clara, completa y veraz.*
	Contribución a la ***integración social****.*
	Defensa del medioambiente*, contribuyendo a la descarbonización de la economía e impulsando actividades sostenibles, alineadas con los objetivos del Acuerdo de París y el Pacto Verde Europeo.*

Ibercaja cuenta con una estructura de gobierno que le permite gestionar adecuadamente la sostenibilidad



EQUIPO INICIATIVA PROPÓSITO Y SOSTENIBILIDAD del PLAN DESAFÍO 2023

COMITÉ ASG
Seguimiento de mandato de inversión en productos ASG. Impulso de la ISR

COMITÉ MEDIOAMBIENTE
Transversal. Vela por el cumplimiento de la Política Ambiental de Ibercaja

Además, existen los siguientes **Comités y Grupos de Trabajo**:

- **Grupo de Trabajo de Comunicación de Sostenibilidad**, de carácter transversal, tiene como objetivo definir mensajes, planificar contenidos y canales, para lograr un mayor alcance y efectividad de esta comunicación.
- **Comité efr**, se encarga de impulsar la gestión de la conciliación, llevando a la práctica el plan efr, que promueve el equilibrio entre la vida personal, familiar y laboral. Ibercaja ha obtenido el sello efr (Empresa Familiarmente Responsable), que certifica el compromiso de la entidad con la gestión proactiva de la conciliación.
- **Equipo de Medioambiente**, formado por empleados de diversas áreas que, de forma voluntaria, identifican acciones a desarrollar para sensibilizar e impulsar buenas prácticas ambientales en el Grupo.

Plan Estratégico 2021-2023

Dada la relevancia que la sostenibilidad tiene para la Entidad, dentro del nuevo Plan Estratégico definido para 2021-23, se ha establecido la **Iniciativa Propósito y Sostenibilidad**, **línea de trabajo transversal habilitadora**, que cuenta con el **comité de dirección** como espónsor, para lograr integrar el Propósito Corporativo en nuestra cultura y la sostenibilidad en la estrategia de la Organización. Para este último objetivo se está trabajando con equipos transversales y multidisciplinares en las siguientes líneas de acción:

1.Gestión de Riesgos ASG

Para identificar, integrar, gestionar y controlar los riesgos ASG, avanzando así en su gestión prudente, de acuerdo con las expectativas supervisoras y los compromisos adquiridos.

Durante 2021 se ha elaborado un **Plan de Acción para la gestión de riesgos climáticos y ambientales**, que da respuesta a las expectativas del BCE y ha sido valorado como adecuado por el supervisor, tanto en contenidos como en viabilidad. Como aspectos destacados, se ha comenzado a integrar dentro de las políticas y manuales de gestión de los riesgos de crédito, mercado, liquidez y operacional aspectos relacionados con los riesgos climáticos medioambientales. Respecto a **Riesgo de Crédito**, se ha trabajado en el alineamiento de los procesos de admisión conforme a los requerimientos de la nueva Guía de la EBA sobre Originación y Monitorización de los préstamos. Asimismo, se ha avanzado en el desarrollo de un **mapa de riesgos climáticos y medioambientales**, que permita avanzar en la comprensión de estos y sus canales de transmisión a los riesgos prudenciales. Se incluye información más detallada sobre estos aspectos en los capítulos 6.12. y 7 de este Informe de Gestión consolidado.

2. Estrategia de Negocio Sostenible

Para alinear la estrategia comercial con los Principios de Banca Responsable, dando respuesta a las necesidades de nuestros clientes y los objetivos de la sociedad. De esta manera acompañamos a nuestros clientes en la transición hacia un futuro sostenible y una economía baja en carbono.

En este año se ha realizado un **análisis de impacto** para detectar los principales riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático y se ha diseñado el marco de la **estrategia comercial ASG** a desarrollar en los próximos años para dar respuesta a las principales expectativas y necesidades de nuestros clientes en materia de sostenibilidad. También se ha avanzado en la **comunicación y sensibilización de nuestros clientes** en sostenibilidad, con el objetivo de acompañarles en la transición hacia una economía descarbonizada.

También en 2021 se ha ampliado la **oferta de productos ASG**, tanto en inversión como en financiación. En los productos de financiación se ha centrado el esfuerzo en apoyar la mejora de la eficiencia energética y el acceso a las ayudas Next Generation. Además, con el objetivo de acompañar a nuestros clientes en este camino de la sostenibilidad se han firmado diferentes convenios **(Convenio Extremadura Avante y Convenio IDEA)** enfocados a la eficiencia energética de Inmuebles. También se ha firmado un **acuerdo de colaboración, ACIERTA ASISTENCIA**, para el asesoramiento, gestión y obras de eficiencia energética.

Puede consultarse información más completa sobre la estrategia de negocio sostenible en el capítulo 6.3. de este mismo Informe.

3. Comunicación e Impacto Sostenible

Para crear un marco de comunicación permanente y continuado en el tiempo con nuestros grupos de interés que refuerce el compromiso del Grupo Ibercaja con la sostenibilidad y la transparencia.

En 2021 ha destacado la celebración de la **I Semana Ibercaja del Planeta**, iniciativa llevada a cabo del 18 al 24 de octubre, coincidiendo con la celebración del **Día Internacional de la Lucha contra el Cambio Climático**. El objetivo ha sido acompañar **a clientes, empleados y sociedad** en el camino de la sostenibilidad. Bajo el lema ***Proteger el medioambiente y luchar contra el cambio climático*** se organizaron, con alcance nacional, diferentes jornadas empresariales, mesas redondas, acciones de voluntariado, publicaciones en el blog de sostenibilidad, concursos, ecoconsejos, etc., logrando una amplia difusión y repercusión en clientes, empleados y sociedad.

En el año se ha mantenido una **comunicación proactiva de la sostenibilidad**, con 26 notas de prensa, 9 reportajes de comunicación en medios escritos, 15 colaboraciones de expertos en medios y la organización de varios eventos en sostenibilidad. Además, hemos participado activamente en la celebración del 2º aniversario de la firma de los Principios de Banca Responsable.

4. Nuestra Huella-Sinergia con fundaciones accionistas

Para desarrollar y potenciar líneas de colaboración con las Fundaciones accionistas, que den respuesta a las principales necesidades sociales y ambientales de nuestros territorios de actuación, haciendo más visible el compromiso de todo el Grupo Ibercaja y logrando un mayor impacto en la sociedad y el entorno.

Destaca el proyecto **"Vamos juntos hacia la sostenibilidad"**, en colaboración con la Fundación Ibercaja, dirigido a empresas clientes del Banco, con el objetivo de acompañarles en el necesario camino hacia la integración de los aspectos ASG en su negocio y ayudarles, con formación y acompañamiento, a alinear su actividad con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. También se ha preparado una **línea específica de formación en sostenibilidad** dirigida tanto a empresas como a particulares. Además, se ha desarrollado una nueva línea de trabajo para la realización de **actuaciones medioambientales**, con el firme compromiso de contribuir a la mitigación del cambio climático.

El proyecto de sostenibilidad se completa con un **Plan de Desarrollo Profesional** que contempla una línea específica de **formación en sostenibilidad**, para acompañar y capacitar a nuestros profesionales en las nuevas competencias necesarias para que puedan ayudar a nuestros clientes en este camino.

Expectativas supervisoras del Banco Central Europeo: Guía de Riesgos Climáticos y Ambientales

En noviembre de 2020 el Banco Central Europeo (BCE) publicó su ***"Guía sobre riesgos relacionados con el clima y medioambientales"***, que contiene 13 expectativas supervisoras desarrolladas en 4 bloques en materia de gestión y comunicación de estos riesgos. El objetivo de este documento es **sensibilizar al sector financiero y fomentar su preparación**, de forma que **estos riesgos sean considerados en los marcos de gobernanza, en la estrategia empresarial y en la comunicación transparente**, mejorando de esta forma su información relacionada con el clima y el medioambiente.

Los 4 bloques identificados son:

MODELO Y ESTRATEGIA DE NEGOCIO	GOBERNANZA Y APETITO AL RIESGO	GESTIÓN DE RIESGOS	DIVULGACIÓN
•Entorno empresarial •Estrategia de negocio	•Órganos de gobierno •Marco de apetito al riesgo •Estructura de la organización •Información	•Marco de gestión del riesgo •Riesgo de crédito •Riesgo operacional •Riesgo de mercado •Análisis de escenarios y test de estres •Riesgo de liquidez	•Políticas y procedimientos de divulgación

ACTUEMOS AHORA

*Debemos actuar ahora para superar los retos del cambio climático. Confiamos en que **juntos construiremos un futuro mejor**.*

Durante este año Ibercaja ha trasladado al BCE **los pasos** dados para la integración de los riesgos climáticos, así como su **plan de acción** para dar respuesta a las expectativas supervisoras en materia de gestión y comunicación de riesgos climáticos y ambientales. Este plan ha sido aprobado por el Consejo de Administración, el Comité de Dirección y el Comité de Sostenibilidad de Ibercaja y ha sido valorado como **adecuado** por parte del supervisor, tanto en contenidos como en viabilidad. Durante 2021 ha comenzado su ejecución, que continuará a lo largo del ciclo estratégico.

Compromisos de Ibercaja en sostenibilidad

Alianza Net Zero Banking (NZBA)

En abril de 2021 Ibercaja firmó, como **miembro fundador, la Net Zero Banking Alliance (NZBA)**, iniciativa impulsada por Naciones Unidas que promueve el compromiso del sector bancario a nivel mundial para lograr la neutralidad de emisiones de CO2 propias y de su cartera en 2050. Por su parte, también durante el ejercicio 2021 Ibercaja Gestión e Ibercaja Pensión han suscrito la iniciativa **Net Zero Asset Managers**, con el compromiso de lograr la neutralidad de emisiones de CO2 propias y de sus carteras para el año 2050 a más tardar.

En cuanto a las emisiones propias de alcance 1 y 2. En 2021 se han compensado la totalidad de nuestras emisiones directas, logrando así por primera vez la **neutralidad de emisiones de alcance 1 y 2**.

En este año se ha comenzado a analizar la huella de carbono de la cartera crediticia con el fin de avanzar en su medición para el establecimiento de objetivos de descarbonización y planes de acción.

Principios de Banca Responsable

Ibercaja es firmante desde 2019 de los **Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas**, como marco de actuación de un sistema financiero que actúe de palanca para el desarrollo sostenible.

UNEP FINANCE INITIATIVE | PRINCIPLES FOR RESPONSIBLE BANKING

LOS PRINCIPIOS A LOS QUE NOS COMPROMETEMOS SON:

1. **Alineamiento** de nuestra estrategia comercial con los ODS
2. **Impacto**: incrementar nuestros impactos positivos y reducir los negativos; gestionar los riesgos ASG
3. **Clientes**: actuación responsable y e impulsar prácticas y actividades sostenibles

4. **Partes interesadas**: escucha activa, participación y colaboración con grupos de interés para logras objetivos ASG
5. **Gobierno corporativo y establecimiento de objetivos**: gobierno corporativo efectivo y cultura de banca responsable; objetivos ambiciosos de nuestros impactos
6. **Transparencia y Responsabilidad**: revisar nuestra implementación de los Principios y ser transparentes informando sobre nuestros impactos positivos y negativos y nuestra contribución a la sociedad.

*En el **Capítulo 6.11**. se explica cómo hemos avanzado en la implementación de estos Principios durante 2021.*

UNEP-FI

La Entidad igualmente forma parte de **UNEP-FI, Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente**, que pretende movilizar la financiación del sector privado para el desarrollo sostenible, impulsando un sector financiero que genere impactos positivos para las personas y el planeta.

TCFD

En 2019 Ibercaja se adhirió a las recomendaciones de la **Task Force on Climate Related Financial Disclosures (TCFD)**, como guía para el desarrollo de la información relacionada con el clima, para que de este modo la información financiera relacionada con el clima que se publique sea consistente, fiable, comparable y clara y permita a los inversores tener en cuenta los riesgos relacionados con el clima y ayudar a la adaptación al cambio climático. Así, Ibercaja incluye información detallada sobre estas cuestiones en el apartado 6.12. de este Informe de Gestión.

Otros compromisos con la sostenibilidad

> *Ibercaja se ha adherido, entre otras, a las siguientes iniciativas que reflejan su compromiso con la sostenibilidad:*

- Desde 2005 Ibercaja elabora su Informe Anual conforme a los estándares GRI de la **Global Reporting Initiative**, informando de manera veraz de los aspectos financieros y no financieros.
- Es firmante del **Pacto Mundial de Naciones Unidas** desde 2006, ratificando así que la actividad se desarrolla conforme a los principios establecidos por esta iniciativa e informando anualmente sobre su desempeño.
- Participa en el **Grupo Sectorial de Finanzas Sostenibles y en el Observatorio de Sostenibilidad**, coordinados por CECABank, en los que se analizan los avances legislativos y las expectativas supervisoras en materia de sostenibilidad, con el fin de identificar los requisitos aplicables y darles respuesta a través de planes de acción.
- Trabaja alineada con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** de la Agenda 2030, apoyando también su difusión interna y externa.
- Ibercaja es firmante de la **Alianza #CEOPorLaDiversidad**, liderada por Fundación Adecco y Fundación CEOE, cuya misión es unir a las empresas en torno a una visión común e innovadora de la diversidad, que acelere el desarrollo de estrategias que contribuyan a la excelencia empresarial, la competitividad del talento y la reducción de la desigualdad y exclusión en la sociedad española.
- **Compromiso Colectivo de Acción Climática**: Ibercaja firmó en diciembre de 2019 el compromiso por el clima del sector financiero español en el marco de la COP25, impulsado por la AEB, la CECA y el ICO. El acuerdo define el compromiso colectivo de los principales bancos españoles para medir la huella de carbono de sus balances y reducir el impacto climático de su actividad financiera.
- Ibercaja posee los **Sellos RSA y RSA+** otorgados por el Gobierno de Aragón desde su creación en 2017, revalidados cada año, que reconocen a aquellas entidades de la Comunidad Autónoma comprometidas con la responsabilidad social corporativa.

- En 2019 la Entidad obtuvo el **certificado efr**, como **Empresa Familiarmente Responsable**, otorgado por Fundación Más Familia. Esta certificación reconoce a las empresas comprometidas con el bienestar de sus empleados y que impulsan la gestión activa de la conciliación y la igualdad.

- Como muestra del compromiso del Grupo Financiero y sus gestoras con la inversión sostenible, en 2021 **Ibercaja Gestión se ha adherido a los Principios de Inversión Socialmente Responsable de Naciones Unidas (UNPRI)**, a los que ya se había adherido **Ibercaja Pensión en 2011**, contando con una Política de Inversión Socialmente Responsable publicada en su web (www.ibercaja.es).

- Además, ambas gestoras se han sumado a la **plataforma de engagement Carbon Disclosure Project**, organización sin ánimo de lucro que administra un sistema de divulgación de información medioambiental por parte de las empresas, para que los inversores gestionen mejor sus impactos ambientales.

6.2 Nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

> Ibercaja impulsa los objetivos de desarrollo sostenible, desde el convencimiento de lograr la mayor aportación posible a un desarrollo sostenible para las personas y el planeta.

En 2015, todos los Estados miembros de la Organización de las Naciones Unidas aprobaron la **Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible**. Representa el compromiso internacional para hacer frente a los retos sociales, económicos y medioambientales a los que nos enfrentamos, poniendo en el centro a las personas, el planeta, la prosperidad y la paz, bajo el lema de "no dejar a nadie atrás". Para ello se establecieron los **17 Objetivos de Desarrollo Sostenible**.

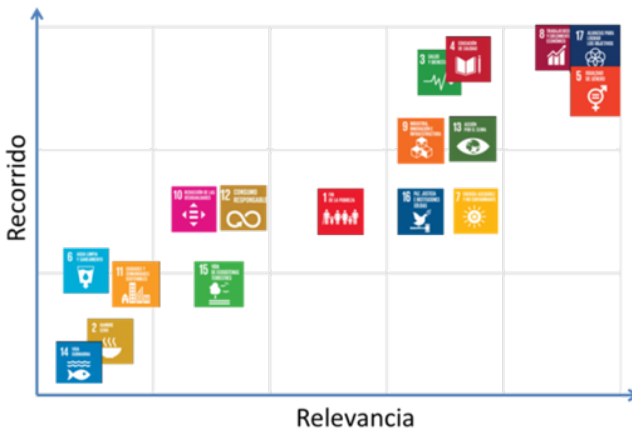
Para cumplir con dichos objetivos es necesaria la implicación de todos: la sociedad y los sectores públicos y privados. Las empresas tienen un papel muy relevante para lograr este **nuevo modelo de desarrollo**.

> **ESTRATEGIA DE EMPRESAS**
>
> *La estrategia de las empresas debe tener en cuenta los* ***aspectos sociales, medioambientales y de buen gobierno****, para lograr así un* ***"desarrollo sostenible para todos y que responda a las necesidades del presente, sin comprometer las necesidades de futuras generaciones"***.

En esta línea, las **entidades financieras** han de desempeñar un papel muy importante en la movilización de los flujos de capital necesarios para financiar el desarrollo sostenible.

En Ibercaja, los ODS sirven de guía para avanzar en sostenibilidad y para el desarrollo de acciones concretas, centrándonos especialmente en aquellos en los que nuestra aportación puede ser mayor. Con el propósito de lograr la máxima efectividad, los esfuerzos se alinean con aquellos Objetivos más directamente vinculados con la actividad financiera y la de las Fundaciones accionistas.

En 2018 se realizó un **análisis de materialidad de los ODS** para identificar los ODS en los que Ibercaja tiene más capacidad de incidir, para ampliar su impacto y poner en marcha nuevos proyectos. Estableciendo el propósito de cada ODS para la Entidad, se identificaron las acciones ya en marcha en el Banco, y se valoró su recorrido y su alcance. El resultado fue un **gráfico**



En Ibercaja se priorizan los siguientes objetivos

Entre los principales proyectos llevados a cabo en Ibercaja a lo largo de 2021 y que más han contribuido a lograr estos ODS destacan:

- **Certificación efr** como empresa familiarmente responsable.
- Más de **100 medidas de conciliación y beneficios sociales** para las personas que forman la Entidad.
- Promoción y sensibilización en **hábitos de vida saludables**, tanto interna como externamente.
- Patrocinios deportivos y organización de pruebas deportivas populares y especializadas, que potencien la **participación** más amplia posible.
- Potenciación de la participación de los empleados en las mismas, reforzando los valores de esfuerzo y trabajo en equipo, junto con los beneficios para la **salud**.
- Creación del canal de comunicación interna **Ibercaja contigo**, desde el que se fomentan los hábitos saludables y la información en esta materia.
- **Plan de contingencia de la pandemia**, con el fin de proteger la salud de clientes y empleados.

- **Formación interna** al mayor número de profesionales, tanto en materia financiera como en sostenibilidad, contribuyendo de forma activa al desarrollo del talento interno. Esta oferta formativa incluye un **curso específico sobre los ODS y la Agenda 2030**, en colaboración con Pacto Mundial.
- Organización de charlas, jornadas, seminarios y **actividades educativas** para las empresas y la sociedad en general.
- **"Martes Sostenibles"**, ciclo de charlas on-line dirigidas a los empleados para sensibilizar y promover un comportamiento sostenible con las personas y el planeta.
- **Plataforma Good Habitz**, una propuesta formativa con múltiples posibilidades y recursos on-line para potenciar el talento y el bienestar de los empleados.
- **"Iniciativa Educa"**, desarrollada por Fundación Ibercaja, enfocada a padres y educadores, poniendo a su disposición propuestas que contribuyen a completar la educación de los más jóvenes y potenciar activamente su desarrollo.
- **"Programa de Finanzas Básicas"**, dirigido a público de todas las edades, para fomentar la educación financiera.

- Vinculación del **principio de igualdad** a todas las políticas de gestión de personas
- **Promoción del desarrollo** continuo de capacidades y habilidades, gestionando el talento, que no entiende de género.
- **Plan Lidera**, programa que fomenta el liderazgo femenino en la Entidad, eliminando barreras para lograr la igualdad de género.
- Medidas de **conciliación familiar** que permitan a todos los empleados lograr un equilibrio entre su faceta personal, familiar y laboral.

- **Política de Sostenibilidad** de Ibercaja.
- Impulso del modelo de **liderazgo inspirador**, que fomenta la comunicación y la participación, creando un entorno atractivo para retener y captar talento.
- Acuerdos de colaboración con Centros Especiales de Empleo y entidades que fomentan **la inclusión en el mercado laboral** de personas con discapacidad o en riesgo de exclusión.
- Programa de **prácticas para universitarios** con Fundación Human Age Institute, enfocado a **estudiantes con discapacidad**.
- Impulso del crecimiento en sus territorios de actuación, participando en los principales proyectos y desarrollando programas para el impulso a **emprendedores**.
- **Ecosistema + Empresa**: punto de encuentro e inspiración para emprendedores y empresas, en el que aprender y compartir las últimas tendencias.
- **Formación de calidad** para empresas en aspectos esenciales de la gestión y la integración de la sostenibilidad en el negocio.

- **Transformación tecnológica**, principal palanca de cambio de los modelos de negocio.
- Proyecto **Desafío Digital**, que permite dotar a todas las personas de Ibercaja de equipos de trabajo móviles, mejorando sus condiciones de trabajo y la calidad de servicio a los clientes.
- **Banca Móvil Ibercaja**, principal apuesta digital en el ámbito de clientes particulares.
- **Ibercaja Pay**: pago a través del móvil. Los clientes de Ibercaja ya pueden registrar sus tarjetas en las principales plataformas de pago.
- Adaptaciones en cajeros y web para mejorar la **accesibilidad universal** a los servicios financieros.
- Servicio **Correos Cash**, para mejorar la accesibilidad a la disposición de efectivo por parte de nuestros clientes en zonas rurales.
- Servicio **Cash Back**, para poder disponer de efectivo en comercios por parte de nuestros clientes.
- Proyecto **Mobility City** sobre la nueva movilidad en las ciudades y la transformación de empresas y servicios del sector

- **Política ambiental Ibercaja**, actualizada en 2021, implantada en la organización para minimizar los impactos negativos de nuestra actividad en el entorno.
- **Sistema de Gestión Ambiental** implantado y certificado según la Norma ISO14001-2015.
- Actuaciones de **sensibilización interna y externa** en materia medioambiental.
- **Semana del Planeta**, iniciativa de sensibilización y posicionamiento de Ibercaja para acompañar a sus empleados, clientes y sociedad en el camino hacia una economía más sostenible.
- Buzón interno de **sugerencias medioambientales**, para canalizar las inquietudes de nuestras personas.
- Desarrollo de **productos de inversión y de financiación** con criterios ASG.
- Iniciativa **Impulso Solidario**, que fomenta la participación de las personas de Ibercaja Banco, Grupo Financiero y Fundación a favor de proyectos de entidades sin ánimo de lucro, que mejoran el medioambiente y la vida de los grupos más desfavorecidos.

- Colaboración activa a través de convenios con los principales agentes económicos y sociales de los territorios en los que actúa
- Alianzas que favorecen importantes avances en materia de **sostenibilidad** e inversión socialmente responsable.
- Las **principales iniciativas** de las que forma parte Ibercaja son:

“Vamos juntos hacia la sostenibilidad”

Alineado con nuestro propósito corporativo y con el objetivo de contribuir a la necesaria transición hacia una economía más sostenible y posicionarnos como impulsores del cambio, **Ibercaja Banco y Fundación Ibercaja** nos proponemos acompañar **a otras empresas en la integración de la sostenibilidad en su estrategia,** poniendo a su disposición diferentes recursos.

Para ello, se ha diseñado un plan de acompañamiento dirigido a nuestros **clientes empresas, con sensibilidad hacia la sostenibilidad y los aspectos sociales y ambientales,** creando una **oferta de productos financieros sostenibles** adaptada a sus necesidades de financiación e inversión**,** además de ofrecerles **asesoramiento sobre cómo acceder a los Fondos Next Gen.** Y desde Fundación Ibercaja se ha lanzado la iniciativa **“Vamos juntos hacia la sostenibilidad”**.

Se trata de un **proyecto de alcance nacional, gratuito, que facilitará a las empresas su contribución a la consecución de los ODS, mediante la sensibilización, formación y la oportunidad de colaborar en diferentes proyectos de Fundación Ibercaja**, sumando así esfuerzos entre todos y logrando multiplicar el alcance e impacto de estas actuaciones.

6.3 Compromiso con los clientes

102-6, 102-7, 102-43, 102-44, 103-1, 103-2, 103-3, 201-2, 305-3

> El cliente es el centro de la estrategia de la entidad, con la calidad de servicio y el asesoramiento como elementos diferenciales.

Por ello, en la Política de Sostenibilidad de Ibercaja se recogen los siguientes **compromisos** que la Entidad asume **con sus clientes**:

- Trabajar el **conocimiento profundo de cada cliente**, para ofrecerle en cada momento aquellos **productos, servicios** e información que requieran**, adaptados a sus expectativas y necesidades.**
- Alinear la estrategia comercial con los **Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas:**
    - Identificando **impactos y necesidades** derivadas del desarrollo sostenible.
    - **Adaptando la oferta** para dar respuesta a estas nuevas necesidades, que impulsen modelos de negocio y prácticas sostenibles.
    - **Sensibilizando** a los clientes en la necesaria transición hacia una economía descarbonizada, **identificando** también sus **preferencias en el ámbito de la sostenibilidad**.
- Ayudar a los clientes a que optimicen la gestión de sus finanzas, de un modo sencillo, con el mejor **asesoramiento, herramientas e información**, promoviendo así la educación financiera.
- Prestar especial atención a la **transparencia en la comunicación y comercialización de productos**, proporcionando la información necesaria para que el cliente sea capaz de tomar decisiones de manera totalmente informada y asesorada, evitando la manipulación informativa y protegiendo la integridad y el honor de los clientes.
- Proteger siempre la **confidencialidad** de los datos de los clientes, manteniendo los más altos estándares de seguridad.
- Establecer **canales de diálogo** eficientes que permitan escuchar a los clientes, como base del compromiso mutuo a largo plazo, y ofrecerles la **máxima calidad de servicio**.

- Prestar la máxima diligencia para **prevenir y evitar la financiación de prácticas ilícitas**, cumpliendo con las Normas de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo

Análisis de impactos

Para lograr un desarrollo sostenible para todos, que potencie una sociedad más justa e inclusiva, y que sea respetuosa con el medioambiente es fundamental tener en cuenta los aspectos sociales, ambientales y de buen gobierno en el negocio. Desde su origen, Ibercaja es una Entidad con una **clara vocación social**, **contribuyendo al desarrollo de los territorios** en los que actúa y poniendo **a las personas en el centro** de sus decisiones, lo que marca su forma de hacer banca.

Desde su aprobación en 2015, Ibercaja tiene muy presentes los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**. Por ello se identificaron las principales aportaciones que la Entidad puede realizar a los mismos, teniendo en cuenta sus 169 metas. **Ibercaja se ha marcado objetivos sociales y ambientales** que se enmarcan, tanto en el plan efr de conciliación, en su Sistema de Gestión Ambiental, así como en el nuevo Plan Estratégico Desafío 2023, dentro de la iniciativa de Propósito y Sostenibilidad; **objetivos que nos ayuden a impulsar nuestros impactos positivos y reducir los negativos**.

Para dar respuesta al compromiso de alinear la estrategia comercial con los Principios de Banca Responsable, Ibercaja inició en 2020 un **análisis de los impactos que los riesgos climáticos** podrían tener en España.

El objetivo de este estudio es analizar los principales impactos del cambio climático, especialmente en los territorios donde Ibercaja realiza su actividad, para **identificar los principales riesgos y oportunidades** y establecer objetivos en aquellas áreas en las que la Entidad pueda hacer una mayor contribución al desarrollo sostenible, acompañando a sus clientes.

Ahora Ibercaja ha puesto especial énfasis en los **factores climáticos y ambientales**, debido a la **urgencia del inicio de acciones en este sentido, de acuerdo a las expectativas supervisoras, y por el mayor desarrollo normativo en este aspecto.**

Se definen dos tipos de riesgos asociados al cambio climático:

- **Riesgos físicos**, que provienen de los efectos directos del cambio climático, como aumentos en la frecuencia e intensidad de eventos meteorológicos extremos y cambios en el equilibrio de los ecosistemas. Estos riesgos pueden manifestarse de forma aguda (en forma de eventos concretos, como inundaciones o tormentas) o de forma crónica (cambios en los patrones meteorológicos).
- **Riesgos de transición**, vinculados a la transformación hacia una economía descarbonizada, derivan de los cambios regulatorios (riesgos políticos y jurídicos, como límites estrictos a las emisiones de carbono y otros gases de efecto invernadero) y tecnológicos (por ejemplo, sistemas de transporte completamente eléctricos) necesarios para alcanzar el objetivo de descarbonización, así como de mercado y reputacionales.

> ***Se ha realizado el análisis cualitativo de los factores de sostenibilidad centrado en los riesgos relacionados con el clima, con especial atención en el impacto en aquellos riesgos que se han considerado de mayor repercusión en la zona de actuación de la entidad y en nuestro modelo de negocio.***

El 59% de los ingresos recurrentes corresponde a margen de intereses. Estos se originan con el crédito a la clientela, que supone el 53% de nuestro activo. La financiación a particulares es la partida más relevante en el negocio de financiación del banco. Dentro de dicho segmento destaca la cartera hipotecaria con un volumen que representa más del 32% de la cartera crediticia. Por este motivo, **se han comenzado a analizar los riesgos climáticos de las garantías inmobiliarias**, utilizando informes proporcionados por Sociedad de Tasación.

En la evaluación del **riesgo de transición**, los resultados revelan que las calificaciones energéticas de los inmuebles de la cartera de Ibercaja se encuentran en línea con el parque nacional de vivienda en España (según la Guía Observatorio 2030 · CSCAE, Consejo Superior de los Colegios de Arquitectos de España), destacando en la cartera de Ibercaja un mayor porcentaje de viviendas calificadas como sostenibles (categorías A y B).

De este análisis se derivan consideraciones para la estrategia de negocio ASG, que fomente la inversión en vivienda sostenible, así como la financiación de las mejoras de eficiencia energética que puedan acometerse en las viviendas de nuestros clientes.

> ***Fomentar la mejora de la eficiencia energética de nuestra cartera de financiación de vivienda, además de una oportunidad de negocio, ayudará a reducir la huella de carbono de nuestra actividad y contribuir a la transición hacia una economía más sostenible.***

El segundo segmento con mayor volumen es la financiación de **actividad productiva (segmento empresas)** la cual supone más de un 12% del volumen de la cartera de crédito. Por ello, se ha realizado un análisis de la cartera de Ibercaja con una herramienta diseñada por ECODES (Fundación Ecología y Desarrollo), entidad de referencia a nivel nacional en sostenibilidad y cambio climático, en colaboración con el Servicio de Estadística de la Universidad Autónoma de Barcelona, en la que se estima la predisposición a la vulnerabilidad climática y a los riesgos físicos y de transición de la cartera de la Entidad, como mecanismo de segmentación para el análisis de la cartera.

En ese sentido, se han analizado, de manera teórica, los posibles efectos de los riesgos físicos por sectores de actividad en España. A continuación se ha analizado la cartera de Ibercaja; en el análisis del **segmento de actividades productivas** se ha considerado, tanto el volumen de exposición que representa cada sector con respecto al total de la cartera, como su predisposición a la vulnerabilidad climática y exposición a riesgos físicos y de transición, para determinar cuáles son los sectores más relevantes para Ibercaja, para profundizar en su análisis.

En aquellas industrias identificadas como con mayor predisposición a verse impactadas por riesgos climáticos, los principales riesgos derivan de su intensidad de emisiones de CO2. Dado su importante peso en la cartera de la Entidad, la industria manufacturera o el sector de agricultura, ganadería, silvicultura y pesca destacan como sectores más relevantes. Otras industrias que también presentan predisposición a la vulnerabilidad climática se quedan en un segundo plano por suponer un porcentaje menor en la cartera, por ejemplo, los sectores de suministro de energía eléctrica, suministro de agua, transporte y almacenamiento, etc.

Las empresas que forman parte de la industria manufacturera podrían tener una mayor necesidad de financiación para evolucionar hacia un modelo productivo bajo en carbono; mientras que en el sector de la agricultura podrán surgir otras necesidades de financiación destinadas a la adaptación de los efectos de los riesgos físicos derivados del cambio climático. En resumen, ambos sectores podrían requerir grandes inversiones en CAPEX para poder acometer estas trasformaciones y adaptaciones. Para atender estas necesidades de financiación se han diseñado productos específicos y se seguirá avanzando en 2022 en el desarrollo de nuevas soluciones que ayuden a la empresa en su camino hacia la sostenibilidad.

> ***Fomentar la mejora de la eficiencia energética de la empresa, además de una oportunidad de negocio, es el camino para su adaptación a la descarbonización, contribuyendo así a su transformación productiva y a la reducción de la huella de carbono de nuestra actividad.***

Así, eficiencia energética de edificios, movilidad sostenible y eficiencia en los procesos de producción, son los ejes que guiarán nuestra actividad.

Aportaremos valor mediante el acompañamiento a la empresa en el proceso de identificación de oportunidades, solicitud de las ayudas públicas y alineamiento con el desarrollo sostenible.

Con el objetivo de gestionar de la mejor manera los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático, Ibercaja está trabajando en un proyecto relacionado con la **inclusión de los factores ASG en las distintas fases de gestión de riesgos**. En cuanto **riesgo de crédito**, este proyecto se basa en el alineamiento de sus procesos de admisión y seguimiento con algunas de las secciones de la **nueva Guía de la EBA sobre Originación y Monitorización de los préstamos**, definiendo los mecanismos y procedimientos de gobierno interno de las entidades financieras en relación con las operaciones y concesiones de crédito.

Oferta comercial

Para fomentar la sostenibilidad entre nuestros clientes, se ha iniciado el **plan de comunicación** con una *newsletter* centrada en la eficiencia energética de la vivienda, ofreciendo contenidos que alimentan un nuevo espacio web en el que permanecen consultables los consejos sobre eficiencia energética.

En la mayoría de las ocasiones, la mejora de la eficiencia requiere una inversión. Para facilitar el acceso a la mejora de la eficiencia energética, se han desarrollado productos específicos de financiación que incluyen condiciones más ventajosas en cuanto a precio, periodo de amortización e incluso periodos de carencia.

En este ejercicio hemos incorporado **nuevos productos de financiación** dirigidos a financiar la eficiencia energética de inmuebles de particulares, comunidades de propietarios y actividades productivas, que se suman al préstamo Vamos Coche, que fue nuestro primer producto en ofrecer una ventaja en el precio si la finalidad es vehículo nuevo o de segunda mano que cuente con certificación "eco" o "cero".

- Vamos Coche
- Vivienda +Sostenible
- Edificio + Sostenible
- Inversión +Sostenible
- Leasing Energías Fotovoltaicas
- Leasing Cultivos Sostenibles

También, pensando en las empresas y el acompañamiento necesario que hay que brindarles desde Ibercaja, se ha diseñado una línea de productos y servicios, desde Banca de Empresas, relacionados con los ***Fondos Next Generation***, que les ayuden en la transición necesaria hacia una economía más sostenible. Además, se ha puesto en marcha el proyecto Vamos Juntos hacia la Sostenibilidad, en colaboración con la Fundación Ibercaja.

Estos productos se suman a otros ya en producción desde hace varios años, dirigidos a **apoyar a los más jóvenes** para sus primeros gastos importantes y en especial para apoyar su inversión en educación.

- Préstamo matrícula Universidad
- Préstamo anticipo becas Erasmus
- Préstamo Joven 2000

Además, se han desarrollado **productos específicos para colaborar con la Comunidad de Extremadura en el fomento de la eficiencia energética de inmuebles**, siendo seleccionados como entidad colaboradora del proyecto **Avante Extremadura**.

Desde el pasado mes de marzo, **Ibercaja es entidad colaboradora del IDAE (Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía), participando en la difusión de sus programas entre los clientes y ofreciendo operaciones especiales de financiación** en los programas de eficiencia promovidos por este Instituto.

Para facilitar la mejora de la eficiencia energética de los inmuebles, Ibercaja ha comenzado a ofrecer a sus clientes un **servicio de asesoramiento, gestión de subvenciones, ejecución de obra y por supuesto, financiación, en colaboración con Acierta Asistencia**, compañía del Grupo CASER. Este servicio ofrece una evaluación de la eficiencia energética del edificio que puede completarse hasta conseguir un servicio "llaves mano", para que el cliente pueda acceder a las soluciones más adecuadas para su inmueble contando con profesionales especializados. Inicialmente se ha comenzado la acción comercial ofreciendo el servicio a las comunidades de propietarios de la ciudad de Madrid para ir extendiendo el servicio a otras comunidades de propietarios y particulares de toda España.

Con el objetivo de involucrar al cliente en la **economía circular y el consumo responsable**, Ibercaja ha incorporado una nueva sección en la **tienda Consíguelo de Ibercaja Connect**, en la que se incluyen productos reacondicionados. Además, **servirá para hacer más accesibles productos de tecnología de alta calidad a todos los clientes**, por su precio competitivo y su financiación gratuita.

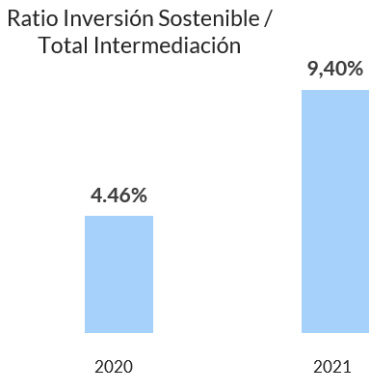
En la línea del consumo sostenible, Ibercaja Renting incorpora una **nueva sección de Renting Sostenible**, manteniendo una oferta continua de distintos vehículos eléctricos y que recientemente incorpora dos modelos de la marca TESLA, líder mundial en este sector.

Para facilitar la comprensión del impacto de la **inversión sostenible**, se han publicado contenidos específicos en nuestra **web vamos con tu futuro**.

En este 2021 se ha iniciado la comercialización de **dos nuevos fondos de inversión ASG**, **Ibercaja Renta Fija Sostenible e Ibercaja New Energy**, que vienen uno a completar la gama más conservadora y otro a aportar un fondo con un objetivo concreto de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

Además, en este 2021 se ha constituido la **SICAV Asguard**, **primera SICAV de España con calificación ASG.**

Completando la gama ASG en el ahorro finalista, se ha lanzado el **PIP Megatrends**, que viene a completar una gama de cuatro planes de pensiones que nos permite mantener una posición de liderazgo en oferta comercial ASG.



Con estos avances se ha conseguido que la inversión en productos ASG supere los 2.000 millones de euros, incrementando la ratio de inversión sostenible desde el 4,46% en 2020 hasta el 9,40% a cierre de diciembre.

Marco regulatorio de las finanzas sostenibles

Para facilitar los flujos de ahorro privado hacia inversiones sostenibles, es necesario unificar criterios para definir cómo son estas inversiones, incrementar la transparencia y regular la información que recibe el inversor para poder tomar una decisión fundada. Con este objetivo se definió el **Reglamento sobre Divulgación de finanzas sostenibles (SDFR)**, que entró en vigor el 10 de marzo, como parte del Plan de Acción de la Unión Europea, sobre finanzas sostenibles.

Este Reglamento se complementa con el **Reglamento de Taxonomía de la Unión Europea**, que define los criterios para determinar si determinadas inversiones pueden considerarse medioambientalmente sostenibles.

En 2021 en Ibercaja se han acometido los desarrollos necesarios para dar cumplimiento a las exigencias de estos Reglamento. En concreto:

- Publicación de la **Política de Integración de Factores de Sostenibilidad en las Decisiones de Inversión** de la Entidad.
- Declaración de los principales **impactos adversos** en la sostenibilidad.
- Adaptación de la **información precontractual** de los productos afectados por el Reglamento 2088 (fondos de inversión, planes de pensiones, seguros de ahorro y gestión delegada de carteras).

Accesibilidad Universal

A finales de 2019 se puso en marcha el **Servicio de Atención a Personas Sordas**, para apoyar la accesibilidad a los productos financieros de personas con discapacidad auditiva. Está a disposición de todos los clientes de la Entidad y se atiende de manera presencial en la Oficina Principal de Zaragoza.

En 2020, pensando en las personas con dificultades visuales, se implantó en los nuevos **cajeros la opción de alto contraste de pantalla**, lo que facilita la visión de la información.

Además, se implementó una nueva funcionalidad de la banca móvil, **VoiceOver**, que permite a las **personas con discapacidad visual**, "oír" los campos y los datos que se presentan en pantalla y la interacción que van realizando.

También en 2020 Ibercaja lanzó el Modo iniciación App de banca móvil: es un servicio que permite a aquellos clientes que nunca han utilizado la banca online familiarizarse con ella de una forma sencilla. Los usuarios de esta nueva herramienta cuentan con el asesoramiento profesional de expertos, que les ayudan ante cualquier duda. Dirigido especialmente a personas de más edad, este proyecto fue desarrollado a partir de una iniciativa de Impulso Innovador (que favorece la innovación a través de propuestas de los empleados del Banco) y contó con la colaboración de COAPEMA (Consejo Aragonés de las Personas Mayores).

Por otra parte, desde 2020 también está disponible la funcionalidad **Mi Gestor** en la nueva banca digital. Este es un canal digital de relación directa entre un cliente y su gestor desde cualquier lugar y que les permite establecer una conversación, enviar mensajes, compartir documentos y gestionar citas.

En 2021, **con el objetivo de reforzar las posibilidades que se pueden ofrecer a clientes de zonas rurales o pequeños municipios** que se están viendo más desfavorecidos ante los cierres de sucursales bancarias de todas las entidades financieras, incrementando las opciones existentes en la prestación del servicio de efectivo para nuestros clientes, se ha desplegado la iniciativa **Correos-Cash**, que posibilita "sacar e ingresar dinero" en una oficina de Correos, incluso que el dinero se envíe al domicilio del cliente. Se realizará a través de la APP de Ibercaja. El envío de dinero en efectivo se podrá realizar en una oficina de Correos o en una oficina de Ibercaja. El ingreso de dinero en efectivo será posible en cualquiera de las oficinas de Correos habilitadas para ello. Esto se une al servicio de efectivo en comercios, **Cash Back**, que permite realizar un reintegro con tarjeta Ibercaja en un TPV Ibercaja, una vez se ha realizado una operación de compra en el comercio.

Servicio de atención al cliente

Para facilitar la comunicación con sus clientes, Ibercaja cuenta con el **Servicio de Atención al Cliente (SAC)** para que clientes y usuarios de sus servicios puedan hacer llegar sus quejas, reclamaciones, sugerencias y propuestas de mejora. En el año 2021 se han presentado un total de 23.995 solicitudes. Se incluye a continuación detalle del dato y la variación con respecto a 2019 y 2020:

Solicitudes atendidas por el SAC

TIPOS	2019	2020	2021	VAR. 20/19	VAR. 21/20
Cláusulas Suelo	596	622	944	4,3%	51,70%
Gastos de formalización	3.738	6.340	11.561	41%	82,35%
Quejas y reclamaciones	7.139	9.233	11.435	29,3%	23,84%
Sugerencias	36	42	55	16,6%	30,95%
Total (*)	**11.509**	**16.237**	**23.995**	**41%**	**47,77%**

(*) La cifra total del año 2019 no coincide con la aportada en el Informe de Gestión de 2019 ya que los derechos GDPR ya no se atienden desde este Servicio y no se han incluido.

El elevado número de reclamaciones solicitando la nulidad de cláusulas y el resarcimiento de los gastos de formalización de préstamos hipotecarios, que es la tipología de reclamación con mayor volumetría en prácticamente todo el sistema financiero español, se debe a la confirmación del criterio jurisprudencial por parte del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (16 de julio de 2020) y del Tribunal Supremo 457/2020 (24 de julio de 2020) del reparto de gastos notariales por mitad entre cliente y entidad y la atribución integra al prestamista de gastos de tasación, registro y gestoría. Queda todavía pendiente de decisión por parte del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, el establecimiento del “dies a quo”, que es la fecha en la que da comienzo el computo del plazo de la prescripción de cinco años para reclamar. No obstante, con los criterios establecidos por Asesoría Jurídica en el año 2020 se elaboró un nuevo procedimiento de pago de gastos de constitución de hipoteca en aquellas reclamaciones de consumidores que Ibercaja considera no prescritas para evitar que estas reclamaciones se conviertan en demandas judiciales, tanto si la reclamación era

presentada mediante abogado como si la realizaba el cliente directamente, para conseguir un ahorro en costas judiciales para la Entidad en aquellos casos en los que se conoce de manera inequívoca que si el asunto llega a los tribunales la decisión va ser desfavorable para la Entidad. Este procedimiento se ha ido modificando a lo largo del año 2021 incorporando el pago de estos gastos también en las novaciones y las subrogaciones, casos, que, en un principio, se había decidido excluir.

En cuanto a las denominadas "cláusulas suelo" la evolución refleja el trabajo realizado por la Entidad en los últimos años en la resolución de este tipo de reclamaciones, habiéndose incluido este año la devolución de suelo en préstamos novados desde la activación de la cláusula hasta la fecha de la novación.

El **plazo medio de resolución de quejas y reclamaciones** se sitúa en torno a los 27 días, plazo dentro de la normativa vigente. A 31 de diciembre de 2021 habían sido gestionadas 97,3% de todas las incidencias recibidas (el 82,2% en 2020).

GUÍA DE SERVICIOS

En 2021 Ibercaja se ha adaptado a la nueva Guía sobre los servicios de atención al cliente y a la nueva Circular del Banco de España

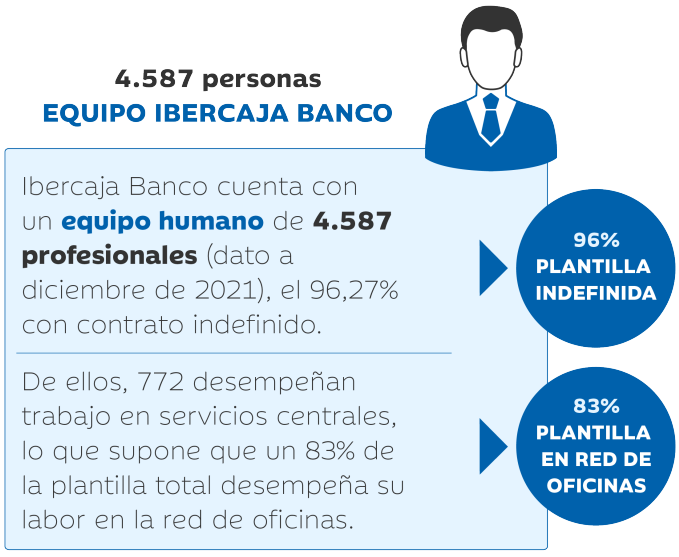
Las novedades más importantes en este año son los trabajos de adaptación del SAC de Ibercaja Banco a la nueva Guía sobre los criterios de organización y funcionamiento de los servicios de atención al cliente publicada por el Banco de España el pasado mes de julio y los trabajos preparatorios para la implementación de los nuevos modelos de estados reservados sobre el registro de reclamaciones que contiene la Circular 4/2021 de 25 de noviembre del Banco de España, a entidades supervisadas, sobre modelos de estados reservados en materia de conducta de mercado, transparencia y protección a la clientela, y sobre el registro de reclamaciones que obligará a remitir los primeros estados reservados en marzo de 2023 reportando datos del segundo semestre del 2022.

6.4 Compromiso con nuestros empleados

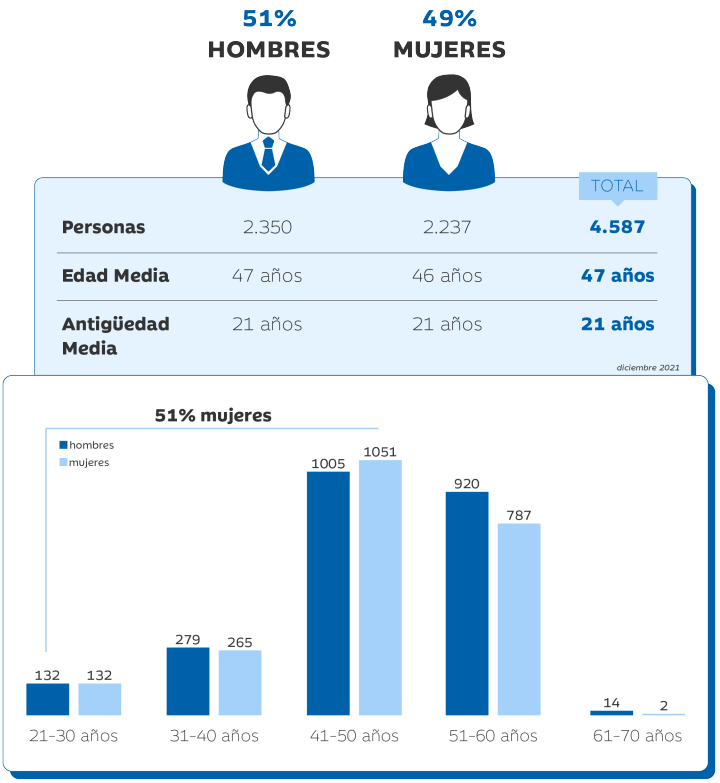
102-7, 102-8, 102-10, 102-12, 102-35 102-36, 102-43, 102-44, 103-1, 103-2, 103-3, 401-2, 401-3

> La dedicación y profesionalidad de las personas que trabajan en Ibercaja y su implicación y compromiso con el proyecto los convierte en los principales embajadores de la marca.

El Grupo Ibercaja dispone de una **plantilla** de **4.880 personas**, de las que 4.587 desarrollan su trabajo en el Banco, empresa matriz. El **96%** de la plantilla de Ibercaja Banco cuenta con contrato indefinido, la antigüedad se sitúa en 21 años y la media de edad es de 47 años. Los trabajadores de Ibercaja Banco están cubiertos en su totalidad por el Convenio Colectivo.



La presencia de **mujeres** actualmente es del **49%**, habiéndose incrementado significativamente este porcentaje en los últimos años (37% en 2005, 44% en 2014, 45% en 2015, 46% en 2016) y permaneciendo estable en los últimos años (48% en 2018 y 2019). En los tramos de edad inferiores a 50 años, la representación de mujeres se eleva al **51%**, esto supone, que en el tramo que representa la edad media del Banco, la presencia de mujeres ya está un punto por encima.



Somos Ibercaja...

2021, es el segundo año en el que nos ha tocado compatibilizar la gestión de la crisis sanitaria motivada por el COVID-19, con la hoja de ruta estratégica del Banco, protagonizada por el arranque del Plan Desafío 2023.

En 2021 hemos comenzado a reescribir el futuro, en la que el **Cuidado de la Salud**, la **Comunicación** y la **Resilencia**, han sido pilares fundamentales en la gestión de personas ante un nuevo contexto lleno de incertidumbres, pero también de oportunidades.

Desde la Dirección de Área de Personas tenemos por delante el reto de **convertirnos en una organización atractiva para el Talento**: reforzando los comportamientos que definen nuestra cultura; desarrollando una propuesta de valor diferencial para que las personas de la organización vivan y sientan la mejor experiencia y sean los principales presciptores de la marca Ibercaja, en definitiva, haciendo realidad, ahora más que nunca, nuestro propósito corporativo:

> **NUESTRO PROPÓSITO**
>
> ***"Ayudar a las personas a construir la historia de su vida porque será nuestra historia"***

2021. Inicio del ciclo estratégico

NUESTRA META PARA EL 2023

"Convertirnos en una organización atractiva para el talento"

En el marco del nuevo Plan Estratégico Desafío 2023, y en el convencimiento que se tiene en Ibercaja de que las personas son la clave para alcanzar el éxito a través de su Talento, profesionalidad y compromiso, la Dirección de Área de Personas, inicia, en 2021, una reflexión estratégica, sobre su contribución a las líneas del nuevo **Plan Desafío 2023**, definiendo un nuevo **Mapa de Iniciativas estratégicas**, que incluye la renovación de la propia Dirección.

El Modelo se define a través de 5 líneas estratégicas, materializadas en objetivos específicos:

Objetivos específicos	
Desarrollo y Captación del Talento	• Identificar perfiles capaces de asumir mayores responsabilidades y coordinar proyectos, evolucionar carreras profesionales y hacerlas más transversales. • Identificar déficits de talento y cubrirlo con captación externa • Definir políticas de reconocimiento ligadas al valor aportad. • Construcción de una propuesta de valor atractiva para el talento
Programas de Formación y entrenamiento	• Incrementar nuestras capacidades alineadas a objetivos estratégicos: programas de asesoramiento, ventas, rentabilidad-riesgos, empresas, nuevas competencias técnicas, liderazgo, nuevas formas de trabajo…
Incentivación	• Convertirnos en una empresa más atractiva para el talento, aplicando políticas de reconocimiento ligadas al valor aportado.
Cultura de Servicio y Colaboración	• Activar la cultura y propósitos corporativos, a través de planes de acción que integren los comportamientos definidos en el modelo de relación en nuestro día a día (procesos), poniendo en marcha iniciativas que fomenten la innovación, la participación, la cultura efr, el bienestar, la sostenibilidad… • Convertirnos en una organización más plana que fomente la participación e innovación.
Sistemas y Datos	• Avanzar en una gestión del dato que nos permita una toma de decisiones basada en la información. • Convertirnos en el nodo central de agregación y distribución de la información individual y colectiva para la gestión personalizada e integral de cada empleado y empleada.

12 HITOS DESTACADOS EN 2021

1

SER EXCELENTES EN LOS MOMENTOS DIFÍCILES

En este año tan particular, Ibercaja **ha querido otorgar el Premio Compromiso a toda la plantilla** y en especial, reconocer la labor de todos los que han estado en primera línea.
En esta edición también se ha reconocido la labor destacada de **633** empleados y empleadas.

2

APLICACIÓN ERE

El 20.12.20 se alcanzó el Acuerdo para la Aplicación de un ERE en Ibercaja en 2021 y 2022.
Con este proceso, Ibercaja cumple de manera satisfactoria los objetivos de la negociación: **Voluntariedad**, **Optimización Estructura** y **Mejora de Eficiencia.**

3

2ª Semana enFemenino (Plan LiderA)

El **Plan LiderA** busca seguir avanzando en el nuevo modelo de Liderazgo Inspirador, poniendo foco en el acceso de mujeres a puestos directivos, a través de la mejora de sus aspiraciones, el apoyo de mentores, la medición y objetivación.

4

CONVOCATORIA OPOSICIONES INTERNAS

En 2021 se convocan un total de 18 plazas *(9 para el acceso a Nivel VIII y 9 para el acceso a Nivel X), de acuerdo con lo establecido en C°C°.*
Fecha de realización de pruebas: Durante el mes de mayo de 2022

5

ESTUDIO DE BRECHA SALARIAL

En 2021 hemos realizado un estudio de Brecha Salarial en Ibercaja, observando que la diferencia salarial en Ibercaja se sitúa en el **12,1%**, en línea con el contexto sectorial, motivada por la evolución histórica de género del Banco.

6

PREMIOS imPULSO SOLIDARIO

Después de tres ediciones, el Banco lanzaba una **convocatoria extraordinaria** con la finalidad de paliar los efectos de la crisis sanitaria, económica y social provocada provocada por el Covid-19.

En 5 años este proyecto ha logrado la involucración del **70% de la plantilla**.

7

INDICADORES DE NEGOCIO EN LA ANALÍTICA DEL DATO

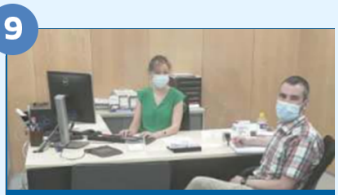
En 2020 se han integrado datos de negocio y analizado diversas fuentes de datos, con el objetivo de responder a preguntas de negocio relacionadas con el capital humano y actuar en consecuencia para obtener una mejora real en sus actividades y resultados.

8

PREPARÁNDONOS PARA EL DESAFÍO DIGITAL

Talleres de Descubrimiento, Infografías, vídeos o pequeños trucos para optimizar el uso de las herramientas, forman parte del material disponible en Paraninfo para la gestión del cambio tecnológico en Ibercaja.

9



I MÁSTER EN ASESORAMIENTO FINANCIERO Y PATRIMONIAL Y BCA DITIAL

Con el objetivo de fortalecer la formación financiera de diferentes perfiles STEM recientemente incorporados al Banco, en 2021 se pone en marcha la 1ª Edición de este Máster que cuenta con 150 horas de prácticas en oficinas complementaria a la formación teórica recibida en Aula Virtual.

10

SENTAMOS LAS BASES DEL PROYECTO DE CULTURA

Entender la experiencia actual de los empleados de Ibercaja, para construir **un modelo de relación** con gran impacto y resultados, creando un modelo de evolutivo y basado en datos que asegure la mejora en la experiencia de los empleados y que esta repercuta en la experiencia de los clientes.

11

1ª SEMANA DEL PLANETA

Del 18 al 24 de octubre se llevaron a distintas actividades, para dar visibilidad a nuestro posicionamiento estratégico en materia de Sostenibilidad y hacer realidad nuestro Propósito corporativo, acompañando y ayudando en el camino hacia un mundo más sostenible.

12

CELEBRAMOS NUESTRA NAVIDAD MÁS SOLIDARIA

Bajo el lema *"Esta Navidad Somos más Ibercaja que nunca"*,este año celebramos una campaña muy especial con el propósito de acercar a nuestros grupos de interés los valores que representan la marca Ibercaja.

1. Ser excelentes también en los momentos difíciles

> ***En 2020 afrontamos un año muy difícil para todo y para todos. Pero a pesar de ello en Ibercaja hemos estado a la altura prestando apoyo desde el primer momento a nuestros clientes como servicio esencial.***

En un contexto de crisis sin precedentes, hemos demostrado, una vez más, que el valor diferencial de Ibercaja son las personas, profesionales que cada día demuestran que valores como el compromiso, la superación y el trabajo en equipo son la clave del éxito y así han sido reconocidos por la Entidad.

Por este motivo, este año, el **PREMIO COMPROMISO 2020** fue concedido a todos los profesionales del Banco, y en especial, se reconoció de manera explícita la labor de todos los compañeros y compañeras que han estado en "primera línea" en la Red de Oficinas.

Premios EQUIPOS EXCELENTES

117 Oficinas
80 Figuras gestoras
633 Reconocimientos

Por ello, de manera excepcional en 2021 se ha reconocido a un mayor número de oficinas y figuras gestoras, otorgando un total de **633 galardones**.

La entrega de estos premios se vio condicionada un año más por la situación sanitaria actual, pero todos los premiados recibieron una **pieza diseñada** en exclusiva para esta edición, además, del reconocimiento personal del nuestro Consejero Delegado.

SOY IBERCAJA
iberCaja
Banca Privada

iberCaja

2. Acuerdo para la aplicación de ERE

> ***El 20 de diciembre de 2020 se alcanzó el Acuerdo para la Aplicación de un Expediente de Regulación de Empleo en Ibercaja.***

Con este proceso, Ibercaja cumple de manera satisfactoria los objetivos de la negociación:

- **Voluntariedad**, como criterio prioritario de afectación.
- **Optimización de la estructura**, adaptándola al mercado actual.
- Mejora de los niveles de **eficiencia**, competitividad, productividad y rentabilidad.

Principales Indicadores ERE:		
Total adhesiones voluntarias	811	
Desvinculaciones 2021	525	70 %
Desvinculaciones pendientes 2022	225	30 %

Bajas por ERE

	SEXO		
TRAMOS EDAD	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
31 - 40 AÑOS	1	2	3
41 - 50 AÑOS	5	8	13
51 - 60 AÑOS	338	169	507
61 - 70 AÑOS	1	1	2
TOTAL	**345**	**180**	**525**

Bajas por ERE

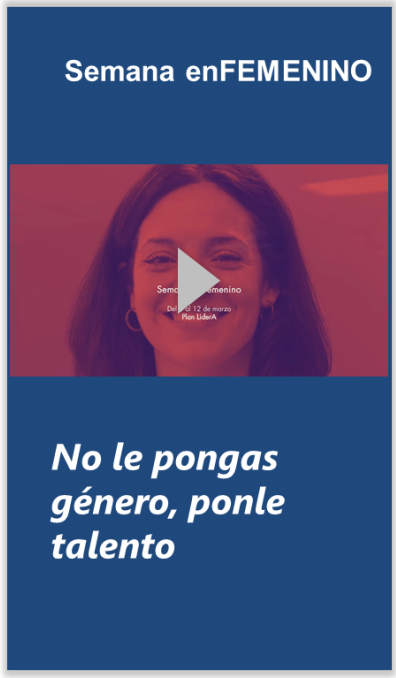
	SEXO		
CATEGORÍA PROFESIONAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
DIRECTIVOS	54	20	74
MANDOS INTERMEDIOS	57	16	73
TÉCNICOS	42	45	87
ADMINISTRATIVOS	192	99	291
TOTAL	**345**	**180**	**525**

Bajas por ERE

	SEXO		
ÁREAS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
D.T. ARAGÓN	152	48	200
D.T. ARCO MEDITERRÁNEO	28	12	40
D.T. EXTREMADURA Y SUR	20	19	39
D.T. MADRID Y NOROESTE	42	29	71
D.T. RIOJA, BURGOS Y GUADALAJARA	55	44	99
UNIDADES CENTRAL	46	28	74
DIRECCIÓN BANCA DE EMPRESAS	2		2
TOTAL	**345**	**180**	**525**

3. 2ª Semana Enfemenino (Plan LiderA)

> ***Del 8 al 12 de marzo de 2021, arrancó la 2ª semana enFemenino de Ibercaja.***



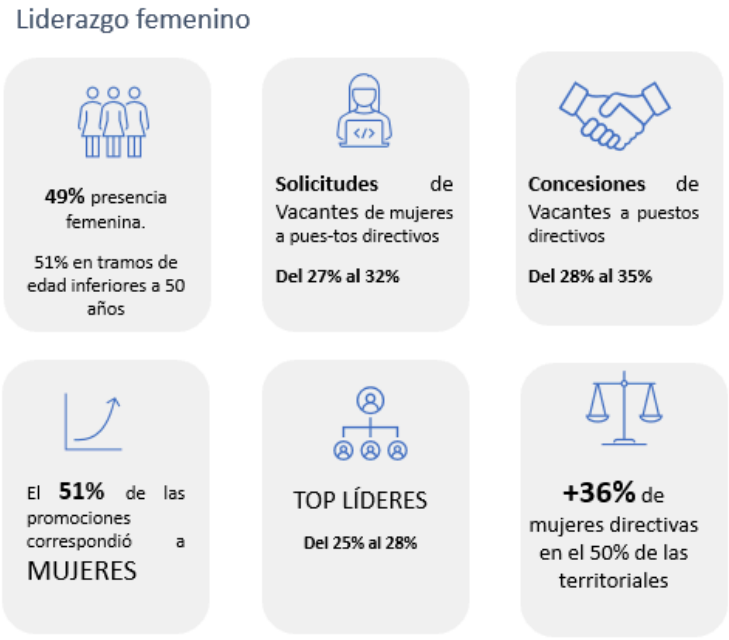
Una iniciativa enmarcada dentro del **Plan efr** con el objetivo de sensibilizar a empleados, clientes y sociedad sobre la importancia de construir equipos diversos e igualitarios.

En Ibercaja actualmente las mujeres representan el 49% de la plantilla (51% en tramos de edad inferiores a 50 años) y el posicionamiento en puestos directivos se sitúa en el 31%.

El Plan LiderA busca seguir avanzando en nuestro Modelo de Liderazgo Inspirador, poniendo el foco en el acceso de la mujer a posiciones directivas, a través de la mejora de sus aspiraciones, la flexibilidad, el apoyo de embajadores, la medición y objetivación para asegurar el avance.

Para lograrlo, es necesario impulsar iniciativas que sensibilicen a mujeres y hombres sobre la importancia de la diversidad en todos los ámbitos de la organización, derribando barreras y venciendo estereotipos.

A lo largo de la semana, distintas voces inspiradoras, embajadores de nuestro Plan LiderA, nos recordaron las aptitudes que las mujeres aportan a nuestro modelo de Liderazgo, entre ellas: Tenacidad, Iniciativa, Superación, Innovación, Valentía, Excelencia…



Principales actividades de la semana

SITE ESPECÍFICO. Inauguramos la semana con la puesta en marcha de un site específico donde recogemos toda la información relacionada con el Modelo efr y las actividades desarrolladas durante la "2ª Semana enFemenino".

EMBAJADORES liderA. Nuestros embajadores del Plan LiderA trasladaron las aptitudes que las mujeres aportan al modelo de liderazgo inspirador de Ibercaja: tenacidad, iniciativa, superación, valentía, excelencia.

CICLO EXHIBE TU TALENTO. El ciclo de Webinars fue presentado en el Contexto de la semana enFemenino con el objetivo de potenciar el talento de las personas a través del autoconocimiento y la mejora de la marca personal. Más de 300 personas participaron en los diferentes talleres programados: "Mi yo ideal", "Modelo de Influencia Positiva",

ENCUESTA "ALZA TU VOZ", en la que participaron más de 450 personas, nos permitió compartir reflexiones sobre Diversidad y Liderazgo Femenino. Estas mismas cuestiones fueron trasladadas a las Redes Sociales, obteniendo información muy valiosa acerca de la opinión de los usuarios.

CARA A CARA CON... De la mano de la periodista Pilar Estopiñá, conversamos con dos directivas de la Entidad con distintas trayectorias, que nos aportaron su experiencia y visión del liderazgo femenino en sus diferentes momentos vitales.

REDES SOCIALES. Las Redes Sociales nos permitieron amplificar la difusión online de la 2ª Semana enFemenino, apoyando el esfuerzo realizado por organizar un programa de actividades sin presencia física, alcanzando más de **11.000 usuarios** y cerca de **2.500 interacciones**.

#SemanaenFemenino

ALIANZA #CEOPorLaDiversidad promovida por Fundación Adecco y Fundación CEOE, a la que Ibercaja se unió en 2019.

Esta iniciativa tiene como finalidad unir a los CEO de distintas empresas en torno a una visión común e innovadora de diversidad, equidad e inclusión para que actúen como embajadores ayudando a acelerar el desarrollo de estrategias que contribuyan a la sostenibilidad empresarial, la competitividad del talento y la reducción de la desigualdad.

Con este compromiso de la Dirección, seguimos impulsando la cultura efr, reforzando así el modelo

4. Convocatoria oposiciones internas

> ***El Consejo de Administración de la Entidad, aprobó el pasado 27 de agosto, la celebración de oposiciones internas para el acceso por capacitación a Nivel VIII y Nivel X.***

De conformidad con el Art. 27 del Convenio Colectivo de Cajas y Entidades de Ahorro vigente, las condiciones relativas a la convocatoria son las siguientes:

- Nº total de plazas: **18** (9 para el acceso a Nivel VIII y 9 para el acceso a Nivel X)
- Fecha de realización de pruebas: Durante el mes de **mayo de 2022**

El temario seleccionado para las pruebas de acceso incluirá, entre otros, contenidos que forman parte de la formación obligatoria-regulatoria que actualmente la plantilla debe cursar para el desempeño de sus funciones:

- Normativa y Productos MIFID II (30 horas)
- Prevención Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo (9 horas)
- GDPR (1 hora)
- Normativa IDD y Productos de Seguros (25 horas)
- Ley de Contratos de Crédito Inmobiliario (10 horas)
- Sostenibilidad (30 horas)
- Gestión de riesgos y productos de empresas (30 horas)
- Competencias digitales (40 horas)

Se ha elaborado la **Guía del Opositor**, donde se puede consultar información relacionada con este proceso: temario, recursos didácticos, canal de consultas, tutorías…

5. Estudio de brecha salarial

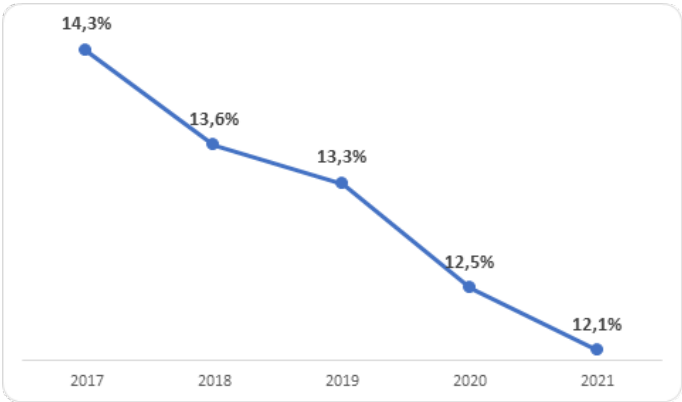
> ***Durante los últimos años hemos avanzando de forma positiva en materia de igualdad de género, aumentando la participación de la mujer y reduciendo las diferencias salariales existentes entre hombres y mujeres.***

Las brecha salarial de género mide las diferencias entre las remuneraciones percibidas por hombres y mujeres. En 2021 hemos realizado un estudio de Brecha Salarial en Ibercaja, observando las siguientes conclusiones:

- *Entre la plantilla menor de 40 años, existe una igualdad en el nº de hombres y mujeres. Si tomamos como referencia la plantilla menor de 50 años, nos encontramos que existe una mayoría de mujeres frente a los hombres (un 51%).*
- *Existe una edad media muy similar entre hombres y mujeres, situándose cerca de los 48 años. La antigüedad media se sitúa en 22 y 21 años (hombres y mujeres respectivamente).*
- *Existe una superioridad numérica de hombres frente a mujeres desde los niveles I a V, de los niveles VI-XI nos encontramos una mayoría de mujeres frente a hombres, y de los niveles XII – XIV existe paridad entre ambos sexos.*

Como resultado de los despidos colectivos realizados en la Entidad, el mayor nº de salidas ha correspondido a empleados/as de mayor edad, y consecuentemente, con mayor antigüedad.

Esto ha contribuido a que las **diferencias salariales** entre mujeres y hombres **haya disminuido** a lo largo de los años, evolucionando de la siguiente manera:



6. Premios Impulso Solidario

> ***imPULSO SOLIDARIO" es una iniciativa de participación dirigida a los empleados y empleadas del Banco en el marco de nuestro propósito corporativo "Ayudar a las Personas a construir la historia de su vida, porque será nuestra historia".***

La iniciativa busca convertir a los profesionales de la entidad en embajadores de las causas sociales que les mueven. Los empleados y empleadas son los que proponen proyectos sociales sin ánimo de lucro y mediante votación, toda la organización interviene en la decisión final.

Después de tres ediciones, el Banco lanzaba una **convocatoria extraordinaria** con la finalidad de paliar los efectos de la crisis sanitaria, económica y social provocada por el Covid-19.

Las asociaciones ganadoras han sido seleccionadas por la plantilla de Ibercaja, entre los 24 proyectos propuestos también por sus empleados, dirigidos a ayudar a las personas y colectivos más vulnerables en esta crisis.

Los 3 proyectos que obtuvieron más votos fueron:

- *Importante pérdida de ingresos para la investigación "Distrofia Muscular de Duchenne"*
- *"El Covid no ha acabado con la Leucemia"*
- *"Ahora te entiendo"*

En esta ocasión, el acto de entrega de esta edición especial "Covid-19" se celebró de manera virtual y contó con representantes del Equipo Directivo de la Entidad.

5ª Convocatoria Premios imPULSO SOLIDARIO

Por otra parte, el pasado 17 de diciembre tuvo lugar la Gala de Entrega de Premios de la 5ª edición de imPULSO SOLIDARIO. Las 8 entidades ganadoras han sido seleccionadas por la plantilla entre los **32 proyectos propuestos** por los empleados. En concreto, se han registrado 3.296 votos, lo que vuelve a ratificar el compromiso social de los empleados del Banco, la Fundación y Grupo Financiero.

Las entidades más votadas en cada categoría (Discapacidad, Enfermedad, Integración y Medio Ambiente) reciben una contribución de 10.000 € y, en el caso de los segundos con mayor número de votos, de 5.000 €, lo que supone un impulso para continuar desarrollando su labor.

> **PREMIO**
>
> *Esta iniciativa recibió el premio a la Mejor Práctica de Comunicación Interna en el Ámbito de la RSE y Gestión Responsable en 2020, del Observatorio de la Comunicación Interna.*

En los 5 años que lleva celebrándose imPULSO SOLIDARIO, se ha dado visibilidad a **296 proyectos**, que han sido presentados por **387 empleados/as "embajadores"** de las asociaciones e instituciones solidarias y ha logrado la involucración del **70% de la plantilla** a través de sus votaciones. En total, se han entregado **225.000 €** para el desarrollo de **28 proyectos sociales**.

7. Indicadores de negocio en la analítica del dato

> ***En 2019 se configuró un equipo especializado integrado en el Área de Personas, cuya misión es dotar al área de una metodología y un proceso integrado de análisis de datos, que repercute en la mejora de la calidad de la toma de decisiones sobre las personas.***

Esta función resulta clave para poder realizar **propuestas personalizadas y segmentadas**.

En 2021 el proyecto ha evolucionado integrando datos de negocio y analizando diversas fuentes de datos, con el objetivo de responder a preguntas de negocio relacionadas con el capital humano y actuar en consecuencia para obtener una mejora real en sus actividades y resultados.

La metodología instaurada para el análisis y gobernanza de la información ha consistido en la creación de un ERM (employee record management) que aglutina e integra toda la información que se trata y analiza en el Área de Personas, independientemente de la fuente de la que provenga (mayoritariamente aplicaciones propias de gestión de personas, nomina, formación, etc.) en una única base de datos. De esta forma se garantiza la integración de la información con la recurrencia establecida, además de avalar la calidad y trazabilidad de la información gestionada y tratada.

8. Preparándonos para el diseño digital

> ***En 2021 se ha dado un nuevo impulso al Proyecto de Digitalización del Banco con la distribución de nuevos equipos portátiles para toda la plantilla, incorporando el Sistema actualizado Windows 10 y acceso a herramientas colaborativas Office 365.***

Este cambio representa la consolidación definitiva del **trabajo en movilidad** que cuenta ya con más del 95% de la plantilla del Banco con un equipo de trabajo en movilidad y herramientas colaborativas en todos los puestos, permitiendo así una mayor versatilidad y autonomía.

> *Más del **95% de nuestra plantilla** cuenta en 2021 con un equipo en movilidad*

Desde el Área de Personas, hemos acompañado este proceso de transformación digital, proporcionando los recursos formativos necesarios para que los profesionales del Banco se adapten al cambio de tecnología desde el primer día y continúen dando el mismo nivel de servicio a nuestros clientes desde el comienzo del proceso.

El equipo de Transmisores de Talento ha acompañando el despliegue tecnológico, convirtiéndose en embajadores digitales del proyecto.

Talleres de Descubrimiento, Infografías, vídeos o pequeños trucos para optimizar el uso de las herramientas, forman parte del material disponible en la Plataforma Formativa Paraninfo para la adopción del cambio.

9. ¿Preparados para el desafío digital? I Master en asesoramiento financiero, patrimonial y banca digital

> ***En los últimos años se han incorporado al Banco distintos perfiles con una formación académica en ramas STEM (ciencias, tecnología, ingeniería y matemáticas) con una alta especialización técnica más alejada del negocio financiero.***

Para capacitar a estos nuevos perfiles en materias propiamente financieras, en 2021 ponemos en marcha la **1ª Edición del Máster en Asesoramiento Financiero, Patrimonial y Banca Digital**, reconocido como título propio por la Universidad de Nebrija.

En esta primera edición han participado 19 compañeros/as de distintas áreas técnicas como Validación de Modelos, Auditoría de Sistemas o Desarrollo de Servicios Tecnológicos, entre otras.

El Máster cuenta con una metodología Blended (presencial en aula virtual y cursos on-line) y 150 horas de prácticas en oficinas, lo que permite a los participantes complementar la formación teórica participando de forma activa en el día a día del negocio bancario en oficinas.

Los compañeros y compañeras de oficinas realizan una labor de mentorización, colaborando de forma muy activa en este innovador programa que, sin duda, favorecerá su crecimiento profesional.

10. Sentamos las bases del proyecto de cultura

En 2021 hemos sentado las bases de este proyecto estratégico para el Banco, con el **siguiente objetivo**:

> *Entender la experiencia actual de los empleados de Ibercaja, para construir un* ***modelo de relación*** *con gran impacto en Negocio y Resultados, adaptándose a las necesidades concretas de cada colectivo, creando un modelo de experiencia evolutivo, basado en datos que asegure la mejora en la experiencia de los empleados para que esta repercuta en la experiencia de los clientes.*

Fases del proyecto

11. I Semana del Planeta

> ***En Ibercaja apostamos por la sostenibilidad, con el doble objetivo de posicionarnos como una entidad de referencia en este ámbito y dar respuesta a las necesidades de la sociedad y el entorno.***

Este es un compromiso de todo el Grupo Ibercaja: Banco, Fundación y Grupo Financiero.

El **RETO** que hemos asumido es que nuestros objetivos de negocio impulsen el desarrollo sostenible, preservando los recursos naturales y promoviendo una sociedad más justa e inclusiva.

Para dar visibilidad a este posicionamiento y hacer realidad nuestro Propósito corporativo, acompañando y ayudando en el camino hacia un mundo más sostenible a nuestros grupos de interés, del 18 al 24 de octubre organizamos la I Semana del Planeta en Ibercaja, coincidiendo con la celebración del Día Internacional de la Lucha contra el Cambio Climático.

Desde el Área de Personas, colaboramos en la organización y difusión de las actividades que se llevaron a cabo durante toda la semana. Un completo panel de actividades, **enfocadas a empleados/as**, clientes (tanto particulares como empresas), proveedores y a la sociedad en general: jornadas, mesas redondas, testimonios de personas relevantes en el proyecto de sostenibilidad de Ibercaja, acciones de voluntariado, post, eco-consejos de hijos e hijas de profesionales del Banco, concursos y mucho más … dieron contenido a la 1ª Semana del Planeta de Ibercaja.

12.Esta navidad **somos** más Ibercaja que nunca

> ***Con el propósito de acercar a nuestros grupos de interés los valores que representa la marca Ibercaja, en 2021 celebramos nuestra Navidad más solidaria.***

Bajo el lema **"Esta Navidad SOMOS más Ibercaja que nunca"** los profesionales del Banco se han unido a una campaña muy especial, en la que han podido participar, junto a sus familias, en las distintas iniciativas propuestas con los **siguientes objetivos**:

- **Promover el sentimiento de pertenencia** y el acercamiento de las familias del Grupo Ibercaja y su Fundación a los valores de la marca Ibercaja.
- **Fomentar el conocimiento de la Entidad** y su cultura interna impactando positivamente en el compromiso de los profesionales hacia la Entidad.
- **Generar una mejor experiencia de empleado/a**, con el fin de que éste continúe vinculado y comprometido con la marca Ibercaja.
- **Fomentar la participación activa** de los profesionales del Banco y sus familias.
- **Hacer realidad nuestro propósito corporativo:** ***"Ayudar a las personas a construir la historia de su vida, porque será nuestra historia"***

Iniciativas de la campaña interna de Navidad 2021

Dibuja Ibercaja en tu Navidad	A través de sus dibujos, los más pequeños de la familia Ibercaja nos trasladaron su particular visión de la Navidad, relacionándola con los valores que identifican la cultura Ibercaja. En esta edición han participado 311 hijos e hijas de empleados y empleadas representando en sus dibujos cómo somos y los rasgos que representan nuestros valores.
Regalo Azul de Unicef	Nuestros hijos e hijas también han sido los protagonistas de esta iniciativa solidaria, ya que gracias a su participación en el Concurso de Dibujo han podido elegir un regalo muy especial que hacemos llegar en su nombre a otros niños y niñas en aquellos lugares del mundo donde más lo necesitan. Ibercaja se suma así a esta iniciativa de Unicef distribuyendo un total de 144 Kits de Supervivencia, 103 Kits de Vacunación y 64 Kits de Educación, para que cientos de niños en todo el mundo puedan estudiar, vacunarse o acceder a tratamientos contra la desnutrición.
Una Sonrisa por Navidad	Entre las iniciativas solidarias de esta Navidad, nos sumamos un año más a la campaña de Cooperación Internacional, con el objetivo de lograr que niños, niñas y jóvenes en situación de vulnerabilidad puedan tener un juguete en Navidad. En esta campaña hemos entregado 446 regalos a través de esta iniciativa realizada en colaboración con Cooperación Internacional
Gala imPULSO SOLIDARIO	Entregados 60.000 € a los 8 proyectos más votados entre los 32 proyectos presentados por los empleados/as en esta 5ª edición
Reyes Magos de Verdad	170 compañeros y compañeras ejercen de pajes y se encargaron de encontrar el juguete que los niños más vulnerables habían pedido en su carta a los Reyes Magos de Oriente
Gran Donación de Juguetes	156 juguetes comprados en la tienda de UNICEF donados a la Hermandad de El Refugio para niños de su guardería, de familias vulnerables
Bufandas Solidarias	Iniciativa solidaria para que personas sin hogar tengan un regalo esta Navidad. La iniciativa no sólo se basa en la compra de una bufanda para protegerse del frío, sino que tiene otra vertiente más emocional, pues junto a la bufanda reciben un mensaje de los empleados/as de Ibercaja que les aporte el calor humano tan necesario. En esta campaña se han entregado 75 bufandas a la Hermandad El Refugio y a la Asociación San Blas de Zaragoza.
Portal de Crowdfounding	Nuestros compañeros y compañeras han contribuido con sus aportaciones a multiplicar el alcance y crear oportunidades para todas las personas, contribuyendo a un futuro más sostenible: Ayuda a la Palma, Acompañamientos de Colectivos en riesgo de Exclusión, SmartGreen y muchos más.

Desarrollo del Talento

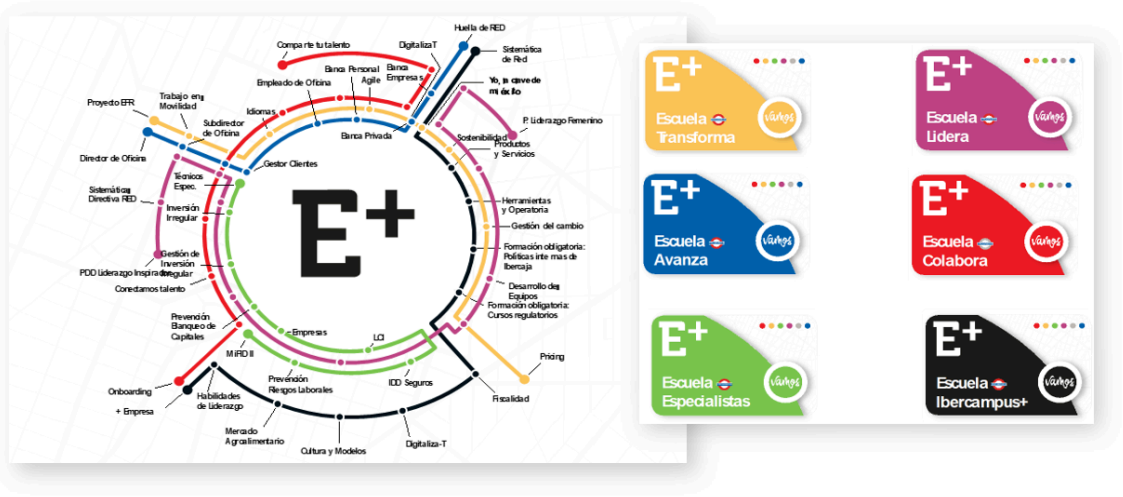
103-1, 103-2, 103-3, 404-1, 404-2

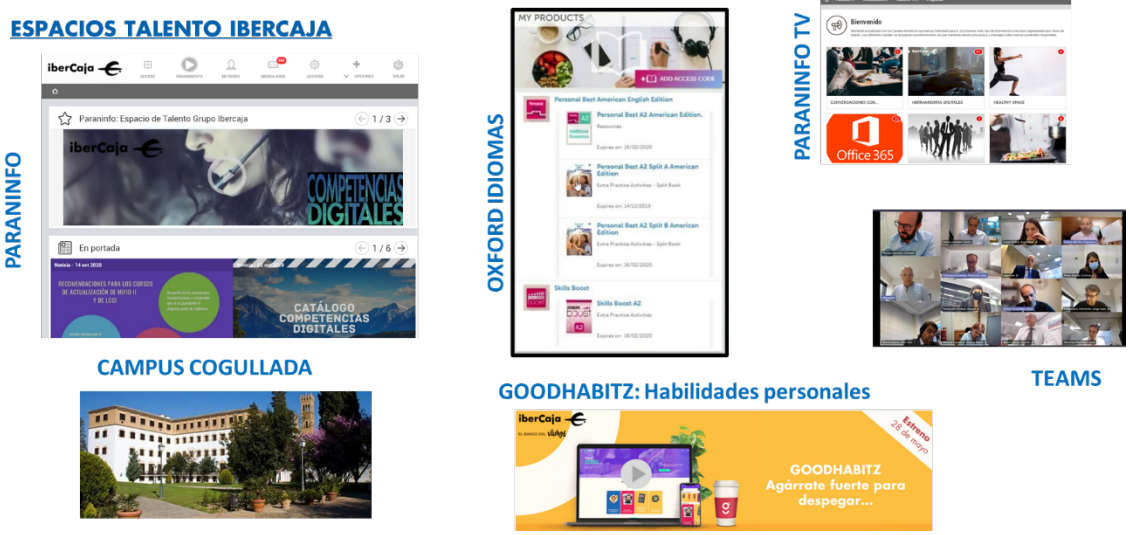
Se trata de obtener el máximo rendimiento del talento existente en Ibercaja, realizando una gestión personalizada que favorezca el crecimiento profesional para conseguir mayores resultados y un mayor compromiso con la empresa, como respuesta al dinamismo necesario para el desarrollo de la actividad, acorde a las expectativas y necesidades que el entorno demanda.

OBJETIVO ESTRATÉGICO

*Ibercaja considera el **desarrollo profesional y personal** de los empleados como un **objetivo estratégico** en el marco de la Gestión de Personas.*

Por otra parte, a través del **Plan de Desarrollo Profesional** promovemos el desarrollo continuo de las capacidades y habilidades de nuestros empleados, identificando y dando respuesta a las necesidades formativas actuales y futuras de los diferentes colectivos de la Entidad. Alineamos los programas y acciones de formación con la estrategia de la Entidad, participando de manera activa en la transmisión de nuestra cultura, valores, conocimientos y experiencias.





La Entidad fomenta el **desarrollo del talento** a través de programas formativos y de la promoción interna del mayor número posible de empleados. En **2021** han promocionado profesionalmente **684 personas**, por aplicación de los criterios definidos en cada uno de los planes de carrera profesional, antigüedad, nombramientos de libre designación y clasificación de oficinas. Existen planes de carrera profesional para todas las direcciones de servicios centrales y para los segmentos estratégicos de empresas, banca personal y banca privada. El número total de profesionales adscritos a estos planes de progreso es de **1.211**.

Los programas formativos tienen como meta **impulsar el desarrollo profesional** dando respuesta a las necesidades que surgen en un entorno muy dinámico como es el de la actividad bancaria. Entre los principales programas formativos desarrollados destacan los relativos a herramientas y operatoria, productos y servicios, normativos/regulatorios, fiscalidad, desarrollo de actitud y motivación personal, entorno digital y nuevas tendencias.

El número de horas de formación presencial asciende a **35.173** y las impartidas a través de canales a distancia a **259.933**, por categoría profesional y por sexo se distribuyen de la siguiente forma:

Horas de formación por sexo y categoría profesional

2021 CATEGORÍA PROFESIONAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
DIRECTIVOS	37.207	17.525	54.732
MANDOS INTERMEDIOS	37.453	33.126	70.579
TÉCNICOS	45.345	54.535	99.880
ADMINISTRATIVOS	30.665	39.250	69.915
TOTAL	**150.670**	**144.436**	**295.106**

Horas de formación por sexo y categoría profesional

2021 CATEGORÍA PROFESIONAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
DIRECTIVOS	53.620	23.575	77.194
MANDOS INTERMEDIOS	51.014	46.249	97.264
TÉCNICOS	58.375	65.789	124.164
ADMINISTRATIVOS	45.006	53.092	98.099
TOTAL	**208.015**	**188.705**	**396.720**

Horas de formación por sexo y categoría profesional

2021 CATEGORÍA PROFESIONAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
DIRECTIVOS	48.815	22.310	71.124
MANDOS INTERMEDIOS	41.210	37.019	78.229
TÉCNICOS	44.906	53.959	98.865
ADMINISTRATIVOS	39.772	46.903	86.674
TOTAL	**174.703**	**160.189**	**334.892**

El promedio de horas de formación por empleado en 2021 es de 64,3 horas (frente a 78 horas 2020).

Comunicación y Experiencia del Empleado

La Entidad mantiene una comunicación abierta y transparente con las personas, facilitando información sobre las actuaciones realizadas desde el área de Personas, divulgando temas de interés general para la plantilla, proporcionando e impulsando canales y vías que garanticen una adecuada comunicación con los empleados y fomenten su participación.

Entre los principales recursos para la comunicación interna contamos con:

Canales de comunicación descendentes	
Información Diaria	Intranet corporativa donde se publican comunicaciones diarias de tipo informativo o para el desarrollo de la actividad de todas las unidades que forman el Banco (Concursos, Nombramientos, Acuerdos Laborales, Novedades Legislativas, Campañas Comerciales, Nuevos Procesos…)
Normativa	Espacio interno que recoge el conjunto de instrucciones, normas, referencias e indicaciones, de carácter comercial, operativo o funcional, de obligado cumplimiento, que constituyen la única y común referencia de la Normativa de Ibercaja.
Portal del Empleado	Entorno donde la plantilla puede consultar sus datos personales, familiares, personales, laborales, económicos…donde se gestionan determinados procesos internos relacionados con el ámbito de personas. También se incluyen noticias de tipo institucional, acceso a páginas de interés, comunicados sindicales, entre otros.
Crónica Ibercaja	Revista interna de tipo institucional en formato periódico de publicación cuatrimestral y con la participación de todas las áreas del Banco con el objetivo de trasladar a la plantilla los hitos y avances de Ibercaja, dando especial protagonismo a las personas trabajadoras de Ibercaja como impulsoras del éxito.
Portal "Tu compensación"	Accesible desde el Portal del Empleado, a través de esta plataforma la plantilla encuentra toda la información necesaria para la contratación y renovación de los Planes de Retribución Flexible (FlexiPlan). También está disponible la información salarial y los beneficios por formar parte de la familia Ibercaja.
Todo esto es para ti	Publicación digital e interactiva que, con una imagen moderna, cercana y familiar, muestra las ventajas y beneficios que puede disfrutar la plantilla Ibercaja.
Newsletter internas	Una de las herramientas utilizadas para la comunicación de las Campañas de Endomarketing y que facilitan la comunicación directa y personalizada con la plantilla, en función de la campaña realizada.

Canales de comunicación ascendentes

Plataforma "imPULSO"	Plataforma de participación basada en un sistema de retos que pretende implicar a toda la plantilla en la búsqueda de ideas y soluciones a los retos que periódicamente se proponen. Existen dos tipos de retos: Solidarios e Innovadores.
Delegados Area de Personas	Figuras próximas al territorio a través de las cuales los profesionales del Banco pueden canalizar sus consultas, inquietudes, sugerencias, quejas, etc. Periódicamente estas figuras realizan entrevistas personales concertadas en los diferentes centros de trabajo .
Encuestas de Experiencia de Empleado / a	Canal de comunicación ascendente que permite conocer cómo viven y sienten los empleados y empleadas del Banco su relación con Ibercaja en los momentos clave de su ciclo personal y profesional
Encuestas pulso	Diseñadas para tomar el "pulso" con más frecuencia que las encuestas globales de EX, monitorizando el impacto de las iniciativas puestas en marcha, midiendo fluctuaciones para poder intervenir de una manera más inmediata.
Canal interno "efr"	A través del buzón efr@ibercaja.es los profesionales del Banco puedan hacer llegar sus propuestas o sugerencias de mejora y/o enviar sus quejas o reclamaciones en materia efr.
Canal Externo "efr"	Como Empresa Familiarmente Responsable, los profesionales de Ibercaja, también disponen de un canal de comunicación confidencial con Fundación Más Familia respecto al Modelo efr. www.masfamilia.org

Canales de comunicación horizontales

Focus Group	Muy utilizados como método de investigación cualitativa y de generación de ideas en distintos proyectos estratégicos para el Banco.
App Ibercaja Contigo	Herramienta 100% digital, tipo blog, que con un lenguaje sencillo pretende mantener un contacto cercano y empático con los empleados y empleadas del Banco. Incluye: Tips con los mejores consejos de Salud, Acceso a Webinars, Streaming para participar en diferentes eventos programados, Chat..
Eventos internos	Actos específicamente pensados para el público interno en los que se pretende fomentar el networking entre compañeros y compañeras: reconocimiento a equipos excelentes, homenaje a las personas que cumplen 25 años en la empresa, encuentros de líderes o transmisores del talento, entre otros.
Desayunos Directivos	Conversaciones informales entre directivos y profesionales del Banco en torno a las distintas problemáticas que se encuentran en su día a día. Estas citas aportan a los asistentes una mayor vinculación y compromiso con la Entidad.
Webinars	Otra manera de compartir información, realizar talleres o desarrollar dinámicas en tiempo en las cuales el usuario puede pedir la palabra, hacer preguntas e interactuar a través del chat.
Ibercaja CoffeWork	Espacio polivalente y multiusos diseñado para favorecer el networking, poder reunirse de manera informal, generar ideas, pero también tomar un café o una pieza de fruta.

Destaca la elaboración por primera vez en 2018, del índice **ENPS (Employee Net Promotor Score)**, un indicador paralelo al NPS que se utiliza en Experiencia de Cliente, que nos habla del grado de compromiso de los empleados con la marca Ibercaja respondiendo a la pregunta "¿Recomendarías Ibercaja como lugar para trabajar?, obteniendo una excelente puntuación del **25,9**.

> **EXPERIENCIA DE EMPLEADO**
>
> *Ibercaja refuerza así la **Experiencia de Empleado**, como **base del Modelo de Gestión de Personas** implantado en el ciclo estratégico anterior.*

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

> *Ibercaja impulsa de manera activa la igualdad de oportunidades, rechazando toda forma de discriminación y está comprometida con la conciliación de la vida laboral y familiar de los profesionales que trabajan en la Entidad.*

En este contexto de escucha continua, en 2020 se realizó una reflexión conjunta sobre todo lo vivido en estos meses, que nos permitió disponer de una valiosa información sobre las preocupaciones e inquietudes de la plantilla y sugerencias de mejora para poder planificar nuevas acciones que contribuyan a facilitar el desarrollo de nuestro trabajo cotidiano en las coordenadas actuales.

Diversidad, igualdad y conciliación

103-1, 103-2, 103-3

Ibercaja cuenta con **más de cien medidas de conciliación e igualdad para sus empleados** (que superan lo recogido en la legislación vigente y aplicable) en las categorías estipuladas en la norma efr 1000-1, y ha puesto en marcha el **Plan efr** para el primer ciclo de certificación (2019-2021). En paralelo, Ibercaja actualiza el **Plan de Igualdad** con el que se fomenta la igualdad de oportunidades entre sexos y la promoción de medidas de conciliación que contribuyan a fomentar el bienestar de nuestros trabajadores y sus familias.

Actualmente el posicionamiento de la mujer en puestos de responsabilidad avanza continuamente. En el año 2021 las vacantes concedidas a mujeres han sido en torno al 40% de las plazas de Director de Oficina, 53% de las de Subdirector y el 64% de las de Gerente de Banca Personal. El 51 % de las promociones en 2021 correspondió a mujeres.

Adicionalmente, los empleados de Ibercaja pueden optar a medidas de conciliación como permisos, reducción de jornada y excedencias, algunas de las cuales amplían o mejoran las recogidas tanto en la legislación vigente como en el Convenio Colectivo. En el año se han acogido a dichas medidas 226 personas (192 reducciones de jornada, 27 excedencias por cuidado de hijos y 7 excedencias por cuidado a familiares).

En el ejercicio 2021, 94 personas han tenido derecho a permiso parental (57 hombres y 37 mujeres), habiendose acogido todos ellos al mismo. Los 94 reingresaron al trabajo después de terminar el permiso parental.

En relación a la **integración de personas con discapacidad**, Ibercaja, además de cumplir con la Ley General de Discapacidad, fomenta la participación de personas discapacitadas a través de acuerdos con entidades sociales y de sensibilización mediante acciones de formación y voluntariado. Actualmente, 49 personas con capacidades diferentes trabajan en la Entidad, logrando así uno de los principales objetivos de nuestro modelo de gestión efr.

> *A través de nuestra Red de Delegados en los distintos territorios realizamos una gestión de personas personalizada. Nuestro* ***objetivo*** *es* ***conocer a cada persona****, gestionar sus necesidades de manera individual, identificar su nivel de compromiso y tutelar los planes de desarrollo y progreso adecuados a cada individuo.*

La Entidad además, cuenta con protocolos de actuación ante cualquier caso de discriminación, entre los que se encuentra el destinado a tratar los casos de acoso sexual y por razón de sexo.

Liderazgo y Gestión del Compromiso

Desde el año 2017 en Ibercaja contamos con una red de siete delegados de personas que dan cobertura a todas las Direcciones Territoriales, además del Delegado que actúa en Servicios Centrales.

Buscamos que el **empleado se sienta escuchado y acompañado** en momentos clave de su ciclo de vida profesional: la incorporación al puesto, un nombramiento, un traslado, la valoración de competencias o ante un problema personal.

Para ello, los delegados cuentan con una serie de herramientas que ayudan a desplegar este proyecto: protocolos de gestión para acompañamiento en los momentos clave; ficha de empleado como soporte a la gestión y un nuevo método de valoración de las expectativas profesionales del empleado.

Nuestro **modelo de relación con el empleado** replica el **Modelo de Gestión Comercial con clientes**.

Política Retributiva

103-1, 103-2, 103-3, 202-1

El **salario** de la plantilla está compuesto por las retribuciones fijas previstas en Convenio Colectivo para cada Nivel Profesional y por la retribución variable que percibe la plantilla destinada en la Red de Oficinas asociada a cumplimiento de objetivos. Además, se abonan otras cantidades en concepto de complementos para determinados colectivos con funciones y responsabilidades concretas.

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

Los empleados disponen de un entorno digital e interactivo que, con una imagen moderna, cercana y familiar, muestra las ventajas y beneficios que pueden disfrutar por el hecho de pertenecer a la familia Ibercaja.

Todos los beneficios afectan a todos los trabajadores independientemente de su tipo de contrato, a excepción de las condiciones especiales de financiación cuyo condicionante en ser indefinido y haber superado el periodo de prueba.

En línea con el resto de políticas de Recursos Humanos de Ibercaja, la Política de Retribución se fundamenta en el principio de igualdad entre hombres y mujeres, no realizando ningún tipo de diferenciación salarial entre géneros.

A continuación, se detallan las **remuneraciones medias percibidas** por las personas que componen la plantilla de Ibercaja a 31 de diciembre de **2021**. Estas remuneraciones se componen de retribución fija, complementos salariales y retribución variable percibida en el ejercicio 2021.

Retribución total media por sexo (importes en euros):

SEXO	Sº FIJO + RVO 2021	INCREM. RESP. 2020	Sº FIJO + RVO 2020
H	52.840	-1,18%	53.468
M	46.463	-0,65%	46.767
Total	**49.730**	**-1,13%**	**50.300**

Retribución total media por sexo (importes en euros):

SEXO	Sº FIJO + RVO 2020	INCREM. RESP. 2019	Sº FIJO + RVO 2019
H	53.468	1,93%	52.456
M	46.767	2,84%	45.475
Total	**50.300**	**2,37%**	**49.133**

Retribución total media por tramos de edad (importes en euros):

TRAMOS DE EDAD	Sº FIJO + RVO 2021	INCREM. RESP. 2020	Sº FIJO + RVO 2020
21 - 30 AÑOS	23.787	-5,33%	25.127
31 - 40 AÑOS	42.877	0,43%	42.694
41 - 50 AÑOS	49.340	-0,42%	49.548
51 - 60 AÑOS	56.011	-0,42%	56.250
61 - 70 AÑOS	90.852	-4,19%	94.829
Total	**49.730**	**2,37%**	**50.300**

Retribución total media por tramos de edad (importes en euros):

TRAMOS DE EDAD	Sº FIJO + RVO 2020	INCREM. RESP. 2019	Sº FIJO + RVO 2019
21 - 30 AÑOS	25.127	5,95%	23.717
31 - 40 AÑOS	42.694	1,79%	41.942
41 - 50 AÑOS	49.548	0,34%	49.379
51 - 60 AÑOS	56.250	1,24%	55.563
61 - 70 AÑOS	94.829	1,99%	92.983
Total	**50.300**	**2,37%**	**49.133**

Retribución total media por categoría profesional (importes en euros):

TRAMOS DE EDAD	Sº FIJO + RVO 2021	INCREM. RESP. 2020	Sº FIJO + RVO 2020
1- DIRECTIVOS	65.317	0,63%	64.908
2- MANDOS INTERMEDIOS	53.415	0,14%	53.340
3- TÉCNICOS	46.430	-1,12%	46.957
4- ADMINISTRATIVOS	40.483	-5,01%	42.619
Total	**49.730**	**-1,13%**	**50.300**

Retribución total media por categoría profesional (importes en euros):

TRAMOS DE EDAD	Sº FIJO + RVO 2020	INCREM. RESP. 2019	Sº FIJO + RVO 2019
1- DIRECTIVOS	64.908	2,53%	63.306
2- MANDOS INTERMEDIOS	53.340	3,17%	51.703
3- TÉCNICOS	46.957	2,30%	45.899
4- ADMINISTRATIVOS	42.619	2,40%	41.589
Total	**50.300**	**2,37%**	**49.133**

Retribución total media directivos por sexo (importes en euros):

TRAMOS DE EDAD	Sº FIJO + RVO 2021	INCREM. RESP. 2020	Sº FIJO + RVO 2020
H	67.441	0,80%	66.904
M	60.653	0,62%	60.280
Total	**65.317**	**0,63%**	**64.908**

Retribución total media directivos por sexo (importes en euros):

TRAMOS DE EDAD	Sº FIJO + RVO 2020	INCREM. RESP. 2019	Sº FIJO + RVO 2019
H	66.904	2,44%	65.314
M	60.280	2,81%	58.634
Total	**64.908**	**2,53%**	**63.306**

En relación con la denominada **brecha salarial**, si se toma como referencia el Salario Base de Convenio y se exceptúa la remuneración adicional por antigüedad, beneficios sociales u otras prestaciones, la ratio salarial hombres / mujeres en Ibercaja es 1.

El rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en los lugares donde se desarrollan operaciones significativas es del 119 % tanto para mujeres como para hombres.

Si analizamos esta información ponderada por la agrupación de puesto (directivos, mandos intermedios, técnicos y administrativos), se determina una brecha salarial en 2021 del 7,10 %.

La diferencia salarial que muestran los resultados está en línea con el contexto sectorial, generada principalmente por la composición histórica de género de la compañía que se traduce en una mayor antigüedad media de los hombres frente a las mujeres. La evidencia de esto es la **reducción de la brecha** con **respecto a 2020 en un 3,72%, pasando de un 12,5% a un 12,1%.**

Para este cálculo se ha tenido en cuenta la retribución fija, complementos salariales y retribución variable percibida en el ejercicio 2020.

Esta tendencia se debe, en parte, a las medidas desarrolladas para reducir la misma:

- **Incremento en la representación de mujeres** en puestos directivos.
- **Un 51 %** de las promociones en 2020 corresponden a **mujeres**.

Aspectos relativos a la remuneración de la alta dirección

Se considera alta dirección a los miembros del Comité de Dirección de la Entidad, compuesto a 31 de diciembre de 2021 por 11 personas (8 hombres y 3 mujeres). La información relativa a remuneraciones de la alta dirección incluye tanto retribución fija como variable y sistemas de previsión a largo plazo. La retribución media es de 203 miles de euros (remuneración media de directivos de 211 miles de euros y de 184 mil euros en el caso de directivas, que se ve afectada principalmente por la antigüedad de los cargos en la Entidad).

Diálogo Social

103-1, 103-2, 103-3

Las **relaciones laborales** se fundamentan en el **diálogo abierto y transparente con la representación de los empleados**. En la representación sindical de la entidad participan 226 empleados vinculados a cinco secciones sindicales.

Estas relaciones tratan de fomentar el compromiso mutuo, con el afán de avanzar en la mejora de las condiciones laborales de los profesionales que trabajan en Ibercaja.

Acuerdos alcanzados en 2021:

- Acuerdo de Prevención de Riesgos Laborales

El 100% de trabajadores de Ibercaja Banco están cubiertos por Convenios Colectivos y representados en comités formales. La actividad de Ibercaja se desarrolla en su totalidad en territorio nacional y en su plantilla están representadas distintas nacionalidades. Todos ellos cuentan con contrato a jornada completa.

El **89% de los empleados** cuenta con horario de **jornada continua** (excepto los jueves de invierno). El Convenio Colectivo para los años 2019-2023, establece una jornada anual de 1.680 horas de trabajo efectivo. Respetando dicha jornada, y sin perjuicio de la distribución irregular de la misma, conforme a lo dispuesto en la legislación vigente y en la normativa sectorial aplicable, el horario laboral es el siguiente:

- De 1 de mayo a 30 septiembre, el horario es de lunes a viernes: de 8 a 15 horas.
- De 1 de octubre a 30 de abril, el horario es lunes, martes, miércoles y viernes: de 8 a 15 horas y jueves: 8:00 a 14:00 horas y de 16:00 a 19:00 horas.

En Ibercaja, los empleados sujetos a horarios singulares, solicitados de forma voluntaria, son 490. De ellos, el 83% ha solicitado realizar 3 tardes, el 3% 2 tardes y el 14% una tarde.

Prevención y Salud Laboral

103-1, 103-2, 103-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10

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

Además, Ibercaja cuenta entre sus objetivos estratégicos el fomento de los hábitos de vida saludable, impulsando distintas iniciativas encaminadas a ello:

- Realización de Reconocimientos Médicos.
- Fomento de actividades deportivas a través del Grupo Cultural, participación activa en carreras y maratones de todo el territorio nacional de forma grupal y organización de talleres que promueven el bienestar (Healthy Space y Show Cooking en el CoffeeWork).
- Sección específica en la APP Ibercaja Contigo (#ContigoNosCuidamos y #ContigoEntrenando) donde se recogen recomendaciones para el cuidado de la salud como por ejemplo, cómo prevenir catarros, buenos hábitos cardiosaludables o información sobre la importancia de una alimentación sana.

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

La Entidad posee un **servicio de prevención propio**, al ser una Empresa de más de 500 trabajadores. El Servicio de prevención propio es una unidad organizativa específica que cubre dos de las cuatro disciplinas preventivas ("Vigilancia de la Salud" y "Ergonomía y psicosociología aplicada") previstas en el art. 34 del reglamento. Las especialidades preventivas de "Seguridad en el Trabajo" e "Higiene Industrial" están concertadas con un servicio de prevención ajeno: MAS PREVENCIÓN.

La Entidad ha implantado un **plan de prevención de riesgos laborales**, con el objetivo de integrar la actividad preventiva en la gestión.

El Banco tiene constituido un **Comité de Seguridad y Salud**, compuesto por 10 miembros: 5 de ellos son los Delegados de Prevención y los otros 5 son representantes de Ibercaja. El Comité de Seguridad y Salud de Ibercaja cuenta con su propio reglamento interno, por el cual se regula su funcionamiento.

Dada la actividad desarrollada no se identifica ningún riesgo o enfermedad específico para los empleados.

En 2021 se han producido 32 **accidentes de trabajo** (12 hombres y 20 mujeres), un 14% más que el año anterior (año covid, menos desplazamientos), y la cifra total de horas de absentismo es de 359.410 (470.193 en 2020). Como en todos los ejercicios en las horas de absentismo se han incluido las horas por enfermedad común, accidente de trabajo, maternidad y paternidad. Este año de nuevo también se han incluido las horas por COVID, que han ascendido a 12.012 horas, lo cual ha sido el gran determinante del decremento del absentismo respecto al año anterior.

AÑO 2021	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
INDICE DE FRECUENCIA	1,1764	0,8228	1,5593
INDICE DE GRAVEDAD	0,1454	0,0961	0,1989

	AÑO 2020	AÑO 2019
INDICE DE FRECUENCIA (*)	1,3294	1,2273
INDICE DE GRAVEDAD (**)	0,1191	0,1284

Recalculo en el índice de gravedad año 2019

(*) IdF= Número de accidentes de trabajo con baja (exc. in itinere) *10^6
Número total de horas efectivamente trabajadas

(**) IdG= Número de jornadas no trabajadas por accidente de trabajo con baja *10^3
Número total de horas efectivamente trabajadas

En el nuevo convenio, por primera vez, se ha incluido el derecho a la **desconexión digital** en el ámbito laboral. Esta regulación contribuye a la salud de las personas trabajadoras disminuyendo, entre otras, la fatiga tecnológica o estrés, y mejorando, de esta manera, el clima laboral y la calidad del trabajo.

Gestión de la crisis sanitaria provocada por la Covid-19

Como consecuencia de la pandemia provocada por la COVID-19, desde el año 2020 desde el Área de Personas hemos realizado **una gestión focalizada en velar por la salud y bienestar de las personas**, sin olvidarnos de **garantizar la viabilidad del proyecto empresarial.**

Las **principales acciones** que se han llevado a cabo desde la Dirección de Área de Personas como respuesta a esta crisis, se agrupan **3 grandes bloques**:

SEGURIDAD Y SALUD

NUEVOS ESQUEMAS DE TRABAJO

COMUNICACIÓN Y LIDERAZGO

Seguridad y Salud

Con el objetivo siempre puesto en la **protección de la salud**, tanto de nuestros empleados/as como de nuestros clientes, desde el Servicio de Prevención de la Entidad se ha gestionado la crisis sanitaria desde **cuatro ámbitos**:

a. *Prevención*
b. *Detección anticipada.*
c. *Disminución de afectación.*
d. *Seguimiento continuado.*

*Ibercaja ha sido un **ejemplo de gestión preventiva** gracias al equipo creado ad hoc y al trabajo colaborativo para el control de la crisis.*

En base a estos objetivos se han adoptado las siguientes medidas:

- Se han **protocolizado** todos los procesos de gestión, tanto sanitaria, como informativa.
- Refuerzo del **Servicio Médico**, para atender y seguir individualmente la evolución de los compañeros y compañeras afectadas.
- Gestión del **suministro de equipos de protección preventiva** y toma de temperatura en Edificio Central.
- Creación y gestión de una **Base de Datos** donde centralizar toda la información relacionada con la crisis sanitaria.
- Línea de **atención consultas COVID-19** en el que se asiste a los empleados/as de la Entidad las 24 horas/7 días a la semana con atención directa por parte de personal médico.
- **Vacunación contra la gripe** de todos los empleados que lo han solicitado.

Nuevos esquemas de trabajo

En 2021 la Entidad ha continuado instrumentalizando una serie de medidas que nos han permitido continuar con nuestra actividad profesional, al tiempo que se han implementado **nuevos entornos de trabajo**, que nos han permitido acortar distancias, realizar reuniones de manera eficiente o cooperar de manera transversal en diferentes proyectos.

*La pandemia por Covid-19 también ha sido catalizadora de **nuevas formas de trabajo**, acelerando nuestro proceso de transformación.*

Algunas acciones llevadas a cabo:

- Despliegue **Teletrabajo** en las fases más críticas de la crisis.
- Medidas de **flexibilidad horaria**, tanto a la entrada, como a la salida.
- Despliegue de medios y **nuevas herramientas de movilidad** (Teams, Office 365…). Todos los puestos disponen de herramientas colaborativas.
- Nombramiento de nuevas figuras como **Gerentes de Banca Personal Digital**, encargados del asesoramiento personalizado de los clientes que operan a distancia.
- Realización de **exámenes on-line** para la obtención de certificaciones.
- Realización de **Galas virtuales** para la celebración de eventos internos.

Comunicación y acompañamiento

Momentos en los que resulta clave generar **nuevas vías de comunicación interna** que nos mantengan permanentemente conectados con nuestros compañeros, acompañándolos en su día a día, en casa y en la oficina.

*La **comunicación interna** ha jugado un **papel clave** en la crisis de la COVID-19.*

Comunicación Operativa:

- Espacio COVID-19 en Normativa para la difusión diaria de Medidas relacionadas con la pandemia.

Comunicación Emocional:

- **Cartas Consejero Delegado** dirigidas a cada empleado, en la que explica la situación del Banco, medidas que se están tomando, mensajes de ánimo y reconocimiento a la importante labor de los profesionales de Ibercaja como servicio esencial para la Sociedad.
- **Ibercaja Contigo**. Blog diseñado para mantener un contacto cercano, empático y útil con los compañeros. Artículos de interés, Recomendaciones de prevención, Consejos para trabajar desde casa, Iniciativas Solidarias, Tips de Salud y Bienestar, Recursos Didácticos, Entrenamientos semanales, dan contenido a este nuevo canal.

6.5 Compromiso con el medioambiente

102-11, 102-12, 102-15, 102-19, 102-20, 102-30, 102-31, 102-43, 102-44, 103-1, 103-2, 103-3, 201-2, 301-1, 301-2, 302-1, 302-4, 303-1, 303-5, 305-1, 305-2, 305-5

> Ibercaja tiene el firme compromiso de proteger el medioambiente y luchar contra el cambio climático, teniendo en cuenta su impacto ambiental e impulsando, a través de su actividad, la transformación hacia una economía más sostenible.

6.5.1 A través de la actividad bancaria y financiera

Para ello la Entidad toma como referencia los objetivos del Acuerdo de París sobre el Cambio Climático, y avanza en la implementación de las recomendaciones de la Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD). Esta información se recoge detalladamente en el **apartado 6.12. de este capítulo del Informe de Gestión.**

En la Política de Sostenibilidad, aprobada por el Consejo de Administración en diciembre de 2020, se recogen los **compromisos de Ibercaja con el medioambiente:**

A través de su actividad financiera, Ibercaja se compromete a:

- **Analizar el impacto del cambio climático,** detectando **necesidades** que la transición hacia una economía descarbonizada puede presentar, para **dar respuesta con soluciones de negocio** que apoyen la sostenibilidad ambiental.
- **Analizar los riesgos climáticos y ambientales,** su impacto en los clientes y en su actividad financiera, para su paulatina integración en cumplimiento de los requisitos normativos.
- **Comunicar de manera trasparente** los avances en sostenibilidad ambiental, **sensibilizando interna y externamente** para fomentar el sentido de responsabilidad ambiental.
- Asumir y refrendar los principales **compromisos nacionales e internacionales** que ayuden a la protección del medioambiente y la lucha contra el cambio climático, trabajando en su implementación.

6.5.2 A través de la gestión ambiental interna

Nuestro compromiso con el medioambiente se materializa también en la gestión de los impactos directos de nuestra actividad y se desarrolla a través de los siguientes ejes:

En su gestión ambiental, Ibercaja aplica el **principio de precaución**, con el fin de orientar sus actuaciones para prevenir o evitar daños al medioambiente.

Política ambiental	*Esta Política se basa en la **observancia de la normativa** de carácter general, la **prevención de la contaminación** en sus propios procesos, la **gestión adecuada de los residuos**, la **concienciación de los empleados** en el uso responsable de los recursos y la **difusión de las actuaciones** realizadas entre clientes y proveedores para su sensibilización. En 2021 dicha Política se ha actualizado, siguiendo los principios de actuación que rigen en la Política de Sostenibilidad, ampliando su enfoque a la actividad financiera.*
Comité de Medio Ambiente	*A nivel directivo, es el encargado de **velar por su cumplimiento**, supervisar la eficacia y eficiencia del sistema de gestión ambiental de la Entidad e **impulsar iniciativas de sensibilización y protección medioambiental**. Es el Órgano que ha de revisar y aprobar las actualizaciones de la Política Ambiental.*
Sistema de Gestión Ambiental	*Supervisado por el Comité de Medio Ambiente, cuenta con una Coordinadora y un presupuesto específico para su correcta evolución, que permite desarrollar iniciativas ambientales propuestas por el Equipo de Medio Ambiente, formado por empleados voluntarios, que se ocupan de proponer, desarrollar e impulsar iniciativas en el ámbito de la protección ambiental.*

Desde esta perspectiva, Ibercaja asume los siguientes compromisos:

- Medir y hacer pública su huella de carbono, estableciendo un plan de reducción para lograr la **neutralidad de emisiones.**
- Cumplir con los **requisitos legales de carácter ambiental aplicables** y aquellos otros requisitos **asumidos voluntariamente**, adoptando las medidas necesarias para ello.
- Aplicar el **principio de prevención de la contaminación** con el objetivo de minimizar y/o compensar posibles impactos negativos en el medio ambiente.
- **Favorecer** el **control y consumo responsable de los recursos**, así como **la gestión adecuada de los residuos**, minimizan en lo posible la generación de los mismos, favoreciendo la economía circular en toda la cadena de valor.
- Asegurar la integración de la **mejora continua** en el sistema y en el desempeño ambiental mediante el establecimiento de **objetivos ambientales.**
- **Sensibilizar** a las **personas** que forman Ibercaja, fomentando el sentido de responsabilidad ambiental en sus acciones, la difusión de buenas prácticas y la involucración y la participación.
- **Difundir entre los grupos de interés su Política Ambiental** y toda aquella información que se considere relevante sobre las actuaciones e iniciativas realizadas en materia de medio ambiente.

El Sistema de Gestión Ambiental (SGA) está implantando en la Entidad desde 2007 y certificado externamente por AENOR, que acredita la adecuación del edificio de servicios centrales a las exigencias de la Norma ISO 14001:2015. Como requisito de esta Norma, están identificados **los riesgos y oportunidades** derivados del sistema, así como las acciones a abordar para cada riesgo. Entre los riesgos, se ha incluido el impacto del cambio climático sobre la actividad financiera. Entre las oportunidades se citan aquellas derivadas de la transición hacia una economía más sostenible: impulso ISR, finanzas verdes, iniciativas ambientales solidarias, etc.

En 2021 se ha realizado por parte de AENOR la **Auditoría de seguimiento** al Sistema de Gestión Ambiental de la entidad, donde se ha comprobado la implantación del Sistema respecto a los requisitos especificados en la norma de referencia UNE-EN ISO 14001:2015. En ella se destacan como **puntos fuertes**:

- Estado de **orden y limpieza** de las instalaciones.
- **Canales de comunicación** horizontal, vertical ascendente y descendente.
- **Análisis exhaustivo** de la determinación del contexto de la organización, así como de las partes interesadas y sus requisitos.
- La **disponibilidad, aptitud y preparación técnica de todo el personal involucrado** en el sistema, implicación y conocimientos sobre la materia y cultura de eficiencia ambiental que posee la entidad.
- **Iniciativas ambientales de carácter interno y externo**, así como la participación de la entidad mediante **adhesiones** y sensibilización a través de jornadas a las partes interesadas.
- Integración del Sistema de Gestión Ambiental **en las unidades de negocio** y la inclusión de criterios ambientales en el diseño de los productos financieros de la organización.
- **Reducción de huella de carbono.**
- **Evaluación de proveedores del SGA** con un alto grado de criterios ambientales.
- **Acciones ambientales** puestas en marcha: **100% de plástico reciclado** en el uso de las botellas, aumento del **porcentaje de productos sostenibles** en el consumo de material de oficinas, **mejora del reciclaje** en oficinas.

Principales líneas de actuación en el ejercicio 2021:

Gestión de recursos:

OPTIMIZACIÓN

*El Banco pone en marcha iniciativas orientadas a la **optimización** de **consumo de recursos***

El Banco tiene entre sus **objetivos** el **consumo eficiente de los recursos** y pone en marcha iniciativas orientadas a su optimización, especialmente de aquellos que son materiales para Ibercaja: agua, energía y papel. También pone especial énfasis en la sensibilización sobre la correcta utilización de los mismos.

CONSUMOS TOTALES	2019	2020	2021
Consumo agua (m3)	41.451	37.028	38.934
Consumo energía (Gj)**	138.107,1	129.780,7	128.138,24
Consumo papel Tm *	369,4	333,3	347,3

* El 96% del papel DIN A4 consumido es reciclado

**El consumo eléctrico de Red de Oficinas de los años 2019 y 2020 se ha calculado a partir de la facturación eléctrica de las diferentes compañías, del período comprendido entre el 1 de diciembre del año anterior y el 30 de noviembre del año en curso. Esto se debe a que no se disponen de los datos reales del año natural hasta el mes de marzo del año siguiente.

En 2021 no se dispone de las facturas reales de ENDESA. El consumo de electricidad que se ha estimado para este ejercicio corresponde al período mayoritario de facturación comprendido entre octubre 2020 y septiembre 2021. En 2022 se homogeneizará la información con años anteriores.

Durante 2021, al igual que en años anteriores, en todas las reformas, obras y actuaciones de mantenimiento realizadas en oficinas, cuando la instalación lo permite y es necesario, se ha mantenido el criterio de **sustituir la iluminación existente por sistemas LED** y mejorar los sistemas de climatización con equipos más eficientes. Todas nuestras medidas o actuaciones tienen en cuenta los **principios de la gestión medioambiental** del Banco.

En el caso del papel, Ibercaja impulsa actuaciones orientadas a mejorar la gestión en el uso del mismo, consiguiendo mantener una tendencia de reducción de su consumo que en el año 2021 fue de un 5% con respecto a 2020 y de un 15% con respecto al 2019.

Economía circular y gestión de los residuos

La correcta segregación de los residuos y su recogida selectiva es un empeño constante en la entidad, asegurando el destino correcto de cada uno de ellos con el fin reducir su impacto ambiental. El Coordinador de Residuos es el encargado de la gestión integral de los mismos.

A través de acciones de sensibilización y formación se ayuda a conocer buenas prácticas ambientales y a tomar conciencia para minimizar la generación de residuos. En este sentido, en 2021 se han centrado esfuerzos en la **mejora continua de la gestión de residuos** destacando las acciones de sensibilización e información ambiental, internas y externas, alineadas con eventos importantes de carácter mundial relacionados con el reciclaje y educación ambiental, así como la formación específica dirigida al personal técnico para la sensibilización y capacitación en la prevención y gestión de residuos, uso eficiente de los recursos y economía circular, realizada enero de 2021.

En esta línea, se ha puesto foco en extender las buenas prácticas ambientales a la red de oficinas. En concreto, con el fin de **mejorar el reciclaje en oficinas**, se ha comenzado un proceso de implementación de segregación y recogida selectiva de los residuos más habituales en las oficinas que disponen de zonas office, disponiendo de unos contenedores específicos por tipología de residuo (papel/ cartón, plásticos y restos), que continuará en el próximo año. Estas actuaciones van acompañadas de acciones de información para la sensibilización y toma de conciencia de los empleados.

Por otra parte, en su firme apuesta por la economía circular y la protección del medio ambiente, Ibercaja ha lanzado sus **nuevas tarjetas VISA ONE y VISA CASH** que están fabricadas con un 95% de PVC reciclado.

Emisiones

Ibercaja calcula su huella de carbono desde el año 2016 incluyendo las emisiones de alcances 1 y 2 y también parcialmente las indirectas de alcance 3, en concreto las producidas en los desplazamientos en automóvil de los empleados por motivos de trabajo y las asociadas a los envíos de documentación por valija.

> **COMPROMISO**
>
> *El compromiso de la Entidad con el medioambiente se refleja en el* ***Objetivo de neutralidad de sus emisiones***

Con el objetivo de **ampliar la medición de emisiones de alcance 3**, en 2021 se ha realizado un primer análisis de la huella de carbono de emisiones financiadas de la cartera de actividades productivas y de la cartera hipotecaria, con el objetivo de que sirva como punto de partida para llevar a cabo un análisis exhaustivo en 2022, en base a la metodología PCAF[4], siguiendo las mejores prácticas sectoriales.

Con el fin de contribuir a la mitigación del cambio climático, Ibercaja Banco cuenta con un Plan de reducción de emisiones CO_2 y se marca como objetivo la reducción del 100% de su huella de carbono (alcances 1, 2 y parcialmente el 3) para el año 2030. El Plan tiene como **año base** el primer año de cálculo del indicador, es decir, el 2016, y cuenta con una serie de medidas que contribuyen de manera global a la consecución del objetivo.

Cómo última fase, la organización se podrá plantear un enfoque de compensación de aquellas emisiones que no hayan conseguido reducir en el periodo objetivo fijado.

Para el cálculo de las emisiones de CO2 de los alcances 1 y 2, los factores de emisión utilizados son los que facilita el Ministerio para la Transición Ecológica y Reto Demográfico (MISTECO), basados a su vez en fuentes oficiales. Para la obtención de las emisiones CO2 de alcance 3 se utiliza la metología de cálculo del Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GH Protocol).

[4] PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials) consiste en una norma mundial de contabilidad de huella de carbono para medir y divulgar las emisiones financiadas y facilitadas de alcance 3 en entidades financieras. Para más información sobre PCAF, véase: https://carbonaccountingfinancials.com/

El indicador clave que permite hacer un seguimiento del Plan es la reducción de emisiones en %. Así, en 2021 el total de emisiones (alcances 1 y 2) ha sido de 873,97 Tn $CO_{2.}$ lo que supone una reducción del 32% con respecto al año 2020 y de un 94% con respecto al año base (2016). Esta reducción se debe principalmente a que el total de la energía eléctrica consumida en la Entidad es 100% energía verde, con garantía de origen.

Además, con el objetivo de reducir las emisiones asociadas al consumo de combustible de los vehículos que forman parte de la Red de Ibercaja (total 20 vehículos), se han sustituido de manera paulatina el total del parque de vehículos por otros más sostenibles, etiquetas ECO y CERO.

También en 2021 se ha conseguido **el sello "Calculo-Reduzco"** del año 2020, otorgado por la Oficina del Cambio Climático del MITECO, tras haber inscrito la huella de carbono en el Registro de Huella de carbono, compensación y proyectos de absorción.

De forma paralela, se ha logrado la **neutralidad de carbono del año 2020** (alcances 1 y 2), mediante la compensación de las emisiones directas (alcance 1) que no se pudieron reducir, a través del proyecto **CeroCO2** de ECODES de **"Conservación de la Amazonia en Madre de Dios, Perú"**.

El Informe de Huella de Carbono, público en la Web Corporativa de la Entidad, incluye el seguimiento de las acciones establecidas en el Plan de reducción de emisiones, la recopilación de datos, metodología, criterios de cálculo y la evolución de emisiones tomando como referencia el año base, 2016.

Adicionalmente, en su compromiso con la sostenibilidad, Ibercaja se adhirió en 2021 a la **Alianza Net Zero Banking** (NZBA, por sus siglas en inglés) como uno de los miembros fundadores, comprometiéndose a lograr la neutralidad de emisiones de sus carteras de préstamos e inversiones para el año 2050 o antes, alineando sus objetivos con los del Acuerdo de París.

Sensibilización y comunicación

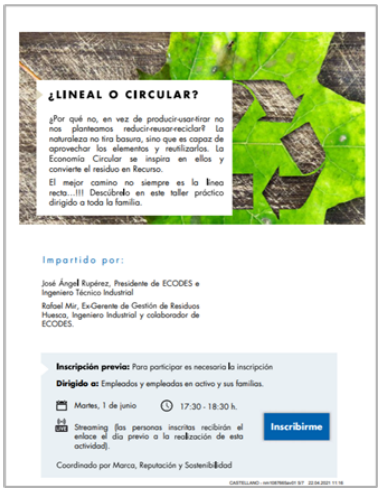
Para lograr nuestro objetivo y compromiso con el medioambiente, la sensibilización y la comunicación con nuestros empleados, clientes y sociedad son **aspectos clave**, haciendo de este modo que el impacto sea mayor.

Anualmente **se planifican actuaciones y contenidos ambientales**, a lo largo de todo el año, alineados también con iniciativas de sensibilización a nivel mundial o días señalados en el ámbito medioambiental, relacionados con la preservación del medio ambiente y lucha contra el cambio climático. Su difusión se realiza a través de los distintos canales, tanto internos como externos, con los que cuenta la Entidad (Información Diaria, App Ibercaja Contigo, redes sociales, etc.).

Este año cabe destacar la organización de **la Semana del Planeta**, iniciativa llevada a cabo del 18 al 24 de octubre, coincidiendo con la celebración del **Día Internacional de la Lucha contra el Cambio Climático**. El objetivo era acompañar **a clientes, empleados y sociedad** en el camino de la sostenibilidad. Este proyecto refleja el compromiso de todo el Grupo Ibercaja: **Banco, Fundación y Grupo Financiero**. Bajo el lema **Proteger el medioambiente y luchar contra el cambio climático,** se organizaron, con alcance nacional, diferentes **jornadas empresariales, mesas redondas, acciones de voluntariado**, publicaciones blog de sostenibilidad, concursos, ecoconsejos, etc., logrando una amplia difusión y repercusión en medios.

También en 2021 se han llevado a cabo diferentes acciones de **Voluntariado Medioambiental**, abiertas no sólo a los empleados de Ibercaja, sino también a los clientes y la sociedad en general.

Durante los meses de enero a junio se celebraron los **Martes Sostenibles**, iniciativa dirigida a los empleados del Grupo Ibercaja y sus familias, en la que se realizaron charlas con expertos sobre temas como la economía circular o los objetivos de Desarrollo Sostenible.



También este año, aunque de manera diferente por las circunstancias sanitarias, Ibercaja se ha sumado a la iniciativa la **Hora del Planeta**, con el Edificio Central de Zaragoza, con el Edificio de Reyes Católicos de Burgos y el Edificio Badajoz Siglo XXI de Badajoz.

Además, en la **web corporativa (https://www.ibercaja.com)** se recoge en un apartado específico el compromiso de Ibercaja con la Sostenibilidad y el medioambiente. También en la **web comercial (https://www.ibercaja.es)** se ha incorporado en el blog información sobre sostenibilidad, con el objetivo de ayudar y acompañar a nuestros clientes en el necesario camino hacia la descarbonización.

Como parte de su compromiso por sensibilizar e implementar los ODS, Fundación Ibercaja ha presentado este año su nuevo concurso, **"R7 por el planeta"**, dirigido al alumnado de Primaria, Secundaria, Bachillerato y Ciclos Formativos de todo el ámbito nacional, para trabajar sobre una temática relacionada con el medio ambiente.

Como novedad, en este 2021, Fundación Ibercaja se ha unido recientemente al **Bosque de los Zaragozanos**, una iniciativa del Ayuntamiento de Zaragoza, que cuenta con la colaboración de casi cuarenta entidades, cuyo objetivo es conseguir la plantación de 700.000 árboles y arbustos en Zaragoza y su entorno a lo largo de los próximos años.

Equipo de Medioambiente

El Sistema de Gestión Ambiental cuenta con un equipo impulsor de iniciativas, el **Equipo de Medioambiente**, formado por voluntarios de distintas Áreas de la Entidad, que proponen, impulsan y desarrollan actuaciones en el ámbito de la protección medioambiental, impulsando su puesta en marcha.

> **COMPROMISO**
> *El **Equipo de Medioambiente** propone, impulsa y desarrolla actuaciones de **protección medioambiental**.*

Con objeto de reducir y optimizar el uso del plástico en Ibercaja, en 2019 se creó el **EQUIPO SIN PLÁSTICOS**, que de forma voluntaria ha trabajado en impulsar iniciativas que fomentan el uso de materiales plásticos reciclados y reciclables (fundas de tarjetas, uñeros, etc.). También se han sustituido las botellas de agua de Sede Central por otras de rPET (100% reciclado y reciclable), trasladando así a la cadena de valor nuestros compromisos medioambientales. Estas buenas prácticas, basadas en principios de circularidad, forman parte de los objetivos ambientales de Ibercaja para reducir el impacto ambiental y favorecer la economía circular, promoviendo actuaciones para darle una segunda vida al plástico.

Formación

La formación es un elemento clave en Ibercaja para trasladar a todas las personas de la Entidad su compromiso con el medioambiente y darles las herramientas necesarias para llevar a cabo su trabajo e integrar los aspectos ASG en sus decisiones profesionales.

En 2021 se ha incorporado una línea de sostenibilidad en el **Plan de Desarrollo Profesional** y se han realizado las siguientes **actividades formativas** vinculadas a la sostenibilidad y el medioambiente:

- **Finanzas Sostenibles**: se han realizado varias sesiones formativas en diferentes ámbitos (riesgos, inversión, productos, reporting, etc.), dentro de los grupos de trabajo en el ámbito de CECA.
- Curso sobre sostenibilidad enfocada al **cuidado del medioambiente**, a disposición de todos los empleados de la Entidad a través de una plataforma interna.

También durante el año se han realizado varias sesiones formativas en sostenibilidad dirigidas a las personas de las Áreas más directamente implicadas en la gestión de los aspectos ASG. Y se ha realizado una **formación para toda la plantilla** con los aspectos más relevantes de la integración de la sostenibilidad en la estrategia y negocio de Ibercaja.

También ha estado a disposición de todo el equipo Ibercaja un curso de **Pacto Mundial** a través de su plataforma sobre **los ODS y la Agenda 2030**.

Asimismo, se ha realizado una formación específica para los **gestores de residuos**, con la actualización de contenidos necesaria para el correcto desempeño de su trabajo.

Alianzas Ambientales

Ibercaja, en el marco del impulso al ODS17 (alianzas), promueve la cooperación entre entidades y su participación en iniciativas ambientales y de lucha contra el cambio climático.

> **COOPERACIÓN**
> *Ibercaja promueve la **cooperación entre entidades** y su participación en iniciativas ambientales*

En abril de 2021 Ibercaja pasó a ser **miembro fundador de la Alianza Net Zero Banking (NZBA)**, iniciativa impulsada por Naciones Unidas que promueve el compromiso del sector bancario a nivel mundial para lograr la neutralidad de emisiones de CO_2 propias y de su cartera en 2050. Por su parte, también durante el ejercicio 2021 Ibercaja Gestión e Ibercaja Pensión han suscrito la iniciativa **Net Zero Asset Managers**, con el compromiso de lograr la neutralidad de emisiones de CO_2 propias y de sus carteras para el año 2050 a más tardar.

Forma parte de **COEPLAN** (Coalición de Empresas por el Planeta), iniciativa que promueve el desarrollo de empresas más innovadoras y sostenibles.

Asimismo, participa en el **Grupo de Trabajo Sectorial de Finanzas Sostenibles**, para analizar y adaptarse a las propuestas legislativas promovidas por la Comisión Europea, en su Plan de Acción para Financiar el Desarrollo Sostenible.

Ibercaja forma parte de la **#ComunidadPorElClima**, para la concienciación y difusión de buenas prácticas ambientales que sumen a la sostenibilidad del planeta.

La Entidad firmó en 2019, en el marco de la COP25, el **"Compromiso Colectivo de Acción Climática"** del sector financiero español, impulsado por Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y se ha sumado al compromiso de medición y reducción de la huella de carbono.

Smart Green. Fundación Ibercaja se ha unido en 2020 al Movimiento Smart Green, una iniciativa liderada por LG España en colaboración con CO2 Revolution cuyo objetivo es plantar millones de árboles en todo el país. De esta forma, Fundación Ibercaja se suma a un movimiento que une a grandes empresas, ciudadanos e instituciones para luchar contra el cambio climático, absorbiendo el CO2 excedente en la atmósfera a través de reforestaciones de árboles.

6.6 Compromiso con accionistas e inversores

102-43, 102-44

> En nuestra relación con actuales y potenciales accionistas e inversores es fundamental llevar a cabo actuaciones de interés y facilitar información adecuada para su valoración.

Compromisos con los accionistas e inversores:

- **IGUALDAD.** Garantizar la igualdad de accionistas e inversores en el acceso a la información relevante de la Entidad, evitando asimetrías y asegurando la máxima transparencia para que dispongan en cada momento de información completa, clara y veraz.
- **DIÁLOGO ADECUADO.** Establecer canales de diálogo adecuados, que les permitan ser atendidos con agilidad y calidad y de forma personalizada.
- **CONFIDENCIALIDAD.** Proteger en los términos previstos la confidencialidad de los datos que puedan aportar los accionistas e inversores.

> *La Entidad sigue apostando por la **transparencia***

Proceso de salida a bolsa

En 2021 la Entidad ha realizado una intensa **labor de preparación** para culminar con éxito su **salida a bolsa**. Así, se ha completado buena parte de la documentación necesaria para culminar el proceso y se han mantenido numerosos contactos con inversores y analistas con el objetivo de dar a conocer el posicionamiento de Ibercaja, sus fortalezas y cómo está afrontando los retos existentes en el sector. Adicionalmente, se ha continuado adaptando la estructura de Gobierno Corporativo para adaptarla a la realidad de una compañía cotizada.

El 20 de enero de 2022 Ibercaja anunció, a través del preceptivo comunicado remitido a la CNMV, su intención de cotizar en las Bolsas de valores españolas mediante una oferta de venta secundaria de acciones por parte del accionista mayoritario del Banco, la Fundación Bancaria Ibercaja. Posteriormente, el 31 de enero de 2022, el Consejo de Administración de Ibercaja, a la vista de la alta volatilidad registrada en los mercados de capitales internacionales durante esos días, derivada de la situación de elevada tensión geopolítica mundial, acordó esperar a que los mercados vuelvan a una situación de mayor normalidad antes de continuar con la operación, prosiguiendo los preparativos de la misma con la formulación de las cuentas anuales cerradas a 31 de diciembre de 2021.

Los hitos más relevantes para inversores durante 2021 han sido:

Fuerte mejora de los ratios de calidad del activo, claramente superior a la media del sector financiero español. Ibercaja cuenta a cierre de 2021 con uno de los ratios de mora más bajos del sistema, al mismo tiempo que cuenta con uno de los ratios de cobertura más elevados.

Clara mejoría de la cuenta de resultados gracias al incremento de los ingresos recurrentes y en especial por la fuerte reducción en las provisiones, tras el esfuerzo realizado en 2020. Así, Ibercaja multiplica por 6 el beneficio neto obtenido en 2020 y alcanza un ROTE del 5,7%.

Ibercaja ha seguido manteniendo en 2021 uno de los **mayores ratios de capital del total del sistema** y uno de los mayores excesos de capital vs los requerimientos del BCE.

Esta mejora de los fundamentales de la Entidad se ha traducido en una **mejora de las calificaciones crediticias de la Entidad** tras un 2020 en el que las Agencias de Rating habían puesto bajo revisión a buena parte de las calificaciones crediticias de las Entidades financieras europeas por el potencial impacto de la pandemia.

Como resultado de la mejora continua en los ratios de calidad de activo, la **mejora en la rentabilidad y los elevados ratios de solvencia**, la Entidad va a repartir un 65% del beneficio neto de 2021 en forma de dividendo para sus accionistas.

6.7 Compromiso con los proveedores

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

> Ibercaja cuenta con un Código de Conducta de Proveedores, en el que traslada sus principios de gestión responsable, siendo la interacción y el diálogo aspectos clave para potenciar una relación estable y enriquecedora con sus proveedores, basada en la ética, la transparencia y el cumplimiento de los compromisos pactados.

Ibercaja, en su **relación con los proveedores**, les exige un **nivel de compromiso** adecuado con prácticas socialmente responsables que sean **compatibles con el Código Ético de la Entidad.**

Ibercaja asume los siguientes compromisos con sus proveedores:

- Garantizar la **transparencia en las contrataciones**, así como la imparcialidad y objetividad de las personas de la Entidad que participan en los procesos de selección.
- Velar por relaciones económicas que, **respetando los intereses de ambas partes**, hagan posible obtener el máximo nivel de calidad y competencia en los productos servidos y en los servicios prestados.
- Favorecer la observancia por parte de sus proveedores de prácticas sostenibles y garantizar la aplicación de los principios del Pacto Mundial, cumpliendo el **Código de Conducta para Proveedores** de Ibercaja, que recoge los compromisos responsables que estos deben asumir: máximo grado de ética en sus actuaciones, respeto a los derechos humanos y normas laborales, protección del medioambiente, lucha contra la corrupción y confidencialidad y seguridad de la información.

Así, con el fin de garantizar la observancia de dichas prácticas socialmente responsables y favorecer la aplicación de los principios del Pacto Mundial, Ibercaja cuenta con un **Código de Conducta de Proveedores**, que se actualizó durante 2020.

En los contratos comerciales de Ibercaja con sus proveedores, estos se obligan a asumir los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medio Ambiente y Anticorrupción, comprometiéndose ante Ibercaja a adoptar en su organización las medidas que sean conducentes al cumplimiento de los mismos y a impulsar entre los terceros con quienes contrate el cumplimiento de los citados principios.

Igualmente, los proveedores se obligan a cumplir y a hacer cumplir, en su ámbito de influencia, la normativa vigente en cada momento de protección del medio ambiente, en particular la de gestión de residuos, estableciendo y manteniendo una **política empresarial de desarrollo sostenible**, realizando sus mejores esfuerzos para avanzar en la mejora de sus prácticas medioambientales.

Desde noviembre de 2019, se dispone de una **nueva herramienta de gestión de proveedores** con un portal más evolucionado y completo, que permite la **mejora y sistematización de los procesos de homologación y gestión del riesgo proveedor**, facilitando las relaciones y la escucha activa de la Entidad con los proveedores. El portal incluye, dentro de los requisitos de documentación, **estándares sociales y medioambientale**s (ISO14001, OHSAS 18001, ISO 26001), así como aspectos relacionados con la responsabilidad social corporativa.

En materia de transparencia de información no financiera, se consulta a los proveedores si realizan una publicación anual en este ámbito, si siguen algún estándar de reporting internacional (ej. GRI) y si dicha información está verificada por un experto externo independiente.

En este año 2021 se ha continuado con la mejora de la **evaluación de riesgo de los proveedores**, fortaleciendo y complementando el proceso de homologación que anteriormente se realizaba. **Se han evaluado los más relevantes**, 188 (168 en 2020 y 160 en 2019), que suponen un total del 87% **del volumen total** (85% en 2020 y 86% en 2019) de expedientes de compra gestionados, de los cuales han renovado su homologación 135 (123 en 2020 y 111 en 2019) y la han obtenido por primera vez 52 (41 en 2020 y 48 en 2019).

La casi totalidad de los proveedores evaluados positivamente tiene carácter nacional y sus contratos están formalizados bajo legislación española. Tanto la evaluación de proveedores como la gestión de los contratos forman parte de los procedimientos de compras, se ajustan a unos criterios y objetivos normalizados e incorporan mecanismos de control para garantizar el cumplimiento de los principios anteriormente expuestos y los compromisos asumidos.

La gestión administrativa derivada de estos procesos se realiza de forma electrónica, agilizando la gestión de los pagos y reduciendo los consumos de papel.

PORTAL DE PROVEEDORES

*El Portal de Proveedores facilita las **relaciones y la escucha activa** de la Entidad con los proveedores.*

Durante este año 2021, se ha continuado en el Portal de Proveedores la implementación de nuevas funcionalidades, como la firma electrónica de contratos, la consolidación de los procesos de homologación y la gestión del riesgo proveedor, facilitando las relaciones y la escucha activa de la Entidad con este grupo de interés.

En el marco del Sistema de Gestión Ambiental de la Entidad, se realiza la supervisión de proveedores asignados al mismo desde el punto de vista ambiental, en las correspondientes auditorías externas (AENOR) para el seguimiento y/o renovación de la ISO 14001, con la que cuenta la Organización desde 2007.

6.8 Contribución a la sociedad

102-43, 102-44, 103-1, 103-2, 103-3, 413-1

> Somos un banco con una clara vocación social desde nuestro origen. El reto que ahora asumimos es que los objetivos de negocio impulsen el desarrollo sostenible, preservando los recursos naturales y promoviendo una sociedad más justa e inclusiva

La **política de sostenibilidad** hace explícitos nuestros compromisos con la sociedad:

- Contribuir al **desarrollo sostenible del territorio**.
- Tener sensibilidad hacia las **demandas sociales y ambientales**, a través de la actividad financiera.
- Impulsar la **educación financiera**.
- Asumir compromisos que velen por el **desarrollo sostenible**.
- Sensibilizar y difundir buenas prácticas que ayuden en la transición hacia una **economía sostenible**.
- Promover el **voluntariado corporativo**.
- Cumplir con la **responsabilidad fiscal**.

Ese compromiso con la sociedad está presente en todas las actuaciones del Grupo Ibercaja y lo lleva a la práctica a través de su **actividad financiera** y con la implicación de sus **fundaciones accionistas** quienes, con su actividad, trabajan de manera continua por mejorar la vida de las personas que más lo necesitan, cuidar y proteger el entorno y favorecer la educación de calidad y la cultura.

Durante 2021 las principales líneas de actuación en favor de la sociedad fueron:

6.8.1 Acción Social

Proyectos sociales

Programas que mejoran la empleabilidad de las personas, que generan oportunidades reales de inserción social y laboral o que cubren las necesidades básicas de colectivos en situación o en riesgo de exclusión son los destinatarios de la **Convocatoria Ibercaja de Proyectos Sociales**, que en su decimosexta edición se han presentado 431 proyectos, de los que se han seleccionado **282 iniciativas** de toda España, que beneficiaron a **154.766 personas**.

Esta convocatoria de Fundación ha ampliado su alcance gracias a la colaboración con las otras tres fundaciones accionistas del Banco: Fundación CAI en Aragón, Fundación CB en Extremadura y Fundación Cajacírculo en Castilla y León.

Además de proporcionar ayuda directa a proyectos sociales, Fundación Ibercaja colabora con entidades del tercer sector en programas y actividades que dan una respuesta concreta a las necesidades de determinados colectivos como familias de escasos recursos, personas mayores, jóvenes fuera del sistema educativo o personas con discapacidad.

Estos son algunos de los principales programas sociales con los que Fundación Ibercaja ha mantenido su compromiso en 2021: Escuela de Hostelería TOPI de Fundación Picarral, Sumando Empleo de Cáritas Autonómica de Aragón, Plan de Prevención de Fundación Centro Solidaridad-Proyecto Hombre, Agencia de Colocación de Fundación DFA y Proyecto Global de Torrevirreina con Fundación Federico Ozanam.

Cooperación Internacional

En 2021 Fundación Ibercaja ha realizado una nueva convocatoria de ayudas a proyectos de cooperación internacional destinada a las ONG que trabajan en los campos de la educación, la empleabilidad, la salud y el acceso a agua potable y saneamiento, ejes básicos de realización individual y comunitaria en las zonas del mundo más desfavorecidas.

Plataforma @JuntosHacemosMás

En 2021, Fundación Ibercaja ha puesto en marcha la nueva plataforma digital **#JuntosHacemosMás** con el objetivo de desarrollar la Responsabilidad Social de las empresas y fomentar los valores sostenibles para el progreso de la sociedad. Ofrece la posibilidad a empresas y particulares de colaborar con quince **proyectos alineados con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible**, nueve de acción social y seis dirigidos al ámbito de la educación, medioambiente y cultura.

ImPULSO Solidario

Impulso Solidario es una iniciativa que permite vivir en primera persona **el compromiso social de Ibercaja y de su Fundación.** Este proyecto tiene como objetivo impulsar una responsabilidad social activa y participativa, en la que sean las personas del Banco, Grupo Financiero y Fundación Ibercaja quienes propongan y seleccionen con sus votos los proyectos sociales y ambientales a apoyar, convirtiéndose en sus mejores embajadores. Se trata de una convocatoria abierta a todas las personas de Ibercaja con inquietudes solidarias, para que presenten aquellos proyectos sociales con los que están especialmente sensibilizados o implicados, explicando en qué consisten y por qué consideran importante apoyarlos. Toda la organización interviene en la decisión final, a través de sus votos.

Este año se celebró la 5ª edición, en la que 8 proyectos resultaron ganadores, 2 por categoría: Discapacidad, Enfermedad, Integración y Medioambiente.

Integración laboral y diversidad

Ibercaja apoya la integración laboral de personas con discapacidad para **lograr una sociedad más igualitaria e integradora**. La Entidad cuenta en su plantilla con 49 empleados con discapacidad reconocida. En 2021 se ha destinado más de 943.000 euros a la contratación de Centros Especiales de Empleo para el suministro de material o servicios, como CEE Fundación Juan XXIII. También durante el año se realizaron donaciones a Fundaciones cuyo objetivo es la **integración laboral de personas con discapacidad.**

6.8.2 Alianzas

Ibercaja ha continuado en 2021 una intensa **actividad de transmisión y difusión del conocimiento económico, empresarial y financiero** para familias y empresas en todo el país, con especial hincapié en sus zonas tradicionales de actuación, con un enfoque de proximidad y adaptación a las necesidades de cada territorio y colectivo. Para ello, se ha apoyado en alianzas con agentes públicos (Gobiernos autonómicos, Diputaciones Provinciales, Ayuntamientos, etc.), agentes privados (organizaciones empresariales y sindicales, Cámaras de Comercio e Industria, Clústers, etc.) y compañías privadas.

Complementariamente, con el **objetivo de mejorar la accesibilidad a la información, formación y soluciones ofrecidas** a través de estas iniciativas, la Entidad ha potenciado sus activos digitales en este ámbito, dotándolos de más contenidos, como es el caso, por ejemplo, de la plataforma **Ecosistema+ Empresa**.

Alineación de Fundación Ibercaja con los ODS de Naciones Unidas

Desde su adhesión al Pacto Mundial en 2018, Fundación Ibercaja ha orientado su forma de trabajar para dar respuesta a los desafíos de la sociedad. La entidad ha incorporado a su estrategia la Agenda 2030, con la que ha adquirido un doble compromiso. Por un lado, a nivel interno, **la entidad ha alineado todas sus actividades y programas con los ODS** y sus correspondientes metas. Y por otro, a nivel externo se ha convertido en un **agente implementador de la Agenda 2030 en la sociedad**, difundiendo los ODS y desarrollando acciones que favorezcan su implantación.

Fundación Ibercaja ha desarrollado actividades y programas que impactan de lleno en 15 de los 17 objetivos globales de desarrollo, priorizado aquellos objetivos en los que puede aportar mayor valor y que son coherentes con su misión desde hace 145 años: crear oportunidades para toda la sociedad. Entre ellos, destacan: el ODS 3: Salud y bienestar, el ODS 4: Educación de calidad, el ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico, el ODS 10: Igualdad de oportunidades y el ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos.

6.8.3 Reconocimientos

Ibercaja ha obtenido en 2021, por cuarto año consecutivo, el **Sello RSA+ en Aragón**, otorgado por la Mesa de Responsabilidad Social de Aragón, coordinada por el Gobierno de Aragón a través del Instituto Aragonés de Fomento (IAF), como reconocimiento a su compromiso social.

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

- La **conciliación de la vida personal, familiar y laboral**, alineándose con las directrices impulsadas por la Dirección General de Igualdad y Familia
- El **impulso de la igualdad** en todo tipo de organizaciones, primando las mismas oportunidades y el principio de no discriminación
- El **voluntariado y acción social,** promocionándose la colaboración entre empresas y entidades de carácter no lucrativo, con el objetivo de que sea una relación estable entre ambas y fomentando la utilización de la Ventana de la Cooperación
- La implicación de las organizaciones en la **promoción de la cultura** en Aragón, impulsando su relación con el entorno.

Todos los compromisos que se derivan de la gestión responsable de la Entidad se plasman en actuaciones concretas dirigidas a nuestros grupos de interés, para así atender sus necesidades y expectativas, favoreciendo la escucha activa.

6.8.4 Patrocinios

Ibercaja impulsa, a través de sus patrocinios, el deporte, las actividades para jóvenes, la cultura y a las empresas como mejor vehículo de transmisión de nuestros valores. Durante 2021 se ha continuado potenciando la parte social de dichos patrocinios, tratando de sensibilizar a la población y demostrando que apostamos por la sostenibilidad y los hábitos saludables.

Desarrollamos nuestra estrategia de patrocinio con activación interna y externa:

Activación interna

En la **activación interna**, se promueve entre los empleados la práctica deportiva y los hábitos saludables: cada vez son más las personas que se suman a este estilo de vida.

En 2021, con las restricciones por la pandemia, no pudimos realizar las activaciones habituales con los empleados. Sí que pudimos participar en la Carrera de las Empresas by ESIC (edición Zaragoza) con una participación de más de 100 empleados, lo que supuso un premio por ser la segunda empresa más participativa.

En el ámbito cultural, empleados de toda la red han podido disfrutar de los estrenos realizados en el Espacio Ibercaja Delicias y del nuevo recinto Velazquez Tech El Museo.

Activación externa

En la **activación externa** se busca mejorar los índices de notoriedad y de retorno que cada evento puede aportar a la Entidad, atendiendo a sus diferentes características:

DEPORTE

La pandemia ha obligado a reconducir muchos de nuestros eventos deportivos. Se ha trabajado por seguir manteniendo nuestra presencia a pesar de las nuevas circunstancias. Hemos renovado materiales de estática para evitar el plástico desechable, utilizando materiales más sostenibles y duraderos. Ejemplo de ello son las bolsas y la pancarta utilizada en los eventos deportivos, que dejan de ser de plástico y pasan a ser de tela y reutilizables.

Entre los eventos más destacados:

- **10K Valencia Ibercaja**: el cambio de fecha y las restricciones no hizo que este evento perdiera la espectacularidad habitual. 7.000 corredores se dieron cita en una carrera con una gran presencia Ibercaja. La recaudación del dorsal solidario se entregó a AsinDown Valencia.

- **Trofeos Ibercaja Ciudad de Zaragoza**: renovamos el acuerdo de patrocinio de un programa, gestionado por Zaragoza Deporte Municipal, que incluye eventos de distintas disciplinas deportivas. Con este programa damos visibilidad a todo tipo de deportes, incluidos los más minoritarios y con menos oportunidades de captar recursos económicos para sus actividades.

- **Maratón, medio Maratón y 10K de Madrid**: Tras el parón de 2020, la cita madrileña tuvo lugar en septiembre con una gran respuesta por parte del público entre estrictas medidas de seguridad y sanitarias. Aprovechamos la feria del corredor en IFEMA, EXPODEPOR, para instalar una gran pancarta con la campaña en vigor MAdrileÑOS que tuvo una gran repercusión y fue utilizada como fotocall improvisado por los asistentes a la misma.

Expodepor

Salida del Maratón 2021

- **Quebrantahuesos**: Supuso la primera gran cicloturista en realizarse tras el parón de 2020. Aunque el cambio de fecha y las inclemencias del tiempo hicieron que la participación fuera muy inferior a ediciones pre-pandemia, no evitó que la prueba fuera espectacular y seguida por el público como es habitual. La retransmisión en directo de la carrera nos otorgó mucha notoriedad. A diferencia de otras ediciones, no instalamos hospitality en la zona EXPO (restringida en esta ocasión a participantes) por lo que instalamos un gran fotocall a la entrada que fue muy aplaudido por los visitantes que, en un porcentaje muy elevado, se llevaron una foto de recuerdo en él.

Corte de cinta Quebrantahuesos 2021

Photocall Ibercaja en QH21

- **Patrocinios a entidades deportivas**: Ibercaja consciente de las dificultades que muchas organizaciones y entidades deportivas están atravesando como consecuencia del COVID 19, ha realizado una apuesta clara por mantenerse a su lado para ayudarles a superar la situación y reforzar la confianza mutua. Por ello, durante este año, se han renovado nuestros compromisos con las diferentes Federaciones, clubes y asociaciones deportivas, manteniendo nuestro foco en categorías inferiores y escuelas. De esta forma ayudamos a que sigan fomentando el deporte entre los más jóvenes y que adquieran hábitos saludables desde pequeños, aprovechando el entorno digital.
- **Patrocinio Juegos Deportivos en Edad Escolar (Gobierno de Aragón)**: mantenemos nuestra apuesta por el deporte escolar a través del convenio con la Dirección General del Deporte que hemos renovado en 2021 por dos años más.

JÓVENES

Continuamos la histórica apuesta de Ibercaja por el **Carné Joven Europeo**, patrocinando los programas de Aragón y Extremadura

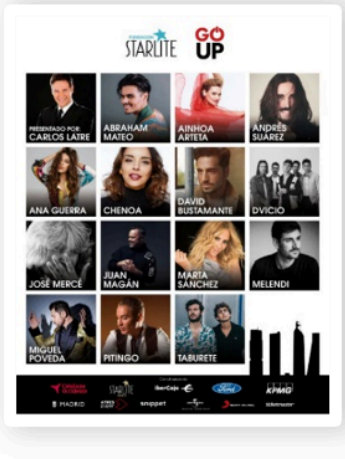
CULTURA

Ibercaja colabora en la difusión de la cultura a través de colaboraciones con eventos y con su servicio de ticketing, consolidándose como la principal empresa en venta de tickets en Aragón.

Este año, las numerosas cancelaciones de eventos han obligado a la industria de la música y el espectáculo a reinventarse, teniendo en cuenta la normativa COVID. Por ello, Ibercaja ha querido seguir estando al lado de promotores, recintos, artistas y espectadores para ayudarles a continuar con su labor. Las principales acciones llevadas a cabo han sido:

- **Patrocinio Espacio Ibercaja Delicias**: un nuevo recinto en Madrid que reúne diferentes propuestas de ocio familiar. Gracias a este acuerdo Ibercaja se ha posicionado como referente en el territorio ocio y ha conseguido promociones y descuentos especiales para clientes y empleados en la programación del espacio.

- **Velazquez Tech el Museo**: Ibercaja patrocina una novedosa exposición tecnológica sobre las Meninas en un nuevo espacio creado en Madrid. Gracias al acuerdo, diferentes colectivos afines a Ibercaja, además de los empleados, se han beneficiado de entradas o descuentos para disfrutar de esta experiencia.



6.8.5 Voluntariado

El Grupo Ibercaja impulsa entre sus trabajadores en activo y empleados jubilados el **voluntariado corporativo**, a través de la **participación en actividades solidarias** que contribuyen al desarrollo de las personas y el cuidado del entorno. Se trata de un programa que busca motivar a los empleados a contribuir a la igualdad de oportunidades en la sociedad, mejorar la calidad de vida de las personas, preservar el entorno natural o impulsar la cohesión y el desarrollo social, a través de iniciativas propias o en colaboración con otras instituciones y entidades.

> **VOLUNTARIADO IBERCAJA**
>
> *El voluntariado se caracteriza por adaptarse siempre a cada momento, dando **respuesta** a las **necesidades emergentes** y retirándose cuando éstas quedan cubiertas.*

Voluntariado Ibercaja también ha respondido a esa necesidad de adaptación que la pandemia ha generado. Tras suspender las actividades presenciales previstas, se buscaron actividades que respondieran a dos premisas: **garantizar la seguridad de los voluntarios** y usuarios y **responder a las necesidades que la pandemia ponía** de manifiesto. Poco a poco se ha recuperado la presencialidad física cuando la situación lo ha permitido, como en el Día Solidario de las Empresas, en colaboración con Cooperación Internacional o en la Gran Campaña de Recogida de Alimentos, iniciativa promovida por la Federación de Bancos de Alimentos.

Durante 2021 se continuó con el programa de acompañamiento a jóvenes para mejorar su empleabilidad, en colaboración con Fundación Princesa de Girona, iniciado a finales de 2020. Una oportunidad para los voluntarios de mentorizar a jóvenes, poniendo en valor su experiencia, su conocimiento y talento.

También durante 2021 se han realizado varias acciones de voluntariado y sensibilización para el cuidado del medioambiente, de la mano de la Fundación Oxígeno, con quien se realizaron talleres en más de 10 ciudades españolas, en las que podían participar, no sólo empleados de Ibercaja y sus familias, sino también cualquier persona interesada en la actividad. Durante los talleres se realizaron diferentes actividades: recogida de basuras y restos plásticos en espacios públicos, fabricación y colocación de cajas-nido e interpretación del entorno natural.

6.8.6 Educación financiera y otros programas educativos

El Programa de **Educación Financiera** alcanzó en 2021 su **octava edición** convertida en un complemento idóneo para incrementar la cultura financiera de los ciudadanos, con talleres y jornadas de **finanzas básicas para escolares** y **actividades para público general**. Gestionado por Fundación Ibercaja, el programa da respuesta desde 2013 al compromiso de Ibercaja Banco con el **Plan de Educación Financiera Nacional**, liderado por del Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores, con el objetivo de promover una alfabetización financiera básica para todos los ciudadanos.

> **OBJETIVO**
>
> *El objetivo es promover una **cultura financiera** básica **para todos los ciudadanos.***

El programa de Educación Financiera de Ibercaja tiene como objetivo acercar la cultura financiera a toda la sociedad, adaptando contenido y formato a cada público destinatario.

Como cada año, la primera semana de octubre se celebra la **Semana de la Educación Financiera**, que en esta edición ha tratado sobre **finanzas sostenibles**. Ibercaja lleva tiempo trabajando en ello como entidad financiera y Fundación Ibercaja tiene un papel fundamental, siendo altavoz de las posibilidades que la sostenibilidad puede ofrecer a las empresas.

Otros programas educativos destacados del año han sido:

Educar para el Futuro

"Educar para el futuro" es el programa de Fundación Ibercaja desde el que se trabaja la innovación educativa. Dirigido a toda la comunidad educativa, especialmente a **docentes y familias**, trata de dar respuesta de la mano de profesionales de reconocimiento nacional e internacional, a las necesidades cambiantes del mundo de la educación. Este año ha celebrado su décimo aniversario. Una edición claramente influenciada por la pandemia COVID, que se planteó desde un inicio con un formato no presencial que permitiera dar respuesta a las diferentes indicaciones sanitarias, pero con el objetivo de llegar al máximo número de beneficiarios. Así, todas las actividades tuvieron carácter gratuito y fueron retransmitidas por el canal Youtube de Fundación Ibercaja. En total, 30 ponentes han participado en esta edición que ha tenido más de 9.000 visualizaciones.

Escuelas 2030. Rescatadores del Planeta

Como novedad este año, Fundación Ibercaja ha lanzado este nuevo proyecto, en colaboración con Santillana y como parte de su compromiso por **implementar los Objetivos de Desarrollo Sostenible**. Se trata de una iniciativa destinada al alumnado de la ESO para que los estudiantes trabajen los ODS y la Agenda 2030 de manera transversal y en diferentes áreas. La metodología escogida es la de aprendizaje-servicio, con la que el alumnado adquiere conocimientos mediante experiencias ligadas a un trabajo realizado para la comunidad.

Otro programa educativo destacado ha sido **Aprendiendo a Emprender**, dirigido a escolares de 5º y 6º de primaria, cuyo objetivo ayudarles a entender el funcionamiento del mundo emprendedor desde la escuela, fomentando su espíritu emprendedor, su autonomía e iniciativa personal. También se han llevado a cabo los **Programas didácticos**, con el objetivo de complementar el contenido curricular de una manera amena, siendo un recurso para los docentes.

6.8.7 Movilidad sostenible: Mobility City

Mobility City es una iniciativa estratégica de Fundación Ibercaja, apoyada por el Gobierno de Aragón, que aspira a situar a Zaragoza y a Aragón en la vanguardia de la nueva movilidad y de la transformación de las industrias y sectores asociados, en la que colaboran instituciones y empresas referentes de nuestra economía.

> **OBJETIVO**
> *Aspiramos a **situar a Zaragoza y a Aragón** en la **vanguardia de la nueva movilidad** y de la transformación de las industrias y sectores asociados.*

En 2021, Mobility City ha continuado ampliando su cartera de adheridos al proyecto. Al cabo del año se han firmado diversos **acuerdos de colaboración** con AESLEME (Asociación del Estudio para la Lesión Medular), Fundación ONCE, ALIA Asociación Logística Innovadora de Aragón, Fundación EDUCATRAFIC, el Centro Español de Logística y la Asociación de Colegios Profesionales de Aragón, que se suman a los más de 50 adheridos con los que ya cuenta la iniciativa.

La finalidad de todas estas adhesiones es el **desarrollo conjunto de proyectos e iniciativas vinculadas a la innovación, el emprendimiento y la divulgación y sensibilización de la sociedad ante el reto de la nueva movilidad sostenible y conectada.**

La **cátedra Mobility City**, creada a finales de 2018 por Fundación Ibercaja y Universidad de Zaragoza, ha centrado su actividad este año en el campo de las **comunicaciones móviles e inalámbricas**, relacionadas con el concepto de vehículo conectado, movilidad urbana sostenible y los sistemas inteligentes de transporte, así como movilidad y modelado del comportamiento social de agentes implicados.

Fundación Ibercaja también ha continuado su colaboración con la **cátedra "Mobility Experience"** en colaboración con la Universidad de San Jorge, con el objeto de realizar actividades de docencia, investigación, generación de conocimiento, difusión y transferencia de tecnología del área de la movilidad sostenible.

Durante 2021 se han desarrollado diferentes eventos, como la **Noche de la Movilidad y la Automoción**, junto a Faconauto, Sernauto y Anfac, donde se entregaron los primeros **"Premios Impulso a la Innovación en Movilidad Sostenible"**.

Observatorio de la Movilidad Sostenible. Foro donde se analizaron las conclusiones del informe que estudia los retos y tendencias del sector de la movilidad en España a partir de las opiniones de los principales líderes y directivos empresariales de la industria de la automoción, la energía, telecomunicaciones, renting, seguros e infraestructuras.

VI Encuentro de ciudades. La Dirección General de Tráfico (DGT), la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) y el Ayuntamiento de Zaragoza organizaron en colaboración con Fundación Ibercaja el VI Encuentro de Ciudades para la Seguridad Vial y la Movilidad Sostenible. Bajo el lema "Ciudades 2030", en el foro se analizó la movilidad y la seguridad vial urbana, con el objetivo de difundir, promover e impulsar buenas prácticas y experiencias de seguridad vial y movilidad sostenible.

6.8.8 Desarrollo de los territorios y digitalización

Participaciones empresariales

Ibercaja mantiene **participaciones empresariales** en diversos sectores: **turismo, inmobiliario, medios de comunicación, infraestructuras, energías renovables, servicios y otros.** La inversión en participadas tiene como fin apoyar al tejido productivo, preferentemente pymes, en proyectos que contribuyan a crear riqueza y empleo en las zonas de actuación de la Entidad. De esta forma, al beneficio económico que puedan aportar al Banco, se suma la rentabilidad social. Se fomenta la inversión en proyectos sostenibles con valor medioambiental y en aquellas sociedades donde la responsabilidad social corporativa es relevante.

Red de centros

Fundación Ibercaja se abre a la ciudadanía a través de sus diferentes centros culturales, altavoz de sus propuestas y rostro visible de las personas que hacen posible la labor de la obra social en todos los lugares en los que la entidad está presente. Además de vertebrar el territorio, estos espacios suponen un revulsivo para la actividad cultural de ciudades y comarcas.

Los **centros de Fundación Ibercaja** constituyen una ventana abierta a la participación ciudadana donde se fomenta la convivencia, se tejen nuevas relaciones sociales y se pone el arte, la ciencia y la cultura al alcance de todos. Al mismo tiempo, entidades locales y cualquier persona con inquietudes encuentran en ellos unas instalaciones perfectamente equipadas en las que poder desarrollar actividades propias, como ciclos, cursos, talleres o exposiciones, con la ayuda y colaboración de un experto equipo de profesionales.

Servicios digitales

Ibercaja Orienta

Ibercaja Orienta es un servicio digital de orientación vocacional y académica para que los jóvenes, padres y educadores cuenten con la información necesaria para una correcta elección. En el año 2021, se ha llevado a **cabo el ciclo de videoconferencias** "Decidiendo el futuro. La información, clave en la toma de decisión", donde se abordaron temas como los nuevos grados universitarios, los itinerarios dentro de la formación profesional, así como el mundo laboral y las opciones formativas.

Ibercaja Aula en Red

El programa Aula en Red ofrece de manera digital, actividades, recursos didácticos, programas y aplicaciones orientadas a potenciar el aprovechamiento del trabajo de los docentes y los alumnos en el aula. A lo largo de 2021 se han desarrollado 3 **programas sobre movilidad**: "Ponle freno", "Movilidad urbana sostenible" y "Los accidentes se pueden evitar"

Ibercaja Desafío Digital

El Programa Ibercaja Desafío Digital inició su andadura a finales de 2017 con el firme propósito de reducir **la brecha digital entre generaciones** y extender la alfabetización tecnológica a todas las capas de la sociedad. El programa engloba cursos y talleres que dan respuesta a las necesidades formativas de los distintos grupos de edad y de otros actores sociales, en materias tan diversas como el uso del ordenador y las nuevas herramientas digitales, la creación de videojuegos y aplicaciones, el uso de redes sociales para mejorar los resultados empresariales o la tecnología como herramienta educativa.

Canal YouTube de Fundación Ibercaja

A lo largo de este año, el canal YouTube de Fundación Ibercaja se ha consolidado como una importante plataforma dentro de la entidad para ofrecer conferencias, talleres o charlas de manera digital. Al comienzo de 2021, la situación generada por la pandemia hizo que todas ellas fueran retransmitidas únicamente a través de este medio y actualmente, este canal permite desarrollar múltiples actividades en formato híbrido, de forma presencial y también online. En todo 2021, el canal ha ofrecido 155 videos nuevos y ha contado con más de 370.000 visualizaciones.

6.8.9 Empleo y empresa

Campus Ibercaja

El Campus Ibercaja, emplazado en el Monasterio de Cogullada, es un lugar de encuentro, networking, talento y aportación de valor para las empresas y profesionales del valle del Ebro, a quienes van destinados los mejores programas en aprendizaje y desarrollo permanente. Su principal objetivo es **impulsar el desarrollo económico y social de nuestro territorio**, siendo el motor de cambio cultural hacia una empresa más sostenible en toda su cadena de valor, **alineando su oferta formativa con los ODS de la Agenda 2030**. Toda su labor se realiza mediante una gestión colaborativa a través de alianzas con instituciones, entidades, empresas y profesionales para ofrecer programas de formación y servicios que se traducen en una mejora de los resultados tanto económicos como sociales.

Emprendimiento

El 2021 ha sido un año de cambio con respecto al modelo de emprendimiento. El programa Emplea-t se ha transformado en **Ibercaja Emprende**, como parte de la colaboración de Ibercaja Banco y Fundación Ibercaja, formando parte de Ecosistema más empresa. La principal diferencia ha sido el paso de un programa local a un programa nacional con el foco puesto en la aceleración y la relación entre Empresa y start-up. Consta de 2 programas fundamentalmente: **"Inmersión emprendedora"**, en el que han participado 60 personas, para impulsar al emprendedor en sus primeros pasos y facilitarle la adquisición de recursos y conocimientos, y **"Atrévete a saltar"**, que incide en aquellas ideas relacionadas con la empresa 2025 y que apuestan por la innovación, la digitalización, la transformación cultural, la sostenibilidad, la diversidad y el emprendimiento.

Como novedad este año, se han desarrollado varias actividades de emprendimiento y continúa la colaboración con el Ayuntamiento a través de la Fundación “Zaragoza Ciudad del conocimiento”, y con el Gobierno mediante la Fundación “Aragón Emprende”. En ambos casos, el objetivo es trabajar conjuntamente para posicionar a Zaragoza y a Aragón como referentes en materia de emprendimiento.

Ecosistema más Empresa

Esta iniciativa de Ibercaja y Fundación Ibercaja permite **impulsar la innovación en las empresas**. Se trata de un punto de encuentro e interacción entre empresarios, profesionales y directivos, que provienen tanto de startups como de grandes compañías, cuyo objetivo es crear un entorno empresarial más innovador y activo, fundamentado en la premisa de que el conocimiento compartido y la colaboración ayudan a las empresas a llegar más lejos.

6.8.10 Cultura

El objetivo de Ibercaja y Fundación Ibercaja es impulsar la cultura en todos los territorios.

Los principales proyectos culturales desarrollados durante 2021 son:

Museo Goya y conmemoración del 275 aniversario del nacimiento de Goya

El Museo Goya contribuye a expandir la figura del maestro universal en Aragón, en España y en el mundo. Este año se ha conmemorado de forma especial el **275 aniversario del nacimiento de Francisco de Goya** con la organización de conciertos, exposiciones y ciclos de conferencias donde su persona y su obra han sido el hilo de conductor común a todos ellos.

Exposiciones temporales

"Picasso. Diario Intimo". Esta muestra, organizada por primera vez en dos sedes, Museo Goya y Patio de la Infanta, ha mostrado más de 130 obras del pintor, que incluyen la Suite Vollard completa, expuesta por primera vez en Aragón. Esta exposición ha profundizado en la influencia de Goya en la mirada de Picasso, dos genios que cultivaron todos los géneros artísticos y fueron los dos mejores grabadores de la historia del arte. Cerca de 18.000 personas visitaron la exposición en sus dos sedes, entre el 6 de octubre y el 31 de diciembre.

"La estela de Corrado Giaquinto, de González Velazquez y Bayeu a Goya". Esta muestra ofreció una visión de unas décadas del siglo XVIII que explican el gran misterio de Goya y muestran la influencia de Corrado Giaquinto en los mejores artistas españoles de la época. La exposición, por la que pasaron un total de 15.506 visitantes, estuvo en el Museo Goya desde el 24 de junio hasta el 26 de septiembre.

"Semejanzas. Pepe Cerdá". Esta exposición mostró dos de los temas principales en los que el artista aragonés ha trabajado los últimos años: el paisaje y el retrato y centradas en el personal sanitario durante la pandemia. Un total de 12.629 personas visitaron la muestra entre el 18 de febrero y el 17 de junio.

Red de Amigos del Museo

El programa **Amigos del Museo** sigue incorporando miembros a este selecto club de personas comprometidas con la cultura y el arte de Aragón, a través del museo más importante de esta tierra, el Museo Goya. Los amigos disfrutan de beneficios, descuentos y ventajas, y sienten el orgullo de contribuir a la conservación y la difusión del museo y su colección.

Cesión/incorporación de obras

El **discurso expositivo del Museo Goya** ha sido reforzado con 19 obras que han pasado a formar parte de su colección permanente. Algunas de ellas son la primera obra conocida y firmada por Francisco de Goya, "Virgen del Pilar con Santiago y uno de los convertidos zaragozanos", "San Cristóbal" o "Dios Padre y el Espíritu Santo", también obra del genio aragonés; "El dios Vulcano", de Francisco Bayeu; "Aparición de la Virgen a San Felipe Neri", de Corrado Giaquinto; "La oración en el Huerto", de Antonio González Velázquez; "Santa María Magdalena", de Francisco Preciado de la Vega; "Retrato de la marquesa de Luján", de Pedro Kuntz y Valentini; "Fiesta de disfraces", de Emilio Sala y "Odalisca", de Francisco Pradilla, entre otras.

Ibercaja Patio de la Infanta

El centro de exposiciones y congresos de Fundación Ibercaja, Ibercaja Patio de la Infanta, es un **espacio abierto a los ciudadanos, a las organizaciones y a las empresas** con inquietudes en los campos de la cultura y el conocimiento. En su interior, se halla el patio que da nombre al espacio, una joya del renacimiento zaragozano recuperado por Ibercaja para Zaragoza en 1980.

Exposición permanente "Tapices para el Patio de la Infanta"

La muestra, inaugurada el 10 de diciembre de 2020, exhibe una esmerada selección de tapices mitológicos y religiosos de la colección de Fundación Ibercaja. La calidad de los paños, su colorido y la variedad temática proporcionan una inmersión en el esplendor de siglos pasados.

Ciclos de conferencias

Durante 2021 se han llevado a cabo diferentes ciclos de conferencias, como **"Martes de libros"**, en el que han participado más de 20.000 personas, en formato online o presencial. Este ciclo acerca al público en general las novedades literarias de los autores más prestigiosos del panorama nacional. Además, en estos encuentros en diálogo con periodistas, se fomenta así la lectura, la reflexión y el espíritu crítico.

"Aragón en la historia de España". En colaboración con la Real Academia de la Historia y la Institución Fernando el Católico, este ciclo organizado por primera vez por Fundación Ibercaja y con vocación de continuidad, ha permitido descubrir y reflexionar acerca de las raíces de Aragón y su rico acervo cultural e histórico.

"Félix de Azara, el aragonés que se adelantó a Darwin" Este ciclo, realizado con motivo del 200 aniversario del fallecimiento del polifacético altoaragonés ha contado con los mayores expertos en la figura de este militar, ingeniero, explorador, cartógrafo, antropólogo y destacadísimo naturalista de la Ilustración.

Otros ciclos han sido: **"Un Aragón de Novela"**, **"Picasso: Historia, vida y obra"** y **"Retos para el futuro"**.

6.8.11 Información fiscal

201-4, 103-1, 103-2, 103-3, 207-1, 207-2, 207-3, 207-4

El Grupo Ibercaja obtuvo un **beneficio antes de impuestos d**e 214.773 miles de euros (53.470 miles de euros en 2020 y 128.637 miles de euros en 2019). El impuesto sobre beneficios ha sido de 63.789 miles de euros (29.868 miles de euros en 2020 y 44.648 miles de euros en 2019)

En el marco del proceso de segregación, y de acuerdo con la normativa aplicable, en 2011 Ibercaja Banco y la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja (ahora Fundación Bancaria Ibercaja) decidieron formar **Grupo Fiscal Consolidado** para el Impuesto sobre Sociedades (nº 579/11). Desde el ejercicio 2012, se han ido incorporando a este Grupo el resto de sociedades del Grupo que podían acogerse, por lo que la liquidación con la Administración tributaria por el Impuesto sobre Sociedades es realizada en base consolidada.

Como consecuencia del canje de valores de julio de 2013 por el que Ibercaja Banco adquirió el control de Banco Grupo Cajatres, a partir del período impositivo iniciado el 1 de enero de 2014, Banco Grupo Cajatres y las sociedades participadas por éste que cumplían los requisitos para ello, quedaron incluidas en el Grupo de Consolidación fiscal.

Igualmente, Fundación Bancaria Ibercaja es la entidad dominante del Grupo de IVA (nº 78/11), en el que están integradas todas las sociedades del Grupo que cumplen los requisitos para ello y que han adoptado voluntariamente el correspondiente acuerdo de incorporación.

Para el Grupo y las entidades que lo componen están sujetos a revisión por las autoridades fiscales los ejercicios 2013 y siguientes del Impuesto sobre Sociedades; y para el resto de tributos, son susceptibles de inspección los períodos correspondientes a diciembre de 2017 y siguientes. A este respecto, en julio de 2020 se iniciaron actuaciones inspectoras en relación con los ejercicios 2013 a 2017, ambos incluidos, del Impuesto sobre Sociedades del Grupo fiscal y de varias de sus sociedades, así como a los períodos comprendidos entre julio 2016 y diciembre de 2017, ambos incluidos, por el Impuesto sobre el Valor Añadido y por las retenciones e ingresos a cuenta sobre rendimientos del trabajo, actividades profesionales, y rendimientos del capital mobiliario. Dichas actuaciones se encuentran en curso.

Por otra parte, en relación con el Impuesto sobre Sociedades del Grupo de consolidación fiscal de Banco Grupo Cajatres, sociedad absorbida por Ibercaja Banco en 2013, y de varias sociedades del mismo, en julio de 2020 se recibió comunicación de inicio de actuaciones de inspección respecto de declaraciones complementarias y solicitudes de rectificación presentadas por los ejercicios 2011 a 2013, actuaciones que están en curso.

Debido a posibles interpretaciones diferentes de la normativa fiscal aplicable, podrían existir determinados pasivos fiscales de carácter contingente que no son susceptibles de cuantificación objetiva. Sin embargo, en opinión del Consejo de Administración y de la Dirección del Grupo, la deuda tributaria que de ellos pudiera derivarse no afectaría significativamente a la situación financiero-patrimonial y a los resultados del Grupo.

En 2021 el Consejo de Administración de la Entidad aprobó, en sesión celebrada el 29 de abril, la **Política fiscal** corporativa del Grupo Ibercaja, en la que se recogen los principios y directrices fundamentales por los que se regirá la estrategia fiscal de Ibercaja, de conformidad con la normativa aplicable y las mejores prácticas tributarias. En la referida Política se establece que la promoción de una cultura de cumplimiento adecuada es uno de los valores fundamentales de la Entidad y que, en consecuencia, las actuaciones que se desarrollen en el ámbito tributario deberán ser conformes a las normas vigentes en cada momento.

Desde el punto de vista de la gobernanza fiscal, se establece que corresponde a la **Comisión de Auditoría y Cumplimiento** velar por el debido cumplimiento de la Política, informando de ello al Consejo de Administración y que, a tal efecto, corresponderá a la Dirección de Cumplimiento Normativo efectuar el seguimiento periódico de cumplimiento de los procedimientos en esta materia.

De conformidad con lo establecido en la Política fiscal, el perfil de la Entidad frente al riesgo de incumplimiento de la normativa tributaria es bajo.

Así, el **Plan Operativo Anual de la Dirección de Cumplimiento Normativo** contempla, entre sus cometidos, la definición y supervisión del marco de control interno en el ámbito de cumplimiento de la normativa fiscal (tax compliance) así como la revisión de la existencia de procedimientos y la identificación de hitos de control para el cumplimiento de la legislación tributaria aplicable, en colaboración con Asesoría Fiscal, estableciéndose que de las conclusiones de las revisiones realizadas, así como de las propuestas de mejora que, en su caso, se emitan, serán recogidas en los informes periódicos que la citada Dirección de Cumplimiento Normativo eleve al Comité Global de Riesgos así como a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

En el ejercicio de las referidas competencias, la Dirección de Cumplimiento Normativo, en colaboración con Asesoría Fiscal, ha elaborado un **mapa de riesgos** de incumplimiento de obligaciones tributarias teniendo en cuenta la naturaleza y actividades de la Entidad, que ha servido de base para, de un lado, establecer una matriz de riesgos tributarios y, al tiempo, establecer los ámbitos de supervisión y control prioritarios.

Además, en el ejercicio 2021 hemos **fomentado el conocimiento de novedades y cultura fiscal** con multitud de charlas y webinars, en colaboración con despachos profesionales, colegios profesionales como el de notarios, farmacéuticos, odontólogos, aparejadores u organizaciones empresariales como la CEOE Guadalajara, sobre distintas materias como los planes de empleo, la empresa familiar, recomendaciones fiscales de final de año o patrimonios protegidos para personas con discapacidad, que se han publicado en las redes sociales junto con otros artículos de fiscalidad.

En 2021 Ibercaja se ha sumado nuevamente a la iniciativa **"Empresa Solidaria"**, destinando un 0,7% del Impuesto de Sociedades a fines sociales. Estos fondos contribuyen a financiar programas estatales para avanzar hacia una sociedad más igualitaria, inclusiva y justa, y apoyan la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

Durante el ejercicio Ibercaja Banco y las sociedades del Grupo no han recibido subvenciones o ayudas públicas.

6.9 Derechos Humanos

102-16, 102-17, 103-1, 103-2, 103-3

> Ibercaja está firmemente comprometida con el respeto de los derechos humanos y en su política de sostenibilidad lo recoge expresamente. Este principio se extiende a todo el Grupo Ibercaja y su equipo.

Para Ibercaja, desarrollar su actividad de manera responsable, respetando y promoviendo los derechos humanos, forma parte esencial de su estrategia y principios. En todo momento su actividad se lleva a cabo de acuerdo con la legislación vigente y conforme a los estándares internacionales. La Entidad tiene siempre presente la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la ONU y está **adherida al Pacto Mundial de Naciones Unidas** desde 2006, de modo que su actividad se realiza conforme a los principios establecidos en esta iniciativa, que promueven y defienden el respeto a los derechos humanos por parte de las empresas.

Uno de los principios que rigen la **Política de Sostenibilidad de Ibercaja**, aprobada en 2020 por el Consejo de Administración, es la defensa de los derechos humanos, principio de actuación que se extiende a todo el Grupo Ibercaja y a sus integrantes. Así queda reflejado también en el **Código Ético** de la Entidad, como pieza clave que refuerza la cultura corporativa y el enfoque ético de la gestión del Banco y sus filiales.

*La Entidad ha establecido un **canal de notificación (canal ético)** para comunicar los posibles incumplimientos de lo establecido en este Código. También se ha incluido en la página web corporativa www.ibercaja.com un **buzón de correo electrónico** (rsc@ibercaja.es) al que puede dirigirse cualquier persona.*

En 2019 Ibercaja firmó los **Principios de Banca Responsable**. Bajo el auspicio de Naciones Unidas, estos Principios nacen con el objetivo de proporcionar un marco de financiación sostenible y de apoyar al sector financiero en mostrar su contribución a la sociedad. En este sentido, las guías de implantación mencionan expresamente la conveniencia de integrar los **Principios Rectores de Empresa y Derechos Humanos** en la implantación de los Principios de Banca Responsable.

Ibercaja también impulsa el respeto a los derechos humanos, **en línea con los ODS de la Agenda 2030**, trasladando este compromiso a las personas, empresas e instituciones con las que se relaciona, incorporando la defensa de los mismos en la toma de decisiones de inversión y financiación de proyectos y en sus relaciones con los clientes y proveedores. En relación con este último grupo, cuenta con un **Código de Conducta para proveedores** que especifica los valores que se fomentan en la contratación responsable, muchos de los cuales están relacionados con los derechos humanos. Este Código de conducta de proveedores debe ser ratificado por quienes quieren trabajar con la Entidad, sumándose así a los compromisos que refleja.

Durante 2021 la Institución no se ha visto involucrada en ningún incidente que pudiera atentar contra los derechos humanos.

6.10 Lucha contra la corrupción y el soborno

102-16, 103-1, 103-2, 103-3

6.10.1 Medidas para luchar contra la corrupción y el soborno

> *Ibercaja promueve una cultura basada en el principio de "Tolerancia Cero" con la Comisión de Actos Ilícitos, fomentando comportamientos éticos y responsables en todas las personas de la organización.*

La Entidad dispone de un **sistema de prevención de riesgos penales**, establecido para mitigar el riesgo de comisión de actuaciones por miembros de la organización, que puedan ser constitutivas de delitos. Dicho sistema recoge de manera expresa, entre otras, las políticas y procedimientos dirigidos a evitar prácticas de corrupción en los negocios o de soborno, entendidas como el ofrecimiento, promesa, solicitud o aceptación de un beneficio o ventaja no justificados de cualquier naturaleza como contraprestación para favorecer indebidamente a otros en las relaciones comerciales que entable.

Para el establecimiento del sistema de prevención de la comisión de delitos en el seno de la Entidad

i) Se han **identificado las actividades** desarrolladas por la Entidad en cuyo ámbito puedan producirse riesgos penales (incluyendo el delito de corrupción y soborno);

ii) Se han revisado e identificado las **políticas, manuales de procedimientos y controles** más relevantes de la Entidad;

iii) Se han realizado los **ajustes oportunos** a los manuales, procedimientos y controles para favorecer la prevención eficaz de riesgos penales, así como la adecuada custodia de las evidencias justificativas de los controles;

iv) Se ha designado un **comité específico** ("Órgano de Control") como responsable de la implantación, seguimiento y actualización del Modelo de Prevención de Riesgos Penales de la Entidad. Asimismo, se informa periódicamente del funcionamiento del sistema a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento del Consejo de Administración.

v) El modelo de prevención de riesgos penales es revisado en los procesos de **auditoría interna**;

vi) Se ha puesto en marcha un plan de formación y sensibilización a los Empleados sobre riesgos penales, incluyendo entre ellos los relativos a la corrupción y el soborno;

vii) Se ha establecido un **proceso para las notificaciones** de posibles incumplimientos o vulneraciones de las conductas, que permita a la Entidad conocer y reaccionar ante posibles situaciones ilícitas (canal de comunicación de infracciones -whistleblowing-)

viii) La Entidad cuenta con un **procedimiento disciplinario** en caso de incumplimiento de las obligaciones exigibles a los empleados, siendo la Dirección de Área de Personas la competente para la tramitación de los expedientes sancionadores, a partir de las concusiones de las investigaciones que, en su caso, haya realizado la Dirección de Auditoría Interna.

El sistema de prevención del riesgo penal se recoge en un manual, estructurado en **dos partes**:

- **Parte General**

  Que define la estructura del modelo de organización, supervisión, verificación, seguimiento y procedimientos y controles generales con los que cuenta la Entidad para prevenir la comisión de riesgos penales que, siendo susceptibles de generar responsabilidad penal para las personas jurídicas según el Código Penal, pueden hipotéticamente producirse debido a las actividades que la Entidad realiza.

- **Parte Especial**

  Donde se detallan cada uno de los riesgos penales identificados, distribuidos en anexos, uno por cada tipo o grupo delictivo (p.e. delito de blanqueo de capitales, corrupción en los negocios, delitos bursátiles, delito fiscal, fraude de subvenciones, etc.). La relación de riesgos penales identificados en la Parte Especial no implica que se haya detectado la materialización de los mismos, sino que se identifican como actividades desarrolladas por la Entidad que guardan conexión con conductas que, de producirse, podrían ser constitutivas de delito.

El sistema de control de riesgos penales se basa en el modelo de las **tres líneas de prevención** en la gestión de riesgos:

- En la **primera línea de gestión** se sitúan las unidades de negocio, que tienen la "propiedad" del riesgo y que conocen y gestionan los riesgos en los que incurren en el desarrollo de sus actividades.
- En la **segunda línea** se sitúa el marco de control interno, tendente a garantizar un control adecuado de los riesgos, una conducta empresarial prudente, la fiabilidad de la información (financiera y no financiera) así como el cumplimiento de la normativa y políticas y procedimientos internos de la Entidad. En esta segunda línea de defensa se sitúan la función de control de riesgos y la función de cumplimiento normativo.

- En la **tercera línea** de prevención y gestión del riesgo se encuentra la función de auditoría interna. Todas ellas, en el ámbito de sus respectivas actividades y funciones, deben velar por la adecuada gestión de riesgos en general, y del riesgo legal penal en particular.

> **OBJETIVO**
>
> *Promover una cultura de cumplimiento preventiva basada en el principio de **"tolerancia cero"** con la comisión de actos ilícitos*

De este modo, dicho sistema se basa y constituye una manifestación formal de la voluntad del Consejo de Administración y de la Alta Dirección de la Entidad de establecer y defender, como uno de los valores fundamentales de la misma, que las actuaciones de todos los miembros de la Organización sean siempre conformes al ordenamiento jurídico, en general, y al de naturaleza penal, en particular, promoviendo una cultura de cumplimiento preventiva, basada en el principio de **"tolerancia cero"** con la comisión de actos ilícitos (incluyendo el soborno), fomentando los comportamientos éticos y responsables. Una voluntad que también se recoge en el **Código Ético de Ibercaja**, aprobado por el Consejo de Administración.

***Toda la plantilla** de Ibercaja Banco ha **recibido formación en materia de prevención de riesgos penales**, entre los que se incluye el delito de corrupción y soborno.*

6.10.2 Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales

Durante el ejercicio se han abierto 204 expedientes para el análisis de operaciones sospechosas de poder estar relacionadas con el blanqueo de capitales o con la financiación del terrorismo, habiéndose comunicado al SEPBLAC 121 de ellos, que presentaban indicios tras el correspondiente análisis especial.

Ibercaja Banco tiene la condición de **"sujeto obligado"** por la normativa de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo (PBC&FT) y, por tanto, debe aplicar las medidas para evitar que la Entidad sea utilizada con esa finalidad. A estos efectos, cuenta con procedimientos y órganos adecuados de control interno y de comunicación, a fin de conocer, prevenir e impedir la realización de operaciones que puedan estar relacionadas con el blanqueo de capitales o la financiación de actividades terroristas.

Estos procedimientos y órganos, que se describen en el correspondiente Manual, así como la articulación de los mismos, responden a los **principios de rapidez, seguridad, eficacia, calidad y coordinación**, tanto en la transmisión interna, como en el análisis y comunicación a las autoridades competentes, de la información relevante a efectos de normativa sobre la prevención de operaciones sospechosas.

Un pilar básico del sistema de PBC&FT son las medidas de diligencia debida a las que se refieren la Ley 10/2010 y los preceptos del Real Decreto 304/2014 que la desarrollan: identificación formal del cliente, del titular real así como el conocimiento de la actividad económica de los mismos, que incluirá conocer el origen de los fondos con los que el cliente trata de operar con la Entidad.

En consecuencia, y en coherencia con el modelo de prevención y gestión de riesgos basado en **tres líneas de gestión del riesgo implantado en la Entidad**, el primer filtro del sistema de PBC&FT se sitúa en el establecimiento de la relación con los clientes y esa relación es responsabilidad de la Red de Oficinas y las unidades de negocio que actúan como **primera línea** de defensa ante el riesgo de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

En la **segunda línea** de defensa se sitúa, además de la función de control de riesgos, la función de cumplimiento normativo, desarrollada por la Dirección de Cumplimiento Normativo, de la que forma parte la Unidad de PBC&FT que, como unidad técnica especializada en este ámbito, tiene un papel esencial (aunque no exclusivo) en la aplicación, supervisión y seguimiento de los procedimientos internos establecidos de PBC&FT, asumiendo la Dirección de Auditoría Interna las funciones propias de la **tercera línea** de defensa.

Los referidos procedimientos y medidas de PBC&FT son objeto de aplicación con un enfoque basado en riesgo, de forma que, en aquellos supuestos en los que concurra un mayor riesgo de que la Entidad pueda ser utilizada para el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo, dichas medidas sean aplicadas con un mayor grado de intensidad.

6.10.3 Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

En la medida en que las aportaciones de contenido económico que se realicen por parte de la Entidad a favor de fundaciones y entidades sin ánimo de lucro se realizan a través de cuentas abiertas en Ibercaja, las entidades beneficiarias de aquéllas se someten a los mismos **controles de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo** que el resto de clientes. Adicionalmente, dado que, por su propia naturaleza, este tipo de entidades están categorizadas como clientes de riesgo medio, además de la aplicación de medidas de diligencia debida que se realizan con cada alta de cliente o de seguimiento de la relación de negocios (p.ej. contraste contra "listas negras"), la Entidad adopta otras de control complementarias, para la adecuada gestión del riesgo de blanqueo de capitales o de financiación del terrorismo.

6.11. Implementación de los Principios de Banca Responsable UNEP-FI

102-15, 102-16, 102-30, 102-31, 201-2

Ibercaja suscribió en noviembre de 2019 los **Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas**, pasando a formar parte de una coalición de bancos a nivel mundial cuya finalidad es impulsar y favorecer el desarrollo sostenible de la economía, alineando la actuación de los bancos con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Acuerdo de París sobre cambio climático.

Con la firma de estos Principios **nos comprometemos a impulsar desde nuestra actividad la sostenibilidad**, alineando nuestra estrategia con objetivos a largo plazo que, no sólo permitan el crecimiento económico, sino que hagan frente y contribuyan a dar respuesta a los desafíos sociales y medioambientales, identificando nuestro mayor potencial de contribución.

Entre los compromisos que asumimos, está el de reportar el avance de la Entidad en la implementación de los Principios. En el Informe de Gestión de 2020 se incluyó el primer reporte tras la firma de estos Principios, de acuerdo al modelo establecido por UNEP-FI. En este Informe de Gestión 2021 presentamos el segundo reporte en el que trasladamos, de manera transparente, los avances realizados en el segundo año de su implementación.

REQUISITOS DE INFORMES Y AUTOEVALUACIÓN	RESUMEN DE ALTO NIVEL DE LA RESPUESTA DEL BANCO (SE REQUIERE GARANTÍA LIMITADA PARA LAS RESPUESTAS A LOS ELEMENTOS RESALTADOS)	REFERENCIA (S) /ENLACE (S) A LA RESPUESTA COMPLETA DEL BANCO / INFORMACIÓN RELEVANTE

Principio 1: Alineamiento

Alinearemos nuestra estrategia comercial para que sea coherente y contribuya a las necesidades de las personas y los objetivos de la sociedad, tal como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales relevantes.

1.1 Describa (de alto nivel) el modelo de negocio de su banco, incluidos los principales segmentos de clientes atendidos, los tipos de productos y servicios proporcionados, los principales sectores y tipos de actividades, y donde sea relevante las tecnologías financiadas en las principales geografías en las que su banco tiene operaciones u ofrece productos y servicios.

Ibercaja Banco es una entidad bancaria a nivel nacional especializada en el negocio de particulares y empresas y cuyo objetivo es generar valor para sus clientes, accionistas y la sociedad en general, guiada por su Propósito corporativo: **"Ayudar a las personas a construir la historia de su vida, porque será nuestra historia"**

Mantiene en su ADN su **compromiso social y territorial**, tratando de maximizar el beneficio para sus fundaciones accionistas: Fundación Bancaria Ibercaja (88,04% del capital social), Fundación Caja Inmaculada (4,73%), Fundación Caja Badajoz (3,90%) y Fundación Bancaria Caja Círculo (3,33%).

Desarrolla la totalidad de su negocio en el territorio nacional (España) y su objeto social es la realización de toda clase de actividades, operaciones, actos, contratos y servicios propios del negocio de banca en general. El Banco es cabecera de un grupo de entidades dependientes, destacando por su importancia las del Grupo Financiero, formado por sociedades especializadas en fondos de inversión, planes de ahorro y pensiones, banca seguros y leasing/ renting.

El Grupo Ibercaja, con un balance de 58.631 millones de euros, es el noveno por volumen de activos del sistema bancario español. Su **modelo de negocio de "banca universal" se centra en el mercado minorista**, con especial atención a particulares y pequeñas y medianas empresas. A nivel nacional, el Grupo cuenta con una cuota de mercado del 2,4% en crédito a hogares y sociedades no financieras, 3,6% en el segmento de adquisición de vivienda de particulares y 2,7% en depósitos de hogares y empresas[1]. La Entidad tiene un posicionamiento de liderazgo en su Zona Tradicional de actuación (Aragón, La Rioja, Guadalajara, Burgos y Badajoz), donde se concentra el 61% de sus clientes y el 60% de su volumen de negocio minorista. Posee una importante implantación en otras zonas de gran relevancia económica como Madrid y Arco Mediterráneo.

Ver capítulo 4 del presente Informe

Ver indicadores GRI:
102-1
102-2
102-3
102-4
102-6
102-7

[1] **Fuente: Banco de España**

REQUISITOS DE INFORMES Y AUTOEVALUACIÓN	RESUMEN DE ALTO NIVEL DE LA RESPUESTA DEL BANCO (SE REQUIERE GARANTÍA LIMITADA PARA LAS RESPUESTAS A LOS ELEMENTOS RESALTADOS)	REFERENCIA (S) /ENLACE (S) A LA RESPUESTA COMPLETA DEL BANCO / INFORMACIÓN RELEVANTE
1.2 Describa cómo su banco se ha alineado y / o planea alinear su estrategia para ser coherente y contribuir a los objetivos de la sociedad, como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales relevantes.	Tal como pone de manifiesto su **Política de Sostenibilidad**, Ibercaja considera que sus actuaciones deben fomentar el equilibrio del crecimiento económico, la cohesión social y la preservación del entorno, de acuerdo a su Propósito Corporativo. Por ello, está **firmemente comprometida con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 y es firmante de los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas**	Ver capítulo 6.1. del presente Informe
	Ibercaja realizó un **análisis de materialidad de los ODS**, con el objetivo de detectar aquellos en los tiene más capacidad para ampliar su impacto y poner en marcha nuevos proyectos. Estableciendo el propósito de cada ODS para la Entidad, se identificaron las acciones ya en marcha en el Banco, y se valoró su recorrido y su alcance. Como resultado se han priorizado 7 ODS para poner foco en su avance y alinear su estrategia de negocio: 3,4,5,8,9,13 y 17.	Ver capítulo 6.2. del presente Informe
	La Entidad también está alineada con los objetivos de los Acuerdos de París, y es firmante del **Compromiso Colectivo de Acción Climática** del sector financiero español y de la **Net Zero Banking Alliance.** Por ello, sigue avanzando en el análisis para la medición de la huella de carbono de su cartera y reducir el impacto climático de su actividad financiera.	Ver capítulos 6.1 y 6.5 del presente Informe
	La Entidad ha lanzado el **Nuevo Plan Estratégico 2021-2023**, que incluye una iniciativa transversal habilitadora **IN02 Propósito y Sostenibilidad,** con el objetivo de ***"crear una cultura corporativa alineada con nuestro Propósito y ayudar a conseguir un mundo mejor, integrando la sostenibilidad en el negocio (riesgos y oportunidades) y en nuestra forma de hacer banca".***	Ver capítulos 4.5 y 6.1 del presente Informe
	Dentro de esta iniciativa se contemplan los siguientes ejes de trabajo:	Ver capítulos 6.1, 6.12 y 7 del presente Informe
	• **GESTIÓN DE RIESGOS ASG**: para la integración de los **riesgos ASG** en el análisis tradicional de riesgos. En este año 2021 se ha avanzado en los riesgos climáticos, con la elaboración de plan de acción para su gestión y comunicación.	Ver capítulo 6.3. del presente Informe
	• **ESTRATEGIA DE NEGOCIO ASG**: Definición de una **estrategia comercial sostenible (de financiación e inversión)**, que tiene en cuenta las necesidades de nuestros clientes, la sociedad y el planeta, ayudando a nuestros grupos de interés en la necesaria adaptación a una economía sostenible. En 2021 se han incorporado nuevos productos ASG, tanto de inversión como de financiación.	Ver capítulos 6.4., 6.5 y 6.14 del presente Informe
	• **COMUNICACIÓN E IMPACTO**: **Comunicación y sensibilización** a todos nuestros grupos de interés (empleados, clientes, sociedad, proveedores, accionistas), acompañándoles y ayudándoles en este camino.	

REQUISITOS DE INFORMES Y AUTOEVALUACIÓN	RESUMEN DE ALTO NIVEL DE LA RESPUESTA DEL BANCO (SE REQUIERE GARANTÍA LIMITADA PARA LAS RESPUESTAS A LOS ELEMENTOS RESALTADOS)	REFERENCIA (S) /ENLACE (S) A LA RESPUESTA COMPLETA DEL BANCO / INFORMACIÓN RELEVANTE
	• **CAPACITACIÓN: Formación** en sostenibilidad para todas las personas de Ibercaja, dotándoles de las herramientas y conocimientos necesarios para este nuevo contexto, y que puedan ayudar y acompañar a nuestros clientes. En 2021 se ha incluido una línea de sostenibilidad en el Plan de Desarrollo Profesional. • **NUESTRA HUELLA**: **identificación y desarrollo de sinergias con nuestras fundaciones accionistas**. Desarrollo conjunto de proyectos sostenibles y medioambientales; educación financiera, voluntariado: formación en sostenibilidad. Ibercaja pone **foco en el cambio climático, la inclusión financiera y el fomento de la diversidad, centrando esfuerzos en la igualdad de género y el acceso de personas con discapacidad al mercado laboral.** Así, dentro de su **Plan efr** (empresa familiarmente responsable), la entidad ha puesto en marcha el **Plan LiderA**, para el acceso de mujeres a puestos directivos, a través de la mejora de sus aspiraciones, la flexibilidad, el apoyo de mentores y embajadores y la medición y objetivación para asegurar el avance. Ibercaja desarrolla una **amplia acción social**, con programas propios y a través de sus Fundaciones accionistas. **El posicionamiento de Ibercaja en el cuidado del medioambiente**, se plasma en: – El desarrollo de **productos específicos** para favorecer la transición a una economía más sostenible. – Un **Sistema de Gestión Ambiental** que minimice sus impactos negativos en el medioambiente y traslade este compromiso a sus grupos de interés. – La firma de la **Net Zero Banking Alliance**, para lograr la descarbonización de nuestras carteras en 2050. – **Actuaciones medioambientales** (plantación de árboles para compensación huella de carbono y voluntariado medioambiental) que favorezcan el cuidado del planeta.	Ver capítulos 6.1, 6.3, 6.5, 6.12 y 7 del presente Informe

REQUISITOS DE INFORMES Y AUTOEVALUACIÓN	RESUMEN DE ALTO NIVEL DE LA RESPUESTA DEL BANCO (SE REQUIERE GARANTÍA LIMITADA PARA LAS RESPUESTAS A LOS ELEMENTOS RESALTADOS)	REFERENCIA (S) /ENLACE (S) A LA RESPUESTA COMPLETA DEL BANCO / INFORMACIÓN RELEVANTE

Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos

Aumentaremos continuamente nuestros impactos positivos mientras reducimos los impactos negativos y gestionaremos los riesgos para las personas y el medio ambiente que resultan de nuestras actividades, productos y servicios. Con este fin, estableceremos y publicaremos objetivos donde podamos tener los impactos más significativos.

2.1 Análisis de impacto: Demuestre que su banco ha identificado las áreas en las que tiene su impacto positivo y negativo más significativo (potencial) a través de un análisis de impacto que cumple con los siguientes elementos:

a. **Alcance:** Las principales áreas de negocio, productos / servicios del banco en las principales geografías en las que opera el banco han sido como se describe en 1.1. han sido considerados en el alcance del análisis

b. **Escala de exposición:** al identificar sus áreas de impacto más significativo, el banco ha considerado dónde está su negocio principal / sus actividades principales en términos de industrias, tecnologías y geografías.

c. **Contexto y relevancia:** Su banco ha tenido en cuenta los desafíos y prioridades más relevantes relacionados con el desarrollo sostenible en los países / regiones en los que opera.

Para lograr un desarrollo sostenible para todos, que potencie una sociedad más justa e inclusiva, y que sea respetuosa con el medioambiente es fundamental tener en cuenta los aspectos sociales, ambientales y de buen gobierno en el negocio. Desde su origen, **Ibercaja es una Entidad con una clara vocación social, contribuyendo al desarrollo de los territorios en los que actúa y poniendo a las personas en el centro de sus decisiones**, lo que marca su forma de hacer banca.

Desde su aprobación en 2015, Ibercaja tiene muy presentes los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Por ello se identificaron las principales aportaciones que la Entidad puede realizar a los mismos, teniendo en cuenta sus 169 metas. **Ibercaja se ha marcado objetivos sociales y ambientales** que se enmarcan, tanto en el plan efr de conciliación, en su Sistema de Gestión Ambiental, así como en el nuevo Plan Estratégico Desafío 2023, dentro de la iniciativa de Propósito y Sostenibilidad; objetivos que nos ayuden a impulsar nuestros impactos positivos y reducir los negativos.

El análisis global del entorno y las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés nos han permitido establecer estos objetivos, teniendo también en cuenta las características de nuestro negocio. Estos objetivos se detallan en el apartado 2.2. de este capítulo.

Ahora Ibercaja **ha puesto especial énfasis en los factores climáticos y ambientales**, debido a la urgencia para actuar en este sentido, de acuerdo a las expectativas supervisoras, y por el mayor desarrollo normativo en estos aspectos.

Este análisis da respuesta al propósito de identificar el impacto actual de los factores climáticos y medioambientales sobre su entorno empresarial para asegurar la sostenibilidad y capacidad de resistencia de su modelo de negocio a largo plazo. Se ha realizado el análisis cualitativo de los factores de sostenibilidad, centrado en los riesgos relacionados con el clima, con especial atención en el impacto en aquellos riesgos que se han considerado de mayor repercusión en la zona de actuación de la entidad y en nuestras principales fuentes de ingresos.

Ver capítulos 6.1, 6.2 y 6.12. del presente Informe
GRI: 102-15

REQUISITOS DE INFORMES Y AUTOEVALUACIÓN	RESUMEN DE ALTO NIVEL DE LA RESPUESTA DEL BANCO (SE REQUIERE GARANTÍA LIMITADA PARA LAS RESPUESTAS A LOS ELEMENTOS RESALTADOS)	REFERENCIA (S) /ENLACE (S) A LA RESPUESTA COMPLETA DEL BANCO / INFORMACIÓN RELEVANTE
d. **Escala e intensidad / importancia del impacto:** al identificar sus áreas de impacto más significativo, el banco ha considerado la escala e intensidad / importancia de los (potenciales) impactos sociales, económicos y ambientales resultantes de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios. (su banco debería haberse comprometido con las partes interesadas relevantes para ayudar a informar su análisis bajo los elementos c) y d)) Muestre que basándose en este análisis, el banco: • Identificó y reveló sus áreas de impacto positivo y negativo más significativo (potencial) • Identificó oportunidades comerciales estratégicas en relación con el aumento de los impactos positivos / reducción de los impactos negativos.	El 59% de los ingresos recurrentes de Ibercaja corresponde a margen de intereses. Estos se originan con el crédito a la clientela que supone el 53% de nuestro activo. La financiación a particulares es la partida más relevante en el negocio de financiación del Banco. Dentro de dicho segmento destaca la cartera hipotecaria con un volumen que representa más del 32% de la cartera crediticia. Por este motivo, el **análisis comienza con el estudio de los riesgos climáticos de las garantías hipotecarias**, utilizando informes proporcionados por Sociedad de Tasación. El segundo segmento con mayor volumen es la financiación de **actividad productiva** (segmento empresas) la cual supone más de un 12% del volumen de la cartera de crédito, analizando los riesgos físicos y de transición. En ese sentido, se han evaluado los sectores de actividad más afectados en España por riesgos físicos, de manera teórica. A continuación, se ha analizado la propia cartera de Ibercaja (segmento empresas), con el objetivo de identificar los sectores (CNAE) más relevantes para la Entidad por su mayor predisposición a la vulnerabilidad climática, considerando en este caso tanto los riesgos físicos como los riesgos de transición. Para ello, se ha utilizado una herramienta diseñada por ECODES (Fundación Ecología y Desarrollo), entidad de referencia a nivel nacional en sostenibilidad y cambio climático, en colaboración con el Servicio de Estadística de la Universidad Autónoma de Barcelona, en la que se estima la predisposición a la vulnerabilidad climática y a los riesgos físicos y de transición, como mecanismo de segmentación para el análisis de la cartera de actividad productiva. Esta herramienta se basa en un método desarrollado para definir un índice de predisposición a ser vulnerable al cambio climático, tanto por los efectos de los riesgos físicos como por los de transición. El método asigna a cada empresa el valor del índice de predisposición estimado que más se ajuste a la realidad de la empresa evaluada. Las variables utilizadas son CNAE, volumen de ventas, situación geográfica y rating financiero, junto con el criterio experto. El análisis de vulnerabilidad se complementa con una primera aproximación para el estudio de la huella de carbono de las carteras de financiación de vivienda y de actividades productivas, realizado en colaboración con Deloitte. Los resultados de los análisis, conocida la situación de partida, son la base en el diseño de la estrategia de negocio ASG y servirán para avanzar en el análisis del impacto del cambio climático en la cartera y en las inversiones de nuestros clientes, favoreciendo así su sostenibilidad y la nuestra, contribuyendo a reducir nuestro impacto negativo en el medio e incluso aspirando a convertirlo en positivo.	

REQUISITOS DE INFORMES Y AUTOEVALUACIÓN	RESUMEN DE ALTO NIVEL DE LA RESPUESTA DEL BANCO (SE REQUIERE GARANTÍA LIMITADA PARA LAS RESPUESTAS A LOS ELEMENTOS RESALTADOS)	REFERENCIA (S) /ENLACE (S) A LA RESPUESTA COMPLETA DEL BANCO / INFORMACIÓN RELEVANTE

Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos relacionados con el Análisis de impacto.

El análisis de impacto se ha realizado y se han presentado los informes correspondientes por lo que consideramos cumplidos los requisitos relacionados con este punto 2.1.

2.2 Configuración de Objetivos

Muestre que el banco ha establecido y publicado un mínimo de dos objetivos específicos, medibles (pueden ser cualitativos o cuantitativos), alcanzables, relevantes y de duración determinada (SMART), que abordan al menos dos de las "áreas de impacto más significativo" identificadas, resultante de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios. Muestre que estos objetivos están vinculados e impulsan la alineación y una mayor contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible apropiados, los objetivos del Acuerdo de París y otros marcos internacionales, nacionales o regionales relevantes. El banco debería haber identificado una línea base (evaluada en relación con un año en particular) y haber establecido objetivos en función de esta línea base.

Reducción del impacto negativo en nuestro entorno, tanto de Ibercaja como de nuestros clientes, mediante una estrategia que nos ayude a seguir creciendo a todos, mejorando rentabilidad y posicionamiento, siendo reconocidos como empresa que aporta valor en la mejora del futuro de la sociedad y el entorno.

En el primer trimestre de 2021, la entidad inició su nuevo Plan Estratégico para los años 2021 a 2023, que incluye una iniciativa transversal de sostenibilidad, con la finalidad de que los objetivos de negocio impulsen el desarrollo sostenible.

La definición de esta iniciativa incluye la relación de **retos, estrategia para su consecución, acciones, objetivos concretos y los indicadores de seguimiento** correspondientes, en base a la situación de partida de 2020.

Ver capítulos 6.1 del presente Informe GRI: 102-15

Los objetivos a lograr en los próximos 3 años (2021, 2022 y 2023) se detallan en el siguiente cuadro:

		Objetivo		
	2020	2021	2022	2023
% Volumen gestionado en inversión sostenible	4,46%	6,25%	(*)	(*)
Clientes con inversión sostenible	7,72%	15%	20%	25%
Volumen de financiación sostenible	7,92%	10%	12%	15%
Número de impactos en medios de comunicación sobre sostenibilidad en Ibercaja	437	550	650	750
Cumplimiento de Hitos de sostenibilidad del Plan Estratégico	n/a	40%	75%	100%
Emisiones de CO2 de Ibercaja Banco	1.281,02Tn	0	0	0
Liderazgo femenino: mujeres en puestos directivos	30%	32%	35%	40%
(*) pendiente establecer conforme al nuevo plan comercial				

REQUISITOS DE INFORMES Y AUTOEVALUACIÓN	RESUMEN DE ALTO NIVEL DE LA RESPUESTA DEL BANCO (SE REQUIERE GARANTÍA LIMITADA PARA LAS RESPUESTAS A LOS ELEMENTOS RESALTADOS)	REFERENCIA (S) /ENLACE (S) A LA RESPUESTA COMPLETA DEL BANCO / INFORMACIÓN RELEVANTE
Demuestre que el banco ha analizado y reconocido los impactos negativos significativos (potenciales) de los objetivos establecidos en otras dimensiones de los objetivos de los ODS / cambio climático / sociedad y que ha establecido acciones relevantes para mitigarlos en la medida de lo posible para maximizar el positivo neto impacto de los objetivos establecidos.		

Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos con respecto a la Configuración de objetivos.

Se han establecido los principales objetivos para los años 2021-2023, que se irán ampliando en el futuro.

2.3 Planes para implementación y monitorización de objetivos **Muestre que su banco ha definido acciones e hitos para cumplir con los objetivos establecidos.** **Muestre que su banco ha establecido los medios para medir y monitorear el progreso en relación con los objetivos establecidos. Las definiciones de los indicadores clave de rendimiento, cualquier cambio en estas definiciones y cualquier rebase de las líneas base deben ser transparentes.**	La Entidad cuenta con una **Dirección de Marca, Reputación y Sostenibilidad**, que define, propone y coordina la Estrategia de sostenibilidad, haciendo seguimiento de todos los indicadores de las líneas de acción de la **Iniciativa de Sostenibilidad del nuevo Plan Estratégico 2021-23.** Esta iniciativa es **transversal**, implicando a todo el Grupo Ibercaja y Fundación Ibercaja, por lo que se han definido equipos de trabajo multidisciplinares y los objetivos han sido consensuados por las Áreas de Marketing y Estrategia Digital, Personas, Marca, Reputación y Sostenibilidad, Comunicación y RRII, Control de Riesgos y Grupo Financiero. Para el seguimiento de los objetivos establecidos, se marcaron unos **Hitos para 2021**, que se han **cumplido al 100%**, y que permiten asegurar que la estrategia de sostenibilidad se está implantando según lo previsto. El seguimiento de esta iniciativa y de los indicadores e hitos se realiza de forma periódica por parte del Comité de Sostenibilidad, el **Comité de Dirección y por el Consejo de Administración.**	Ver capítulo 6.1 del presente Informe

REQUISITOS DE INFORMES Y AUTOEVALUACIÓN	RESUMEN DE ALTO NIVEL DE LA RESPUESTA DEL BANCO (SE REQUIERE GARANTÍA LIMITADA PARA LAS RESPUESTAS A LOS ELEMENTOS RESALTADOS)	REFERENCIA (S) /ENLACE (S) A LA RESPUESTA COMPLETA DEL BANCO / INFORMACIÓN RELEVANTE

Estos hitos han sido:

- Definición del **Plan de Acción** y hoja de ruta para dar respuesta a la Guía de Expectativas del BCE **sobre riesgos climáticos y ambientales.**
- **Análisis de Impacto** de los factores climáticos y de transición.
- Definición de **la estrategia comercial** para la consecución de los objetivos de sostenibilidad.
- Diseño de la **estrategia de producto ASG.**
- Celebración de la **I Semana del Planeta**, dirigida a empleados, clientes y sociedad.
- Diseño del documento de **impacto sostenible** de Ibercaja especialmente enfocado a sus personas.
- Lanzamiento del proyecto ***"Vamos juntos hacia la sostenibilidad"***, de Ibercaja Banco y su Fundación, para acompañar a las empresas en el camino de la sostenibilidad, tanto con productos y servicios específicos, como con asesoramiento sobre las Ayudas Next Generation, además de contar con un equipo especializado de la Fundación para ayudarles a desarrollar su RSC y alinear su actividad con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

La **Política de Remuneraciones** de Ibercaja se alinea con la Política de Sostenibilidad y con los principios y valores de la Entidad en la gestión de riesgos medioambientales, sociales y de gobierno corporativo. Asimismo, establece un sistema de remuneración basado en la igualdad de oportunidades y la no discriminación, contribuye al buen gobierno corporativo de la Entidad, al estar alineada con el código interno de conducta, y mitiga una excesiva asunción de riesgos.

Además, se ha aprobado un incentivo a largo plazo, con el objetivo de alinear los intereses de determinados directivos clave del Banco con la estrategia corporativa y con la creación de valor a largo plazo. Tres de los objetivos plurianuales que contempla están relacionados con la sostenibilidad: porcentaje de mujeres directivas, emisiones de CO_2 y consecución de los grandes hitos del plan estratégico de sostenibilidad.

Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos con respecto a los Planes para la Implementación y Monitorización del Objetivo.

Se ha determinado una relación inicial de objetivos y una serie de acciones para llevarlos a cabo. Estos objetivos se han cuantificado y se han establecido indicadores de seguimiento, así como un calendario para comprobar su consecución, lo que permite conocer el grado de avance del proyecto de sostenibilidad de Ibercaja. El seguimiento de su implementación se realiza al máximo nivel: Comité de Dirección y Consejo de Administración.

REQUISITOS DE INFORMES Y AUTOEVALUACIÓN	RESUMEN DE ALTO NIVEL DE LA RESPUESTA DEL BANCO (SE REQUIERE GARANTÍA LIMITADA PARA LAS RESPUESTAS A LOS ELEMENTOS RESALTADOS)	REFERENCIA (S) /ENLACE (S) A LA RESPUESTA COMPLETA DEL BANCO / INFORMACIÓN RELEVANTE

2.4 Progreso en la implementación de objetivos

<u>Para cada objetivo por separado:</u>

Muestre que su banco ha implementado las acciones que había definido previamente para cumplir con el objetivo establecido.

O explique por qué las acciones no pudieron implementarse / necesitaban modificarse y cómo su banco está adaptando su plan para cumplir con su objetivo establecido.

Informe sobre el progreso de su banco en los últimos 12 meses (hasta 18 meses en su primer informe después de convertirse en signatario) hacia el logro de cada uno de los objetivos establecidos y el impacto que tuvo su progreso. (Cuando sea factible y apropiado, los bancos deben incluir divulgaciones cuantitativas)

Los objetivos marcados para 2021 y su grado de cumplimiento es el siguiente:

		2021	
	2020	Objvo.	Real
% Volumen gestionado en inversión sostenible	4,46%	6,25%	9,40%
Clientes con inversión sostenible	7,72%	15%	20,56%
Volumen de financiación sostenible	7,92%	10%	12,26%
Número de impactos en medios de comunicación sobre sostenibilidad en Ibercaja	437	550	699
Cumplimiento de Hitos de sostenibilidad del Plan Estratégico	n/a	40%	40%
Emisiones de CO2 de Ibercaja Banco	1.281,02Tn	0	0
Liderazgo femenino: mujeres en puestos directivos	30%	32%	31,3%

Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos relativos al progreso en la implementación de objetivos

Para 2021 se establecieron objetivos concretos relacionados con inversión y financiación sostenible, liderazgo femenino, neutralidad de emisiones y comunicación sostenible. Todos ellos se consideran alcanzados, lo que indica que avanzamos según lo previsto en la hoja de ruta.

REQUISITOS DE INFORMES Y AUTOEVALUACIÓN	RESUMEN DE ALTO NIVEL DE LA RESPUESTA DEL BANCO (SE REQUIERE GARANTÍA LIMITADA PARA LAS RESPUESTAS A LOS ELEMENTOS RESALTADOS)	REFERENCIA (S) /ENLACE (S) A LA RESPUESTA COMPLETA DEL BANCO / INFORMACIÓN RELEVANTE

Principio 3: Clientes (de bienes y servicios)

Trabajaremos de manera responsable con nuestros clientes para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas que generen prosperidad compartida para las generaciones actuales y futuras.

3.1 Proporcione una descripción general de las políticas y prácticas que su banco ha implementado y / o planea implementar para promover relaciones responsables con sus clientes. Esto debe incluir información de alto nivel sobre los programas y acciones implementados (y / o planificados), su escala y, cuando sea posible, los resultados de los mismos

Ibercaja ha definido en 2021 el marco de su estrategia de negocio sostenible, que se desarrolla siguiendo las fases:

- **Información**: sensibilizando a nuestros clientes y ayudándoles a descubrir la relevancia de la sostenibilidad y la importancia de su adaptación
- **Detección de necesidades y oportunidades** relacionadas con la sostenibilidad, que nos ayuden a desarrollar nuestra oferta de productos y servicios, teniendo en cuenta la personalización en función de las características del cliente
- **Propuesta de soluciones**, a través de nuestra oferta comercial
- **Compartir resultados**: involucración y compromiso con nuestros clientes.

Así, se ha ampliando la **oferta de productos de ISR**, así como el diseño de nuevos productos de **financiación**, para dar respuesta a las necesidades de nuestros clientes en sostenibilidad, poniendo foco en los riesgos de transición y la **eficiencia energética**.

Se ha diseñado un **Plan de Comunicación de Sostenibilidad**, para crear un marco de comunicación permanente y continuado en el tiempo, de acompañamiento a los clientes en este camino hacia una sociedad más sostenible.

La comunicación a clientes sigue la línea del acompañamiento: contamos qué son los ODS y por qué Ibercaja se compromete en avanzar hacia esos objetivos y les proponemos que nos acompañen. Incluimos en el Blog de la entidad información sobre finanzas sostenibles, promoviendo la educación financiera que ayude a la toma de decisiones en esta dirección. Ibercaja y su fundación mayoritaria, Fundación Ibercaja, han lanzado en 2021 la iniciativa **"Vamos juntos hacia la sostenibilidad"**, con el objetivo de contribuir a la necesaria transición hacia una economía más sostenible y posicionarse como impulsores del cambio. Esta iniciativa pretende **acompañar a otras empresas en la integración de la sostenibilidad** en su estrategia, poniendo a su disposición, además de soluciones financieras adecuadas, diferentes recursos. Para ello, se ha diseñado un plan de acompañamiento dirigido a sus clientes empresas, con sensibilidad hacia la sostenibilidad y los aspectos sociales y ambientales. Se trata de un **proyecto de alcance nacional, gratuito,** que facilitará a las empresas su contribución a la consecución de los ODS mediante la sensibilización, formación y la oportunidad de colaborar en diferentes proyectos de Fundación Ibercaja, sumando así esfuerzos entre todos y logrando multiplicar el alcance e impacto de estas actuaciones.

Ver capítulo 6.3 del presente Informe

REQUISITOS DE INFORMES Y AUTOEVALUACIÓN	RESUMEN DE ALTO NIVEL DE LA RESPUESTA DEL BANCO (SE REQUIERE GARANTÍA LIMITADA PARA LAS RESPUESTAS A LOS ELEMENTOS RESALTADOS)	REFERENCIA (S) /ENLACE (S) A LA RESPUESTA COMPLETA DEL BANCO / INFORMACIÓN RELEVANTE
	La iniciativa **Ecosistema+ Empresa,** desarrollada por Ibercaja Banco y Fundación Ibercaja, pretende mejorar la competitividad de las empresas, para contribuir a la mejora de la sociedad. Incorpora un programa específico de **Sostenibilidad**, para acompañar a las empresas a desarrollarla en sus negocios. También se ha actualizado la **web corporativa del Banco**, haciendo públicos los compromisos con los grupos de interés, contenidos en su Política de Sostenibilidad. Ibercaja Banco, actuando en el mejor interés de sus clientes, tiene el deber de procurar la generación de valor a medio y largo plazo a partir de la inversión en activos financieros. Por ello, en su compromiso por evolucionar hacia una economía sostenible y de acuerdo con la misión y los valores de la entidad, ha desarrollado un marco general para la inversión sostenible que resulta de aplicación en la prestación de los servicios de asesoramiento en materia de inversión y de gestión discrecional de carteras. Este marco de inversión sostenible se basa en dos pilares fundamentales, que aparecen recogidos y desarrollados en la **Política de Integración de Riesgos de Sostenibilidad** de Ibercaja Banco, en la **Política de Implicación** y en la **Política de Diligencia Debida en Relación con las Incidencias Adversas Sobre Factores de Sostenibilidad** de Ibercaja Banco.	
3.2 Describa cómo su banco ha trabajado y / o planea trabajar con sus clientes para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas sostenibles. Esto debe incluir información sobre acciones planificadas / implementadas, productos y servicios desarrollados, y, cuando sea posible, los impactos logrados.	Vamos a trabajar para identificar el comportamiento de nuestros clientes en relación a la sostenibilidad y su interés en conseguir los ODS, proponiendo acciones para que juntos podamos conseguirlo. Se ha comenzado por un **primer análisis de clientes** que ya han contratado productos de inversión sostenible, obteniendo interesantes conclusiones que nos ayudarán en las definiciones de nuevos productos para completar nuestra gama de productos sostenibles. En este 2021 ya hemos iniciado la comercialización de **dos nuevos fondos de inversión ASG, una SICAV ASG y un nuevo plan de pensiones individual** con la misma calificación. Para facilitar la comprensión del impacto de las inversiones sostenibles, se han publicado **contenidos específicos en nuestra web *Vamos con tu futuro.*** Para fomentar la sostenibilidad entre nuestros clientes, se ha iniciado el **plan de comunicación** con una newsletter centrada en la eficiencia energética de la vivienda, ofreciendo contenidos que alimentan un nuevo espacio web en el que permanecen consultables los consejos sobre eficiencia.	Ver capítulo 6.3 del presente Informe

REQUISITOS DE INFORMES Y AUTOEVALUACIÓN	RESUMEN DE ALTO NIVEL DE LA RESPUESTA DEL BANCO (SE REQUIERE GARANTÍA LIMITADA PARA LAS RESPUESTAS A LOS ELEMENTOS RESALTADOS)	REFERENCIA (S) /ENLACE (S) A LA RESPUESTA COMPLETA DEL BANCO / INFORMACIÓN RELEVANTE

En la mayoría de las ocasiones, la mejora de la eficiencia requiere una inversión.

Para facilitar el acceso a la mejora de la eficiencia energética, se han desarrollado **productos específicos de financiación** que incluyen condiciones más ventajosas en cuanto a precio, periodo de amortización e incluso periodos de carencia.

Además, se han desarrollado productos específicos para determinadas administraciones públicas a nivel local y autonómico, participando como entidad colaboradora en iniciativas con el mismo fin de la eficiencia energética y la accesibilidad.

Ibercaja es **entidad colaboradora del IDAE** (Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía), colaborando en la difusión de sus programas entre los clientes.

Para facilitar la mejora de la eficiencia energética de los inmuebles, Ibercaja ofrece a sus clientes un **servicio de asesoramiento, gestión de subvenciones, ejecución de obra y por supuesto, financiación**. Este servicio ofrece una evaluación de la eficiencia energética del edificio, que puede completarse hasta conseguir un servicio "llaves mano", para que el cliente pueda acceder a las soluciones más adecuadas para su inmueble contando con profesionales especializados.

Para ayudar a las empresas en su camino hacia la sostenibilidad, Ibercaja **ofrece un servicio de asesoramiento sobre la elegibilidad de los proyectos que pueden ser susceptibles de recibir fondos Next Generation**, así como las gestiones necesarias para completar su solicitud.

Además de aspectos relacionados con el medio ambiente, **también ofrecemos productos y servicios que persiguen facilitar el acceso a todos los clientes**, mediante soluciones como el **modo iniciación** de nuestra banca móvil. Esta modalidad permite a aquellos clientes que nunca han utilizado la banca on line familiarizarse, en modo de consulta y de manera sencilla, con las prestaciones que ofrece. Los usuarios del nuevo Modo Iniciación estarán asistidos por profesionales expertos y personas de su confianza para resolver las dudas y atender las cuestiones que puedan surgirles en su manejo.

Para facilitar el acceso a los servicios financieros a las personas con discapacidad auditiva. Ibercaja ofrece un punto de **atención a personas sordas**, en la Oficina Principal de Zaragoza, con el que también se puede contactar por videoconferencia.

REQUISITOS DE INFORMES Y AUTOEVALUACIÓN	RESUMEN DE ALTO NIVEL DE LA RESPUESTA DEL BANCO (SE REQUIERE GARANTÍA LIMITADA PARA LAS RESPUESTAS A LOS ELEMENTOS RESALTADOS)	REFERENCIA (S) /ENLACE (S) A LA RESPUESTA COMPLETA DEL BANCO / INFORMACIÓN RELEVANTE
	Pensando en **clientes con discapacidad visual**, hemos incorporado una muesca en el perfil de las tarjetas financieras, que permite identificar su posición para facilitar su uso en dispositivos electrónicos como cajeros y TPV. Además, hemos continuado ampliando el uso de **PVC reciclado** en distintos productos de nuestra gama de tarjetas, consiguiendo reducir el impacto de su fabricación en el medio ambiente. Para **acercar nuestros servicios a municipios sin oficina bancaria**, ofrecemos distintos servicios como **Correos Cash**, que permite ordenar desde la app móvil, enviar y recibir dinero en efectivo a través de las oficinas de Correos habilitadas con esta opción, así como desde sus propios domicilios, mediante el servicio de reparto de este proveedor de comunicaciones. Este servicio se complementa con el servicio **Cash Back** en TPV que ofrece al titular de una tarjeta la posibilidad de retirar efectivo a la vez que adquiere productos en un comercio. Para completar el servicio en municipios sin oficina, contamos con **oficinas móviles** habilitadas en autobuses, dotadas de todos los servicios, incluso con cajero automático, que prestan servicio en distintas **zonas de la España rural más afectadas por la despoblación.** Con el objetivo de involucrar al cliente en la **economía circular y el consumo responsable**, Ibercaja ha incorporado una nueva sección en **la tienda Consíguelo** de Ibercaja Connect, en la que se incluyen productos reacondicionados. Además, **servirá para hacer más accesibles productos de tecnología de alta calidad a todos los clientes**, por su precio competitivo y su financiación gratuita. En la línea del consumo sostenible, Ibercaja Renting incorpora una **nueva sección de Renting Sostenible**, manteniendo una oferta continua de distintos vehículos eléctricos y que recientemente incorpora dos modelos de la marca TESLA, líder mundial en este sector.	

REQUISITOS DE INFORMES Y AUTOEVALUACIÓN	RESUMEN DE ALTO NIVEL DE LA RESPUESTA DEL BANCO (SE REQUIERE GARANTÍA LIMITADA PARA LAS RESPUESTAS A LOS ELEMENTOS RESALTADOS)	REFERENCIA (S) /ENLACE (S) A LA RESPUESTA COMPLETA DEL BANCO / INFORMACIÓN RELEVANTE

Principio 4: partes interesadas

Consultaremos, participaremos y nos asociaremos de manera proactiva y responsable con las partes interesadas relevantes para lograr los objetivos de la sociedad.

4.1 Describa con qué partes interesadas (o grupos / tipos de partes interesadas) ha consultado, comprometido, colaborado o asociado su banco con el fin de implementar estos Principios y mejorar los impactos de su banco. Esto debe incluir una descripción general de alto nivel de cómo su banco ha identificado a las partes interesadas relevantes y qué problemas fueron abordados / resultados logrados.

Ibercaja trabaja muy activamente el ODS 17: Alianzas. Cuenta con un **Mapa de Grupos de Interés**, que se ha revisado y actualizado en 2021, que identifica a todos los grupos de interés, analiza las expectativas e intereses de cada uno de ellos, y los clasifica y prioriza para trabajar la escucha activa y engagement desde la Entidad.

Ver capítulos 3, 6.1 y 6.14 del presente Informe

Se ha elaborado un **nuevo estudio de materialidad en 2021**, con el nuevo **enfoque de doble materialidad**, consultando con los principales grupos de interés (clientes, empleados, sociedad, proveedores, líderes de opinión, etc.) sobre los aspectos más relevantes que influyen en la capacidad de Ibercaja de crear valor económico, social y ambiental.

En 2021 Ibercaja se ha sumado, como entidad fundadora, a la **Net Zero Banking Alliance**, con el objetivo de lograr la neutralidad de las emisiones de sus carteras para el año 2050. Por su parte, Ibercaja Gestión e Ibercaja Pensión han suscrito la iniciativa **Net Zero Asset Managers**, también con el compromiso de lograr la neutralidad de emisiones de CO2 propias y de sus carteras en 2050.

Ver capítulo 6.1 del presente Informe

Indicadores GRI:

102-40

102-42

102-43

102-44

En 2021 Ibercaja ha colaborado con **Forética**, asociación nacional para impulsar la responsabilidad empresarial, liderando el **Clúster de Impacto Social**, punto de encuentro empresarial en liderazgo, conocimiento, intercambio y diálogo en materia de impactos sociales internos y externos. Así, participa activamente en el intercambio de experiencias y buenas prácticas ligadas a la sostenibilidad, con empresas del mismo y otros sectores productivos.

Ibercaja también es miembro de **DIRSE** (Asociación Española de Directivos de Sostenibilidad) y participa activamente con **Corporate Excellence**, think tank que promueve la gestión de los intangibles en las empresas como fuente de diferenciación y avance necesario para construir prácticas de negocio responsables y sostenibles.

Ibercaja forma parte de la iniciativa **COEPLAN**, "Coalición de Empresas por el Planeta", con el objetivo de avanzar en prácticas sostenibles e impulsar la economía circular. Así, la Fundación Ibercaja cuenta con un convenio de colaboración en materia de formación en sostenibilidad para empresas y sociedad en su centro Ibercide.

Ibercaja firmó en diciembre de 2019 el **Compromiso Colectivo de Acción Climática junto con los principales bancos españoles, AEB, CECA e ICO**, con el objetivo de medir la huella de carbono de sus balances y reducir el impacto climático de su actividad financiera.

REQUISITOS DE INFORMES Y AUTOEVALUACIÓN	RESUMEN DE ALTO NIVEL DE LA RESPUESTA DEL BANCO (SE REQUIERE GARANTÍA LIMITADA PARA LAS RESPUESTAS A LOS ELEMENTOS RESALTADOS)	REFERENCIA (S) /ENLACE (S) A LA RESPUESTA COMPLETA DEL BANCO / INFORMACIÓN RELEVANTE
	Hemos comunicado nuestra adhesión al **protocolo del IDAE** (Instituto de Diversificación y Ahorro Energético, dependiente del MITECO, Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico) para facilitar la financiación de actuaciones en edificios, con un programa de ayudas para la rehabilitación energética de edificios asociado a dicho protocolo. Ibercaja ha desarrollado en 2021 una intensa actividad de transmisión y difusión del conocimiento económico, empresarial y financiero para familias y empresas en todo el país, con especial foco en sus zonas tradicionales, con un enfoque de proximidad y adaptación a las necesidades de cada territorio y colectivo. Para ello, se ha apoyado en alianzas con **agentes públicos** (Gobiernos autonómicos, Diputaciones Provinciales, Ayuntamientos, etc.), **agentes privados** (organizaciones empresariales y sindicales, Cámaras de Comercio e Industria, clústers sectoriales, etc.) y **compañías privadas.** En 2021 se han renovado los **Sellos RSA y RSA+** otorgados por el Gobierno de Aragón, que reconocen a aquellas entidades comprometidas con la responsabilidad social. Desde 2019 Ibercaja cuenta con el **certificado efr** de Empresa Familiarmente Responsable, otorgado por la Fundación Más Familia y que distingue a las empresas que impulsan la igualdad y la conciliación de la vida laboral, familiar y personal de sus empleados. Tanto Ibercaja Pensión como Ibercaja Gestión están adheridas a los **Principios de Inversión Socialmente Responsable de Naciones Unidas (UNPRI)**. Además, ambas gestoras se han sumado a la **plataforma de engagement Carbon Disclosure Project**, organización sin ánimo de lucro que administra un sistema de divulgación de información medioambiental por parte de las empresas, para que los inversores gestionen mejor sus impactos ambientales.	

REQUISITOS DE INFORMES Y AUTOEVALUACIÓN	RESUMEN DE ALTO NIVEL DE LA RESPUESTA DEL BANCO (SE REQUIERE GARANTÍA LIMITADA PARA LAS RESPUESTAS A LOS ELEMENTOS RESALTADOS)	REFERENCIA (S) /ENLACE (S) A LA RESPUESTA COMPLETA DEL BANCO / INFORMACIÓN RELEVANTE

Principio 5: Gobierno y cultura

Implementaremos nuestro compromiso con estos Principios a través de una gobernanza efectiva y una cultura de banca responsable

5.1 Describa las estructuras, políticas y procedimientos de gobernanza relevantes que su banco ha implementado / está planeando implementar para administrar impactos significativos positivos y negativos (potenciales) y apoyar la implementación efectiva de los Principios.

Para la gestión de la sostenibilidad y apoyar la implementación efectiva de los PBR (Principios de Banca Responsable), la Entidad ha desarrollado la siguiente **estructura de gobierno**:

- **Dirección de Marca, Reputación y Sostenibilidad,** con dependencia directa del Consejero Delegado, se encarga de impulsar, definir y coordinar la estrategia de sostenibilidad de Ibercaja Banco, colaborando con las áreas implicadas en su puesta en marcha. Esta dirección informa sobre el avance de las acciones para la implementación de los PBR.
- **Comité de Reputación y Sostenibilidad**, a nivel directivo y presidido por el CEO, encargado de validar y supervisar la Estrategia de Sostenibilidad de la entidad, así como el avance en la implementación de los PBR.
- **El Consejo de Administración** es el responsable último la aprobación e impulso de la Política de Sostenibilidad; cuenta con el apoyo de la **Comisión de Estrategia**, encargada de supervisar la Política de Sostenibilidad.
- Existen otros comités y grupos de trabajo específicos para desarrollar las funciones de sostenibilidad.

Ibercaja ha aprobado las siguientes piezas relevantes para **desarrollar una cultura de banca responsable:**

- **Política de Sostenibilidad**: aprobada por el Consejo de Administración en diciembre 2020, establece principios de sostenibilidad y los compromisos del Banco con sus principales grupos de interés y es el marco para el desarrollo de la estrategia de sostenibilidad.
- **Propósito Corporativo**: es la razón de existir de la entidad, base de su estrategia corporativa, que alinea esfuerzos, inspira y moviliza a la acción. Tiene una orientación humanista y está centrado en las personas y en la aportación de valor social. Nuestro propósito: **"Ayudar a las personas a construir la historia de su vida, porque será nuestra historia"** (aprobado por el Consejo de Administración).
- **Modelo de Gestión Ética**: está compuesto por el **Código Ético de la Entidad, el Manual de Gestión Ética**, con la estructura y funciones necesarias en la entidad para llevar a la práctica el Código; y el **Canal Ético**, vía de comunicación independiente para reportar posibles incumplimientos del Código (aprobado por el Consejo de Administración).

Ver capítulos 4.2, 6.1, 6.4, 6.5, 6.7, 6.12 y 7 del presente Informe

Indicadores GRI:
102-18
102-19
102-20
102-22
102-27

REQUISITOS DE INFORMES Y AUTOEVALUACIÓN	RESUMEN DE ALTO NIVEL DE LA RESPUESTA DEL BANCO (SE REQUIERE GARANTÍA LIMITADA PARA LAS RESPUESTAS A LOS ELEMENTOS RESALTADOS)	REFERENCIA (S) /ENLACE (S) A LA RESPUESTA COMPLETA DEL BANCO / INFORMACIÓN RELEVANTE
	• **Proveedores**: la Entidad cuenta con un **Código de Conducta para proveedores**, con el objetivo de trasladarles el compromiso con la sostenibilidad e implicarles en su avance. • **Política Ambiental**, identifica los compromisos ambientales de la Entidad y promueve buenas prácticas. Esta Política se ha sido revisada y actualizada en 2021, para alinearla con los compromisos recogidos en la Política de Sostenibilidad, y aprobada por el Comité de Medioambiente y por el Comité de Sostenibilidad. • **Plan efr**: plan de conciliación que contiene las acciones a desarrollar para promover el equilibrio entre la vida personal, familiar y profesional, de acuerdo a la gestión proactiva y de mejora continua que define el sello de Empresa Socialmente Responsable. • Ibercaja Banco es **firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas desde el año 2006,** ratificando así que la actividad desarrollada se realiza conforme a los principios establecidos por esta iniciativa, e informando anualmente sobre su desempeño. • En 2021 la Entidad ha comenzado a **integrar dentro de las políticas y manuales de gestión de los riesgos de crédito, mercado, liquidez y operacional** aspectos relacionados con los riesgos climáticos medioambientales. Este trabajo se seguirá desarrollando durante 2022 con el objetivo de su plena incorporación en los procesos y gobernanza actualmente establecidos. En riesgo de crédito, Ibercaja está trabajando en la inclusión de los factores ASG en las distintas fases de gestión. Este proyecto se basa en el alineamiento de sus procesos de admisión y seguimiento del riesgo de crédito con algunas de las secciones de la nueva Guía de la EBA sobre Originación y Monitorización de los préstamos. • El **Grupo Financiero**, alineado con los objetivos del Banco y dentro de su estrategia de sostenibilidad, durante 2021 ha aprobado **nuevas políticas relacionadas con la sostenibilidad**, avanzando en la integración de los aspectos AG en la gestión y toma de decisiones: Políticas de Sostenibilidad, Política de Integración de Riesgos de Sostenibilidad, Política de Exclusiones, Política de Incidencias Adversas y Política de Implicación. Además, cuenta con un **Comité ASG** con el objetivo de promover la aplicación de estrategias de inversión responsable en la gestión de activos.	

REQUISITOS DE INFORMES Y AUTOEVALUACIÓN	RESUMEN DE ALTO NIVEL DE LA RESPUESTA DEL BANCO (SE REQUIERE GARANTÍA LIMITADA PARA LAS RESPUESTAS A LOS ELEMENTOS RESALTADOS)	REFERENCIA (S) /ENLACE (S) A LA RESPUESTA COMPLETA DEL BANCO / INFORMACIÓN RELEVANTE
5.2 Describa las iniciativas y medidas que su banco ha implementado o está planeando implementar para fomentar una cultura de banca responsable entre sus empleados. Esto debe incluir una visión general de alto nivel de creación de capacidad, inclusión en estructuras de remuneración y gestión del desempeño y comunicación de liderazgo, entre otros.	El avance de la sostenibilidad en la Entidad está liderado por el CEO, convencido de la importancia del compromiso de Ibercaja con la sostenibilidad, está respaldado por el Consejo de Administración y cuenta con la implicación de todo el Comité de Dirección. Para avanzar en la integración de la sostenibilidad en la cultura corporativa se ha diseñado una estrategia de **activación del Propósito Corporativo**, que se desarrolla como una iniciativa del Plan Estratégico 21-23. Esta activación se está llevando a cabo tanto interna como externamente. En cuanto a las personas que forman Ibercaja, este proyecto está alineado con el proyecto, también estratégico, de **Cultura y Propósito**, liderado por la Dirección de Personas. Ambos proyectos persiguen el alineamiento de nuestra **cultura con el Propósito Corporativo**, como piedra angular y estandarte de la sostenibilidad, y estandarte de nuestros valores, misión y visión. De esta forma se trabajan las actitudes y comportamientos diarios que deben ser reflejo de nuestro Propósito, para que diferencie **nuestra forma de hacer banca, una banca responsable, cercana y sostenible**, y se perciba así por nuestros clientes y la sociedad. Dichos comportamientos serán la base del **modelo de relación interna** que estamos definiendo. Dentro de este proyecto también se trabajará el **modelo de liderazgo interno**, "liderazgo inspirador", alineando los comportamientos que se esperan de los líderes, con el Propósito Corporativo. Además, se ha establecido un **Plan de Comunicación interna en sostenibilidad**, favoreciendo que los objetivos de sostenibilidad de Ibercaja sean conocidos e interiorizados, ayudando a fomentar una nueva "cultura de la sostenibilidad". Con motivo del **2º aniversario de la firma de los Principios de Banca Responsable**, Ibercaja se sumó a esta celebración, poniendo de manifiesto su compromiso con los Principios y su papel como precursor de los mismos. El proyecto de sostenibilidad y la implementación de los PBR se acompaña de una relevante estrategia de **capacitación de los empleados**. Por ello se ha desarrollado una línea específica de **formación en sostenibilidad dentro del Plan de Desarrollo Profesional de la Entidad**, que ha comenzado por un **Programa de Finanzas Sostenibles** para profesionales implicados directamente en el proyecto de sostenibilidad (15 horas de formación especializada; 57 personas lo cursaron entre 2020 y 2021), y que en 2021 ha recogido una **formación obligatoria** para toda la plantilla en sostenibilidad, que incluye entender qué es el concepto de sostenibilidad, cómo se integra en la actividad financiera y cuál es el compromiso de Ibercaja para avanzar hacia una sociedad más sostenible, cómo se integra en la estrategia y el negocio, contexto normativo y regulatorio, etc.	Ver capítulos 4.2, 6.1 y 6.4 del presente Informe Indicadores GRI: 102-16 102-26 102-35

REQUISITOS DE INFORMES Y AUTOEVALUACIÓN	RESUMEN DE ALTO NIVEL DE LA RESPUESTA DEL BANCO (SE REQUIERE GARANTÍA LIMITADA PARA LAS RESPUESTAS A LOS ELEMENTOS RESALTADOS)	REFERENCIA (S) /ENLACE (S) A LA RESPUESTA COMPLETA DEL BANCO / INFORMACIÓN RELEVANTE
5.3 Estructura de gobierno para la implementación de los principios **Demuestre que su banco cuenta con una estructura de gobierno para la implementación del PBR, que incluye:** **a) establecimiento de objetivos y acciones para alcanzar los objetivos establecidos** **b) medidas correctivas en caso de que no se alcancen objetivos o hitos o se detecten impactos negativos inesperados.**	Ibercaja ha avanzado con decisión en la **gobernanza de la sostenibilidad**, que vela por la implementación de los Principios de Banca Responsable. Se ha fortalecido la **estructura de gobierno de la sostenibilidad**, con la implicación del Consejo de Administración y la participación efectiva de las Áreas de Negocio. El Banco tuvo en cuenta los Principios de Banca Responsable en el diseño **del nuevo Plan Estratégico 21-23**, que incluye una **Iniciativa específica** sobre sostenibilidad, y en la identificación de objetivos, para darles respuesta y lograr su implementación. Así, cuenta con una clara estructura para su desarrollo y seguimiento: el **Comité de Reputación y Sostenibilidad** es el responsable de supervisar el avance de los Retos e Hitos de la Iniciativa de Propósito y Sostenibilidad del **nuevo Plan Estratégico Desafío 2023**. Además, el **Comité de Dirección** y el **Consejo de Administración** hacen seguimiento de los avances del Plan Estratégico conforme a los hitos e indicadores establecidos, con enfoque de mejora continua. En la definición de los objetivos e hitos del Plan Estratégico se ha tenido en cuenta el compromiso adquirido para la implementación de los PBR, dándoles respuesta en la hoja de ruta diseñada (Plan Operativo Anual). El detalle de la gobernanza se explica en el apartado 5.1. de este capítulo.	Ver capítulo 6.1. del presente Informe

Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos con respecto a la Estructura de gobierno para la implementación de los Principios.

Ibercaja ha avanzado con decisión en la gobernanza de la sostenibilidad, que vela por la implementación de los Principios de Banca Responsable. Se ha fortalecido la estructura de gobierno de la sostenibilidad, con la implicación del Consejo de Administración, y la participación efectiva de las Áreas de Negocio. Seguiremos avanzando con la asignación y formalización de funciones y responsabilidades.

REQUISITOS DE INFORMES Y AUTOEVALUACIÓN	RESUMEN DE ALTO NIVEL DE LA RESPUESTA DEL BANCO (SE REQUIERE GARANTÍA LIMITADA PARA LAS RESPUESTAS A LOS ELEMENTOS RESALTADOS)	REFERENCIA (S) /ENLACE (S) A LA RESPUESTA COMPLETA DEL BANCO / INFORMACIÓN RELEVANTE

Principio 6: Transparencia y responsabilidad

Revisaremos periódicamente nuestra implementación individual y colectiva de estos Principios y seremos transparentes y responsables de nuestros impactos positivos y negativos y nuestra contribución a los objetivos de la sociedad.

6.1 Progreso en la implementación de los principios para la banca responsable

Muestre que su banco ha progresado en la implementación de los seis Principios en los últimos 12 meses (hasta 18 meses en su primer informe después de convertirse en signatario), además de establecer e implementar objetivos en un mínimo de dos áreas (ver 2.1-2.4).

Muestre que su banco ha considerado las buenas prácticas internacionales / regionales existentes y emergentes relevantes para la implementación de los seis Principios para la Banca Responsable. En base a esto, ha definido prioridades y ambiciones para alinearse con las buenas prácticas.

En 2021 se ha seguido trabajando en la implementación de los PBR, tras la hoja de ruta definida en 2020, a través del Proyecto Estratégico de Sostenibilidad, definido a 3 años en el marco del Plan Desafío 2023, habilitador y transversal para todo el Grupo Ibercaja.

Se han identificado hitos, objetivos e indicadores para cumplir las metas fijadas, que son objeto de un seguimiento por los máximos órganos de administración y dirección. A modo de resumen, de manera global, se ha avanzado en:

- Refuerzo de una **cultura corporativa alineada con el Propósito, nuestros valores y la sostenibilidad**, para impulsar nuestra forma de hacer banca responsable, y que sea reconocida tanto interna como externamente. Se ha trabajado en un **modelo de liderazgo** propio e inspirador, que se traduzca en actuaciones y comportamientos diarios en los que las personas y la vocación de ayuda sean el centro, integrándolo también en la propuesta de valor a clientes, personalizada por segmentos. Además, se está haciendo un diagnóstico del posicionamiento actual de la Entidad, para seguir trabajando en su total alineamiento con nuestros valores, nuestro Propósito y nuestra forma diferencial de hacer banca, basada en aportar un beneficio a la sociedad y al entorno.
- Se ha diseñado una **estrategia negocio sostenible**, desarrollando nuevos productos y servicios que dan respuesta a las necesidades de nuestros clientes de acuerdo al análisis de impacto realizado y con el objetivo de acompañarles hacia una economía descarbonizada.
- Se ha avanzado sustancialmente en la **identificación y gestión de riesgos climáticos y ambientales**, estableciendo un **plan de acción** para el cumplimiento de las expectativas supervisoras en esta materia.
- Se ha mantenido durante todo el año una **comunicación proactiva interna y externa**, con el objetivo de sensibilizar y acompañar a nuestros grupos de interés en el fomento de prácticas sostenibles y en la **consecución de los ODS**.
- Se ha fortalecido la **capacitación de la plantilla**, con la inclusión de una línea de formación específica en sostenibilidad dentro del Plan de Desarrollo Profesional, para dotarles de las herramientas necesarias a la hora de ayudar y acompañar a nuestros clientes en el camino de la sostenibilidad.

Ver capítulos 6.1, 6.4, 6.5 y 6.12 del presente Informe de Gestión

REQUISITOS DE INFORMES Y AUTOEVALUACIÓN	RESUMEN DE ALTO NIVEL DE LA RESPUESTA DEL BANCO (SE REQUIERE GARANTÍA LIMITADA PARA LAS RESPUESTAS A LOS ELEMENTOS RESALTADOS)	REFERENCIA (S) /ENLACE (S) A LA RESPUESTA COMPLETA DEL BANCO / INFORMACIÓN RELEVANTE
Muestre que su banco ha implementado / está trabajando en la implementación de cambios en las prácticas existentes para reflejar y estar en línea con las buenas prácticas internacionales / regionales existentes y emergentes y ha avanzado en la implementación de estos Principios.	• Dentro del **Plan de empresa familiarmente responsable (efr)**, se continúan desarrollando prácticas saludables y para fomento de la diversidad, con proyectos como Plan LiderA o Ibercaja Saludable, y de la conciliación entre la vida personal, familiar y profesional del equipo Ibercaja, dirigidos a la mejora de la experiencia de los empleados y el avance en aspectos sociales dentro de Ibercaja. • Se ha reforzado la **gobernanza en sostenibilidad**, basada en la Política de Sostenibilidad aprobada en 2020. Durante el año se han celebrado 6 sesiones del Comité de Reputación y Sostenibilidad, órgano de nivel directivo y presidido por el CEO, que marca las pautas y los objetivos, realiza seguimiento de los mismos y aprueba las medidas necesarias para seguir avanzando en la integración de la sostenibilidad en nuestro negocio. Además, se ha alineado la **Política de Retribuciones** con los principios de sostenibilidad y se ha aprobado un incentivo a largo plazo, alineado con la estrategia corporativa y de sostenibilidad, y con la creación de valor a largo plazo. • La **disponibilidad de datos** es uno de los aspectos más relevantes a avanzar, para poder integrar los factores ASG en el negocio y en la toma de decisiones. Por ello, se está trabajando en un proyecto de diseño del **modelo de información ASG**, para fortalecer la estructura de esta información y dotarla de la misma rigurosidad, solidez y solvencia que la información financiera. Se ha elaborado un **diccionario del dato ASG**, en el que se identifican los datos necesarios para reportar de forma completa y cubriendo todos los requisitos normativos en materia de sostenibilidad, definición y propietarios de los mismos, así como las fuentes de obtención para su correcta trazabilidad. • Ibercaja está adherida a las **Recomendaciones de la TCFD** (Task Force for Climate Related Financial Disclosures), para avanzar en el reporting de los riesgos medioambientales de manera alineada con estas recomendaciones. • Ibercaja es firmante fundador de la iniciativa **Net Zero Banking Alliance**, lo que demuestra su compromiso con el desarrollo sostenible y la descarbonización de sus carteras. • Todos los avances realizados en el año se reportan en el presente **Informe de Gestión Consolidado de Ibercaja**, en el que se incluye información detallada, que es verificada por el auditor externo, **Ernst & Young S.L.** para mayor transparencia y rigor. Esta verificación se ha realizado conforme a los estándares GRI, la Ley 11/2018 de Información no Financiera, los Principios de Banca Responsable y el nuevo Reglamento sobre Taxonomía.	

REQUISITOS DE INFORMES Y AUTOEVALUACIÓN	RESUMEN DE ALTO NIVEL DE LA RESPUESTA DEL BANCO (SE REQUIERE GARANTÍA LIMITADA PARA LAS RESPUESTAS A LOS ELEMENTOS RESALTADOS)	REFERENCIA (S) /ENLACE (S) A LA RESPUESTA COMPLETA DEL BANCO / INFORMACIÓN RELEVANTE
Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos con respecto al progreso en la implementación de los principios para la banca responsable		
	Ibercaja ha dado pasos muy relevantes tras la firma de los Principios de Banca Responsable, para su efectiva implementación: se ha posicionado firmemente en sostenibilidad, definiendo una iniciativa de Propósito y Sostenibilidad dentro del nuevo Plan Estratégico 2021-2023. Es una apuesta decidida de la Entidad, que ha comenzado sentando las bases de la gobernanza y que implica a toda la organización, con el impulso del Consejo de Administración, el Consejero Delegado y el Comité de Dirección. Se está trabajando intensamente en la gestión de riesgos, la estrategia de negocio responsable, la comunicación y la formación, principales ejes de este nuevo Plan Estratégico 21-23.	

[1] Fuente: Banco de España

6.12 Recomendaciones de la Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD)

102-11, 102-12, 102-15, 102-19, 102-20, 102-30, 102-31, 201-2

> El objetivo de estas recomendaciones es desarrollar un marco común de reporte, consistente, comparable y claro, para informar sobre el efecto que una actividad económica tiene sobre el clima, que facilite a los inversores la toma de decisiones.

6.12.1 Introducción

El cambio climático es una realidad y sus efectos sobre la estabilidad económica y social son ya notables: su mitigación requiere del compromiso de todos los agentes públicos y privados, para lograr avanzar hacia una economía descarbonizada.

Ibercaja, **comprometido desde sus orígenes con la sostenibilidad y orientado por su Propósito** corporativo, es consciente de ello y está dando pasos relevantes, adquiriendo compromisos que actúan como palanca en la lucha contra el cambio climático.

Así, ya **en el año 2019 Ibercaja se adhirió a las recomendaciones** emitidas por la Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, promovidas por el Consejo de Estabilidad Financiera (Financial Stability Board). El objetivo de la TCFD es desarrollar un marco común de reporte, consistente, comparable y claro, para informar sobre el efecto que una actividad económica tiene sobre el clima, que facilite a los inversores la toma de decisiones.

EN SU INFORME, LA TCFD RECOMIENDA QUE SE DESARROLLE INFORMACIÓN EN CUATRO ÁREAS, QUE DEFINEN LA ESTRUCTURA DE ESTE APARTADO:

Persiguiendo el objetivo de aumentar su ambición climática, en 2021 Ibercaja se adhirió a la **Alianza Net Zero Banking** (NZBA, por sus siglas en inglés) como uno de los miembros fundadores. Esta organización está liderada por el sector bancario, auspiciada por la ONU y co-lanzada por la Iniciativa Financiera de la UNEP (Programa para el Medio Ambiente de Naciones Unidas) y el Grupo de Trabajo de Servicios Financieros de la Iniciativa de Mercados Sostenibles, para liderar la transición hacia una economía global baja en carbono.

En su sólido compromiso con la sostenibilidad, Ibercaja se une a esta iniciativa que pretende construir una economía global de cero emisiones netas y cumplir los objetivos del Acuerdo de París.

De esta forma, Ibercaja se compromete a trabajar para lograr la neutralidad de emisiones de sus carteras de préstamos e inversiones para el año 2050 o antes.

6.12.2 Objetivo

Con la adhesión a las recomendaciones de la TCFD Ibercaja pretende **avanzar en la divulgación, de forma clara, consistente y estandarizada, de los riesgos y oportunidades** del cambio climático sobre su negocio y sus implicaciones e integración en la estrategia del Banco.

La información resume cómo se está implicando Ibercaja para dar respuesta a los retos derivados del cambio climático, siguiendo las recomendaciones de la TCFD en el análisis, en la implementación de medidas y en el desarrollo del reporting.

Se trata de los **primeros pasos y recoge nuestros progresos** en esta dirección: Ibercaja es consciente del largo camino por recorrer hacia un futuro sostenible, del importante papel que desempeña como entidad financiera acompañando sus clientes y a la sociedad en esta dirección, y muestra su firme compromiso para **seguir progresando y divulgando los avances** de acuerdo con las necesidades del mercado.

6.12.3 Definición de los riesgos medioambientales y climáticos

Los riesgos medioambientales se engloban dentro de los riesgos ASG (Ambientales, Sociales y de Gobierno). Deben entenderse como los riesgos financieros que suponen las exposiciones de una institución a las contrapartes o a los activos invertidos y que pueden verse potencialmente afectados por los efectos negativos de factores medioambientales, como el cambio climático y otras formas de degradación medioambiental (por ejemplo, la contaminación del aire, la contaminación del agua, la escasez de agua dulce, la contaminación del suelo, la pérdida de biodiversidad y la deforestación), además de las medidas políticas correctoras destinadas a abordar dichos factores. Dentro de los riesgos medioambientales, destacan los riesgos climáticos, que son aquellos que derivan directa o indirectamente de los efectos provocados por el cambio climático.

Figura 1. Clasificación de los riesgos climáticos dentro de los factores ASG
Fuente: Elaboración propia.

Los riesgos de cambio climático pueden dividirse y clasificarse en dos categorías:

Riesgos de transición.

Los riesgos de transición son aquellos riesgos vinculados a la evolución hacia una economía baja en carbono como respuesta al cambio climático. Hacen referencia a las pérdidas financieras que una entidad puede sufrir directa o indirectamente por el proceso de ajuste a los cambios en políticas o regulaciones, como el establecimiento de límites a las emisiones de CO2 o de impuestos al carbono; así como a cambios o avances tecnológicos y a cambios en las preferencias de los consumidores.

Se clasifican en:

- **Riesgos políticos y jurídicos.** Surgen por no impedir o minimizar los efectos adversos sobre el clima, o por ausencia de adaptación al cambio climático. Las acciones institucionales y políticas para la mitigación del cambio climático continúan evolucionando, por medio de:
    - Acciones políticas que intentan limitar los efectos adversos del cambio climático
    - Acciones políticas que buscan apoyar la adaptación al cambio climático.
- **Riesgo tecnológico.** Se entienden como la capacidad de las empresas de adoptar, o no, nuevas tecnologías menos perjudiciales para el clima que sustituyan a otras más nocivas actualmente en uso. El desarrollo y el uso de las tecnologías emergentes, como las energías renovables, afectarán la competitividad de ciertas organizaciones, a sus costes de producción y distribución y, en última instancia, a la demanda de sus productos y servicios por parte de los usuarios.
- **Riesgo de mercado.** Los mercados se pueden ver afectados por el cambio climático de formas variadas y complejas. Por ejemplo, a través de cambios en la oferta y la demanda de ciertos productos, servicios o materias primas, debido en mayor medida a que tanto el mercado como los consumidores están cambiando cada vez más sus preferencias hacia opciones consideradas más sostenibles.

- **Riesgo reputacional.** El cambio climático ha sido reconocido como una fuente potencial de riesgo reputacional vinculado a las percepciones cambiantes de los clientes y de la sociedad acerca de la contribución de una organización a la transición hacia una economía con bajas emisiones de carbono o a la detracción de esta.

Riesgos físicos.

Los riesgos físicos hacen referencia al impacto financiero de un clima cambiante. Son aquellos que provienen de los efectos directos del cambio climático, como aumentos en la frecuencia e intensidad de eventos meteorológicos extremos o cambios en el equilibrio de los ecosistemas. Los riesgos físicos pueden conllevar repercusiones financieras para las organizaciones, por ejemplo, daños directos a los activos o impactos indirectos provocados por interrupciones en la cadena de producción.

Se clasifican en:

- **Riesgos agudos.** Son aquellos que derivan de sucesos concretos, especialmente de los relacionados con fenómenos meteorológicos como tormentas, inundaciones, incendios u olas de calor, que pueden dañar las instalaciones de producción e interrumpir las cadenas de valor.
- **Riesgos crónicos.** Son aquellos que derivan de cambios más a largo plazo en el clima, como los cambios de temperatura, el aumento del nivel del mar, la pérdida de biodiversidad y las alteraciones en la productividad de la tierra y del suelo. Esto puede causar directamente, por ejemplo, daños en los bienes o una disminución de la productividad y puede provocar también, indirectamente, nuevas incidencias, como la interrupción de las cadenas de suministro.

6.12.4 Modelo de Gobierno

En Ibercaja se ha desarrollado un **modelo de gobierno de la sostenibilidad** con la implicación directa del **Consejo de Administración**, como órgano de máximo nivel, que impulsa el posicionamiento de la entidad en el desarrollo sostenible, contando para ello con la asistencia de la **Comisión de Estrategia**.

En el desarrollo de esta función de impulso de la sostenibilidad:

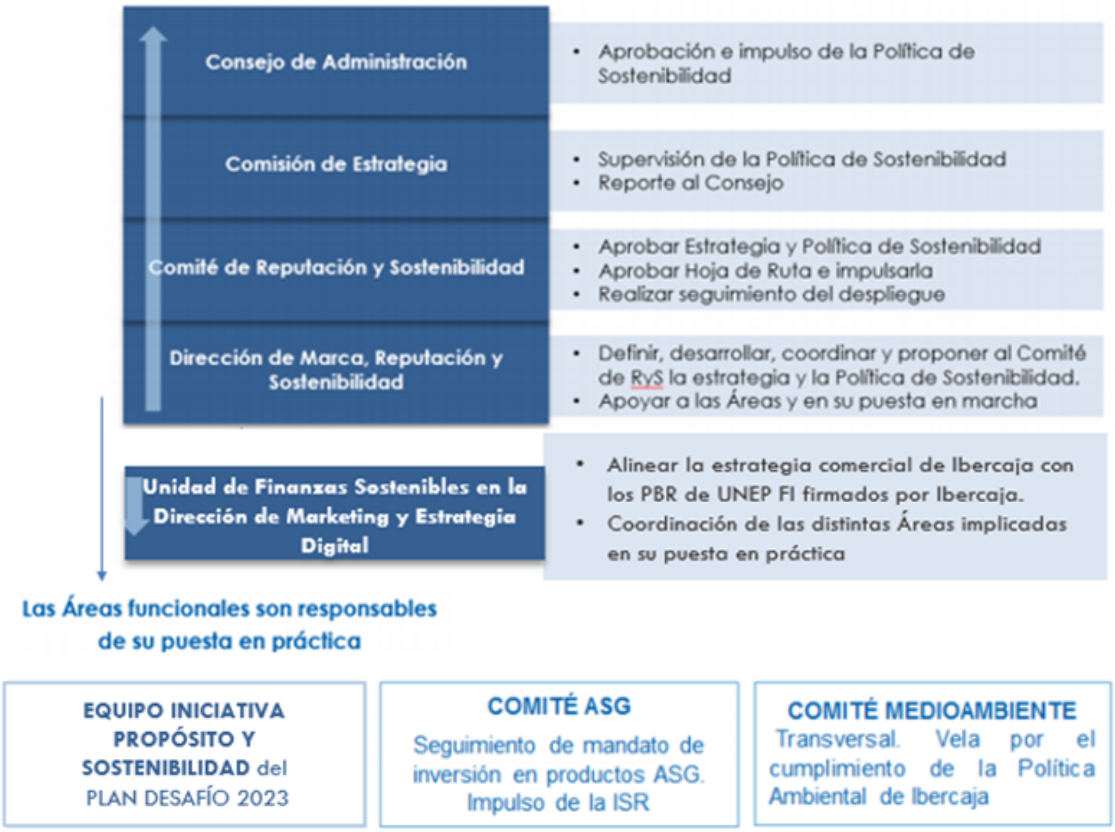
- El Consejo de Administración ha revisado y aprobado elementos necesarios para avanzar en el planeamiento sostenible y responsable de la Entidad: así en 2018 aprobó el Código Ético, que contiene los siete principios éticos que rigen las actuaciones del Grupo Ibercaja; también consensuó y aprobó el **Propósito corporativo**, que pone foco en un objetivo inspirador compartido: "Ayudar a las personas a construir la historia de du vida, porque será nuestra historia".
- El 11 de diciembre de 2020 el Consejo de Administración, previa revisión por la Comisión de Estrategia, aprobó la **Política de Sostenibilidad**, elemento esencial que establece los compromisos y el marco de actuación del Grupo Ibercaja en materia de sostenibilidad.
- El Consejo de Administración, con el apoyo de la Comisión de Estrategia, supervisa la implementación de la Política de Sostenibilidad, siendo informado para ello periódicamente de los avances. La Política establece los compromisos de la entidad con sus principales grupos de interés y con el medioambiente. Así, **Ibercaja se compromete a:**
    - **Analizar el impacto del cambio climático,** detectando necesidades que la transición hacia una economía descarbonizada puede presentar, para dar respuesta con soluciones de negocio que apoyen la sostenibilidad ambiental.
    - **Analizar los riesgos climáticos y ambientales,** su impacto en los clientes y en su actividad financiera, para su paulatina integración en cumplimiento de los requisitos normativos.

- **Comunicar de manera transparente** los avances en sostenibilidad ambiental, sensibilizando interna y externamente para fomentar el sentido de responsabilidad ambiental.
- **Asumir y refrendar los principales compromisos nacionales e internacionales** que ayuden a la protección del medioambiente y la lucha contra el cambio climático, trabajando en su implementación.

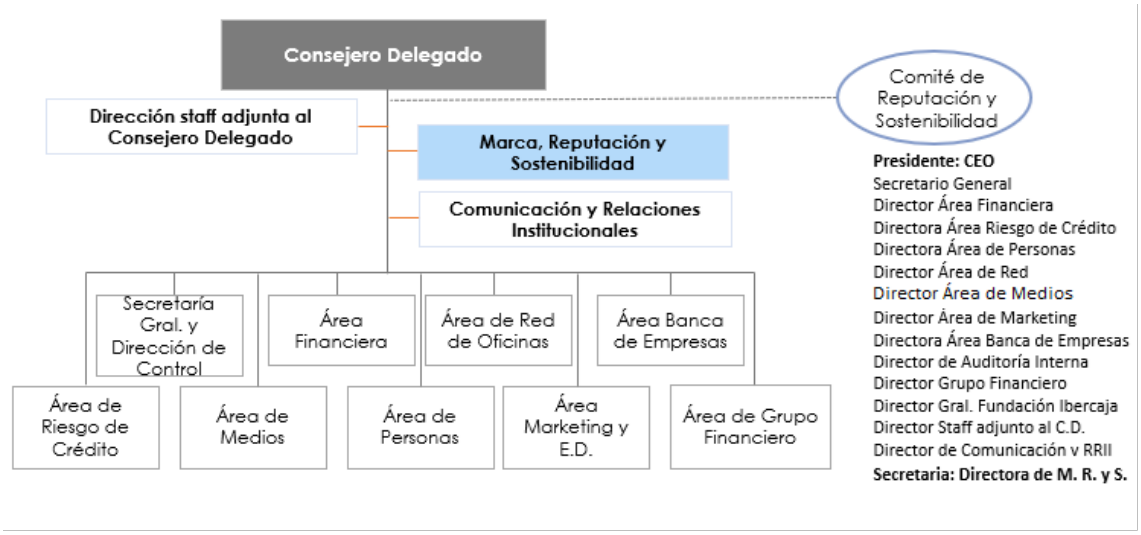
> *"Somos un **banco diferente**, es **nuestra razón de ser**".*

La **Comisión de Estrategia** del Consejo de Administración tiene una especial implicación en la definición y aprobación del Plan Estratégico, situando la sostenibilidad como una de sus iniciativas habilitadoras fundamentales. Se despliega a través de seis retos estratégicos, tratando uno de ellos la gestión de riesgos climáticos y ambientales. Defiende un posicionamiento claro sobre la relevancia de diferenciarnos como Banco sostenible, desde tres puntos de vista: financiero, social y medioambiental. "Somos un banco diferente, es nuestra razón de ser".

La **gobernanza de la sostenibilidad** se asienta sobre el trabajo de las Áreas funcionales, coordinadas por la Dirección de Marca, Reputación y Sostenibilidad, y el Comité Reputación y Sostenibilidad, competente en la materia, **de acuerdo al siguiente esquema:**



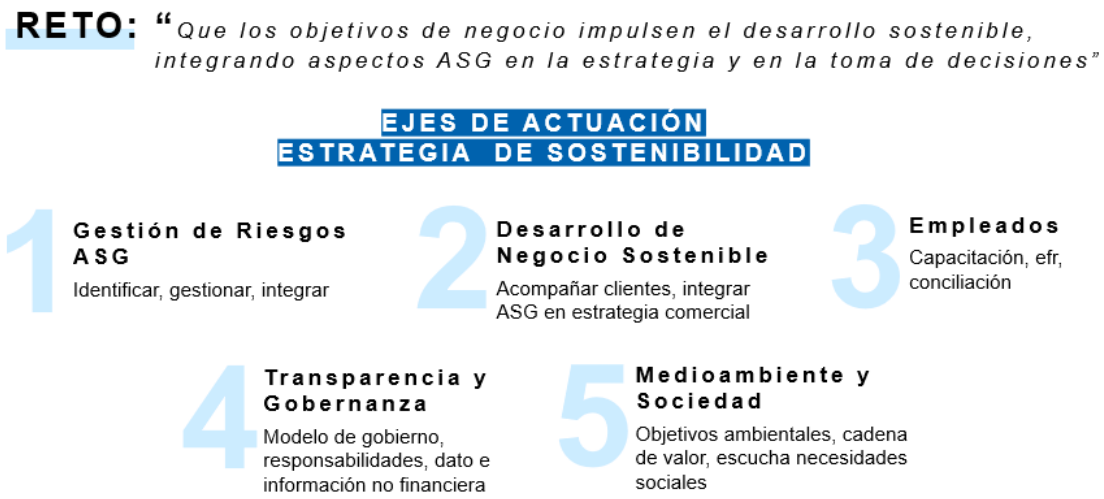
La **Dirección de Marca, Reputación y Sostenibilidad**, con dependencia directa del consejero delegado, define y coordina la implementación la estrategia de sostenibilidad, tras su aprobación por parte del Comité de Reputación y Sostenibilidad, de nivel directivo y presidido por el CEO.



La implantación de la estrategia en sostenibilidad se lleva a cabo por un equipo transversal amplio, encargado de desarrollar los retos de la iniciativa Propósito y Sostenibilidad, del nuevo Plan Estratégico Desafío 2023, detallada en el siguiente apartado de este capítulo.

6.12.5 Estrategia

La **Política de Sostenibilidad** define los **ejes de la estrategia**, alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (especialmente aquellos prioritarios para Ibercaja: ver Capítulo 6.2).



En su definición se tomó como **guía las expectativas de las recomendaciones de la TCFD y los Principios de Banca Responsable**, firmados por Ibercaja Banco en octubre de 2019, para dar respuesta a los retos de su implementación.

En 2021 se ha puesto en marcha un nuevo **Plan Estratégico Desafío 2023** para dar respuesta a los nuevos retos a los que se enfrenta la Entidad. Este plan recoge una iniciativa transversal, la **IN02 Propósito y Sostenibilidad**, cuyo objetivo es lograr la activación del Propósito Corporativo e integrar los aspectos ASG en las decisiones de negocio. Se desarrolla a través de seis retos que cubren la integración en la gestión de los riesgos ASG, la definición de la estrategia comercial ASG a partir de la identificación de riesgos y oportunidades derivados del cambio climatioc, además de la comunicación interna y externa y el acompañamiento con la necesaria capacitación de las personas de Ibercaja para superar con éxito los objetivos marcados.

Para dar respuesta al compromiso de alinear la estrategia comercial con los Principios de Banca Responsable y para cumplir con las expectativas sobre gestión de riesgos climáticos y ambientales del BCE, la Entidad ha llevado a cabo en 2021 un **análisis de los impactos que los factores climáticos** podrían tener en España, centrando dicho análisis en sus zonas principales de actuación y en aquellos sectores económicos en los que tiene una mayor presencia. Este análisis se ha **centrado** en dos grandes segmentos de la cartera de Ibercaja: segmento retail y segmento empresas, con el **objetivo** de:

- Identificar **sectores y áreas geográficas** potencialmente más afectados por el cambio climático.
- Identificar **nuevas necesidades** de adaptación al cambio climático.
- Identificar potenciales **riesgos emergentes**.
- Identificar **oportunidades de negocio** para ambos segmentos.

Para llevar a cabo este análisis, se realizaron dos ejercicios previos; por un lado, un **análisis de la vulnerabilidad climática de la cartera de crédito**[5] donde se identifican los sectores de actividad más relevantes por su volumen de exposición y su predisposición a la vulnerabilidad climática; y, por otro lado, un **análisis de los riesgos climáticos de las garantías inmobiliarias**[6] utilizando los informes proporcionados por SOTASA.

[5] Este análisis tiene como objeto estimar la potencial vulnerabilidad climática de la cartera de crédito de la Entidad, dando como resultado una segmentación preliminar de sectores económicos con mayor predisposición al riesgo climático. Se ha realizado en base a una herramienta desarrollada por ECODES en colaboración con la Universidad de Barcelona. Ver más información en el apartado 6.12.6.

[6] Este análisis, llevado a cabo a partir de información proporcionada por SOTASA, se centra en la evaluación del riesgo físico de la cartera inmobiliaria, utilizando la localización geográfica de los inmuebles en garantía, y en la evaluación del riesgo de transición, mediante los certificados de eficiencia energética de las viviendas. Ver más información en el apartado 6.12.6.

Los **resultados** del ejercicio para la **cartera retail** muestran que los activos de la Entidad que podrían presentar cierta predisposición a **riesgos físicos** son aquellos situados en CCAA en las que se estima una probabilidad alta de verse potencialmente afectadas a largo plazo por riesgos derivados de aumento de temperatura o, en menor medida, por riesgo de inundación. En la evaluación del **riesgo de transición**, los resultados revelan que las calificaciones de los inmuebles de la cartera de Ibercaja se encuentran en línea con el parque nacional de vivienda en España, destacando en la cartera de Ibercaja un mayor porcentaje de viviendas calificadas como sostenibles (categorías A y B).

Fruto de este análisis, se han identificado **oportunidades de negocio** para la Entidad relacionadas con los riesgos físicos, donde destaca la oferta de gamas de seguros que cubran el riesgo de deterioro de los inmuebles como consecuencia de desastres naturales. Entre las oportunidades que derivan del riesgo de transición, se encuentran soluciones de financiación específicas para la mejora de la eficiencia energética de viviendas, así como soluciones basadas en renting, leasing y préstamos destinados a vehículos eléctricos, híbridos y otras motorizaciones con certificaciones de bajas emisiones que promuevan una movilidad más sostenible.

En el análisis del **segmento de actividades productivas** se ha considerado tanto el volumen de exposición que representa cada sector con respecto al total de la cartera, como su predisposición a la vulnerabilidad climática y exposición a riesgos físicos y de transición, para determinar cuáles son los más relevantes para Ibercaja, como herramienta de segmentación de su cartera.

En aquellas industrias identificadas como con mayor **predisposición a verse impactadas por riesgos climáticos, los principales riesgos derivan de su intensidad de emisiones de CO_2**. Dado su importante peso en la cartera de la Entidad, la industria manufacturera o el sector de agricultura, ganadería, silvicultura y pesca destacan como sectores más relevantes. Otras industrias que también presentan predisposición a la vulnerabilidad climática se quedan en un segundo plano por suponer un porcentaje menor en la cartera, por ejemplo, los sectores de suministro de energía eléctrica, suministro de agua, transporte y almacenamiento, etc.

Las principales **oportunidades de negocio** que surgen en estas industrias son la financiación de las inversiones en CAPEX necesarias para la mejora de la eficiencia energética de maquinaria e instalaciones, de la eficiencia de los sistemas de riesgo o de la gestión de residuos, o la financiación de prácticas medioambientales que impulsen la descarbonización del sector agrario. Asimismo, destacan las oportunidades de financiación que impulsen las fuentes de energía renovables o fuentes alternativas y la movilidad sostenible, así como la oferta de gamas de seguros que minimicen el riesgo de explotaciones o plantas de producción.

Además de las extraídas del análisis de impactos de factores climáticos, han sido identificadas otras oportunidades de negocio para Ibercaja:

- **Financiación de proyectos dirigidos a las familias y empresas** que impulsen el **autoconsumo renovable, el uso de vehículos ECO, la rehabilitación energética de viviendas y el uso de electrodomésticos** bajos en consumo.
- Oferta de **medios de pago sostenibles**, como el uso de **tarjetas elaboradas con materiales reciclables o aplicaciones móviles que permitan estimar la huella de carbono** de las compras realizadas por el cliente.
- Oferta de **fondos de inversión y planes de pensiones** que tengan en cuenta **aspectos ASG**.

Adicionalmente, como respuesta a la identificación de estas oportunidades, durante el año 2021 se ha llevado a cabo la definición de una estrategia comercial ASG, en la que se han desarrollado una serie de iniciativas a corto y medio plazo, agrupadas en diferentes bloques según su temática. Ejemplos de los bloques de iniciativas de sostenibilidad son el fomento de la movilidad y edificios sostenibles, orientadas al segmento retail; el apoyo a la transición energética para el segmento empresas; o la inversión sostenible de clientes en el caso del Grupo Financiero.

6.12.6 Gestión de riesgos

La estrategia de sostenibilidad diseñada por Ibercaja contempla entre sus prioridades la identificación gestión y control de riesgos climáticos y ambientales para su progresiva incorporación en el marco global de riesgos de la entidad[7].

Para su desarrollo, se ha constituido un **Grupo de Trabajo coordinado por Control de Riesgos**, formado por personas especialistas en la gestión y el control de los riesgos del Grupo, pertenecientes a las siguientes Áreas:

- Área de Riesgo de Crédito
- Área Financiera. Riesgos de mercado y liquidez
- Dirección de Control de Riesgos. Riesgo operacional
- Dirección de Cumplimiento Normativo.
- Dirección de Área de Grupo Financiero. Riesgos específicos del Grupo Financiero (p.e. suscripción).

Este Grupo ha trabajado en la **identificación de potenciales riesgos climáticos**, sus canales de transmisión a los riesgos prudenciales y valoración cualitativa de su impacto.

Durante 2021, y dentro de los ámbitos de riesgo de crédito, operacional, liquidez y mercado, se han incorporado en los manuales de políticas y procedimientos de estos riesgos aspectos ASG donde se manifiesta la voluntad de tenerlos presentes en el ámbito de la actividad de gestión y control. Este trabajo se seguirá desarrollando durante 2022 con el objetivo de su plena incorporación en los procesos y gobernanza actualmente establecidos.

Asimismo, la entidad está trabajando en la integración de los riesgos climáticos y medioambientales en los procesos del Marco de Apetito al Riesgo y las Autoevaluaciones de Capital y Liquidez, considerando las expectativas supervisoras tanto del BCE como de la EBA.

[7] Ver más información acerca del marco de gestión de riesgos en el apartado 7. Gestión de los riesgos.

Las principales fases de la gestión de riesgos climáticos en las que Ibercaja ha trabajado este último año, tal y como se muestra en la siguiente figura, son la identificación de los riesgos, su medición y, finalmente, su gestión. En este apartado se describen los avances realizados por la Entidad en 2021 en cada una de estas tres fases.

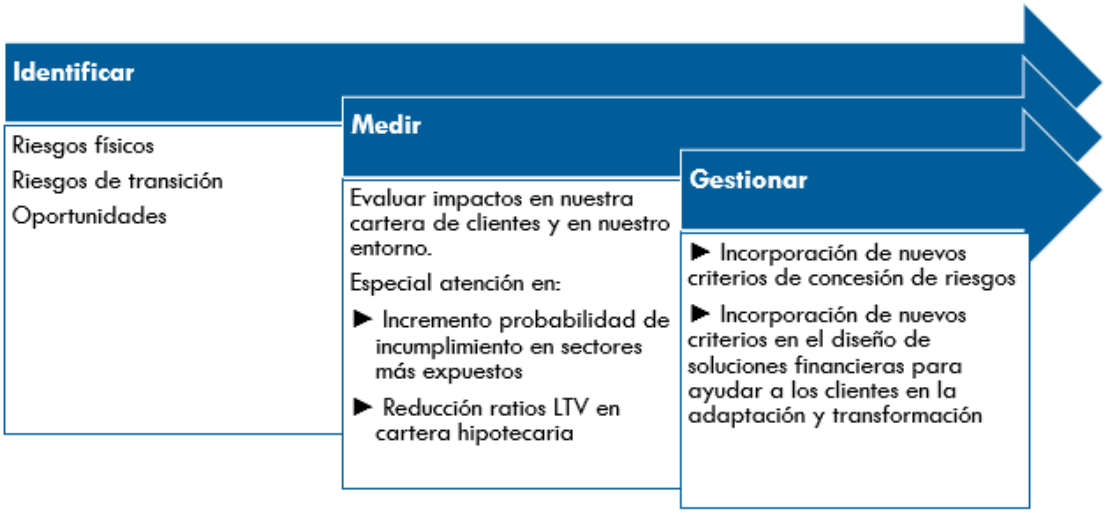


Figura 2. Principales fases de la gestión de riesgos climáticos
Fuente: Elaboración propia

IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS CLIMÁTICOS

El desarrollo del mapa de riesgos climáticos y ambientales constituye un primer paso para avanzar en la comprensión de éstos y sus canales de transmisión a los riesgos prudenciales.

Objetivos:

- Avanzar en la comprensión y entendimiento de las características y particularidades de los riesgos climáticos y ambientales.
- Identificar los principales riesgos climáticos que afectan al Grupo Ibercaja, y cómo se traducen en las categorías de riesgos actuales.
- Avanzar en el establecimiento y consolidación del modelo de gestión de riesgos basado en tres líneas de defensa en la Entidad[8].

[8] Ver más información sobre el modelo de gestión de riesgos en la Nota 3 de la Memoria del Grupo Ibercaja Banco correspondiente al ejercicio 2021.

Para ello, se trabajó de forma coordinada con las primeras líneas de los principales riesgos prudenciales, en base a una metodología cualitativa desarrollada con enfoque top-down, para la identificación de los principales eventos de riesgo climático y los canales de transmisión que puedan derivar en las categorías de riesgo gestionadas actualmente.

Como parte del ejercicio de mapa de riesgos climáticos llevado a cabo por Ibercaja, se elaboró un inventario de eventos climáticos que son susceptibles de materializar los distintos riesgos previamente definidos.

Tabla 1. Inventario de eventos climáticos y ambientales

Riesgos de transición	POLÍTICOS Y JURÍDICOS	
	Incumplimiento de la normativa de carácter medioambiental	
	Nueva regulación aplicable a productos y servicios existentes	
	Aumento del precio de las emisiones de los gases efecto invernadero (GEI)	
	Cambios en las obligaciones de notificación de emisiones	
	Incremento de las obligaciones en términos de reporting y transparencia	
	Establecimiento de impuestos que penalicen las energías de alta emisión	
	TECNOLÓGICOS	
	Sustitución de productos, servicios y materias primas por opciones más sostenibles (bajas emisiones)	
	Financiación de inversiones en nuevas tecnologías que resulten fallidas	
	Costes de transición a tecnología de bajas emisiones	
	Adopción tardía o fallida de tecnologías de eficiencia y productividad energética	
	Obsolescencia anticipada de tecnologías de energías de altas emisiones GEI	
	DE MERCADO	
	Cambio en las preferencias de consumidores e inversores: favorecen productos más sostenibles (contracción de la demanda de determinados productos / servicios)	
	Aumento del coste de las materias primas	
	Aumento de costes y/o volatilidad de precios de los recursos naturales y materias primas	
	Incremento de las exigencias de los inversores en términos de transparencia y estándares sobre criterios ASG	
	REPUTACIONALES	
	Estigmatización del sector (por sus efectos sobre el cambio climático o prácticas ambientales)	
	Aumento de las preocupaciones de las partes interesadas respecto de la contribución al cambio climático y al impacto medioambiental	
	Potencial impacto en la reputación debido a la falta de acción o a la acción tardía hacia un modelo de bajas emisiones GEI	
	Comentarios negativos de las partes interesadas	
Riesgos físicos	AGUDOS	
	Fenómenos meteorológicos externos graves como ciclones e inundaciones	
	Interrupción y retraso de las operaciones debido a fenómenos climáticos extremos	
	Aumento del coste de la energía por eventos extremos	
	CRÓNICOS	
	Cambios en los regímenes de precipitaciones y variabilidad extrema en los patrones climáticos	
	Escasez de recursos (sequías)	
	Aumento de la temperatura media	
	Aumento de los niveles del mar	
	Aumento de la contaminación	
	Destrucción de ecosistemas	

Fuente: Elaboración propia.

Estos factores o eventos de riesgo climático son susceptibles de impactar en los riesgos prudenciales a través de sus contrapartes y/o activos invertidos por medio de ciertos canales de transmisión, que representan la cadena de causalidad por la que un factor climático y/o una gestión ineficiente del mismo llegan a impactar de forma negativa en la Entidad.

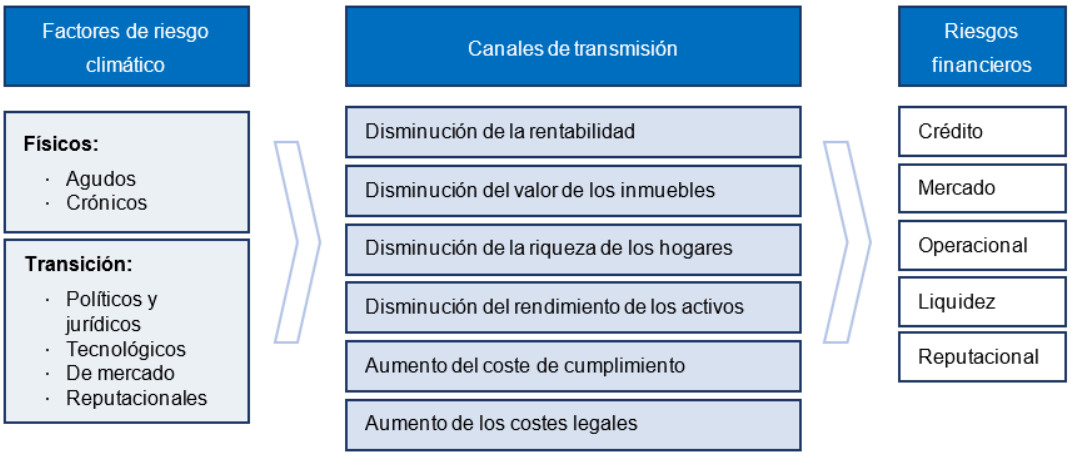


Figura 3. Resumen no exhaustivo de los riesgos climáticos, principales canales de transmisión y riesgos financieros impactados
Fuente: Adaptación propia del EBA report on management and supervision of ESG risks for credit institutions and investment firms. European Banking Authority (EBA), 2021.

A partir de los eventos identificados en el inventario, Ibercaja realizó una primera evaluación cualitativa de la materialidad de los riesgos climáticos y su potencial impacto en los riesgos prudenciales (crédito, liquidez, mercado, operacional y reputacional) en diferentes horizontes temporales (corto, medio y largo plazo). En las siguientes tablas, se muestra una descripción cualitativa de la manera en que los riesgos climáticos, físicos y de transición, pueden impactar en dichos riesgos prudenciales.

Tabla 2. Impacto potencial esperado de los riesgos físicos sobre los riesgos prudenciales

	Riesgos físicos
TIPO DE RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL IMPACTO
Riesgo de crédito	En zonas geográficas afectadas por eventos climáticos, tanto extremos como crónicos, el valor de activos inmuebles financiados y/o utilizados como garantías podría verse reducido si resultan dañados, con la potencial repercusión a nivel de PD y LGD.
Riesgo de mercado	Eventos climáticos agudos que provoquen un impacto económico en empresas cotizadas o con emisiones de renta fija, o bien inversiones en compañías o proyectos vinculadas a actividades contaminantes, como el sector de extracción de petróleo, podrían repercutir en el precio de cotización de sus acciones o emisiones.
Riesgo de liquidez	Fenómenos meteorológicos extremos podrían suponer una depreciación brusca de activos inmuebles que sirven de colateral, provocando mayores costes de financiación. La retirada de depósitos por parte de clientes que necesiten reparar daños provocados por estos eventos climáticos también podría repercutir en la liquidez.
Riesgo reputacional	Dadas las características del riesgo reputacional, no se considera material el impacto del riesgo físico sobre este.
Riesgo operacional	El impacto de los riesgos físicos derivados del cambio climático en los activos de la Entidad como inmuebles, oficinas, etc. se considera bajo en términos de pérdidas esperadas en el corto, medio y largo plazo

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3. Impacto potencial esperado de los riesgos de transición sobre los riesgos prudenciales.

	Riesgos de transición
TIPO DE RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL IMPACTO
Riesgo de crédito	Un aumento del precio del carbono o encarecimiento de ciertos recursos podría resultar en la reducción de ingresos de empresas afectadas. Una necesidad de renovación en viviendas, por ejemplo, de mayor eficiencia energética, podría resultar en una menor renta disponible de las familias. Esta reducción de la capacidad de pago de clientes podría impactar a nivel de PD y LGD.
Riesgo de mercado	Una mayor exigencia en cuanto a criterios ASG podría afectar a la valoración de empresas y activos. No tener en cuenta estos criterios podría afectar al valor de las carteras de inversión. Asimismo, algunas compañías rezagadas en una buena gestión ASG podrían llegar a ver comprometida su capacidad para el pago de dividendos.
Riesgo de liquidez	Una falta de alineamiento de las actividades de la institución con los objetivos del Acuerdo de París podría resultar en el deterioro de su calificación ASG, provocando la exclusión de sus valores del universo de inversión de gestores de activos o mayores costes de financiación.
Riesgo reputacional	La financiación de empresas y proyectos en sectores de actividad considerados no sostenibles podría ser percibida de forma negativa por clientes, mercados y sociedad, con el consiguiente riesgo de pérdida de reputación y efecto en el negocio. Clientes en estos sectores no sostenibles también pueden verse afectados en su solvencia y capacidad de pago.
Riesgo operacional	No se observan posibles impactos financieros para Ibercaja en el riesgo operacional como consecuencia de los riesgos de transición

Fuente: Elaboración propia.

Esta evaluación profundiza en el análisis de los riesgos, incorporando una valoración cualitativa de la materialidad de los factores climáticos en las categorías de riesgo prudenciales. El análisis distingue entre los impactos potenciales de los riesgos físicos y de transición en los diferentes horizontes temporales (corto, medio y largo plazo).

Este ejercicio dio como resultado un **mapa de riesgos climáticos** en el que los impactos destacados se concentran en el riesgo de crédito y mercado, siendo los riesgos más relevantes, aquellos de transición en el medio y largo plazo, así como el posible impacto de los riesgos físicos en el largo plazo.

MAPA DE RIESGOS CLIMÁTICOS DE IBERCAJA

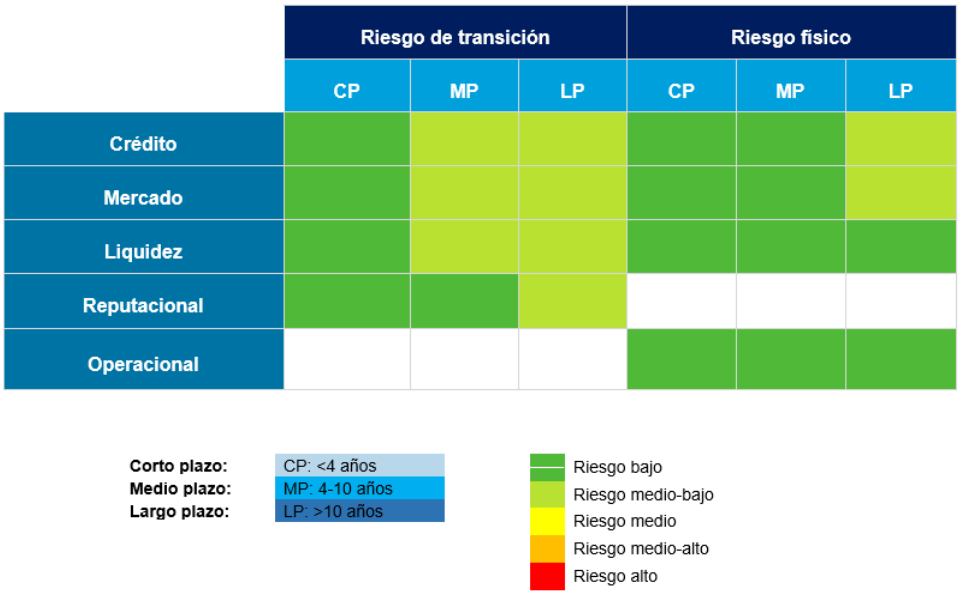


Figura 4. Impacto potencial de los riesgos climáticos en los riesgos prudenciales a corto, medio y largo plazo.
Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados consolidados de los cuestionarios de evaluación de riesgos.

Adicionalmente, durante el año 2021 se actualizó el mapa de riesgos operacionales, identificando los eventos ambientales y climáticos que impactan sobre este riesgo prudencial y se ha considerado cómo podrían afectar negativamente a la continuidad de las operaciones acontecimientos relacionados con el clima. Se ha adaptado el cuestionario de evaluación de riesgos operacionales definiendo riesgos por daños físicos en los bienes, sucursales y centros de datos de la Entidad a consecuencia de acontecimientos climáticos extremos. En este sentido, se prestará especial atención al potencial impacto que los riesgos físicos puedan ocasionar en la prestación de servicios del Grupo, así como en los potenciales riesgos vinculados a posibles eventualidades de mala praxis en la consecución de los objetivos de transición climática, por parte de Ibercaja o de sus contrapartes, que pueden derivar en costes reputacionales para la Entidad.

MEDICIÓN DE LOS RIESGOS CLIMÁTICOS

Durante 2021, Ibercaja ha llevado a cabo diferentes ejercicios que le han permitido avanzar en la medición de los riesgos climáticos.

Por un lado, se ha desarrollado un **análisis de la vulnerabilidad climática de la cartera crediticia** de la Entidad. Este análisis tiene como objeto estimar la potencial vulnerabilidad climática del segmento de actividades productivas de la cartera de crédito de Ibercaja, dando como resultado una segmentación preliminar de sectores económicos con mayor predisposición al riesgo climático. Se ha realizado en base a una herramienta desarrollada por ECODES[9] (Fundación Ecología y Desarrollo), entidad de referencia a nivel nacional en sostenibilidad y cambio climático, en colaboración con el Servicio de Estadística de la Universidad Autónoma de Barcelona, con una metodología consensuada con la Entidad. En este sentido, con el objetivo de identificar sectores y zonas geográficas con mayor predisposición a ser impactados por factores climáticos, durante el año 2021 se analizaron las siguientes métricas relevantes:

- **Métrica 1:** mide la predisposición a la vulnerabilidad climática de la cartera de actividades productivas mediante una variable que tiene en cuenta factores climáticos – riesgos físicos y de transición –, pero también factores ambientales – degradación de suelos, necesidad de agua en procesos, etc.
- **Métrica 2:** mide la predisposición a riesgos físicos de la cartera de actividades productivas. La variable empleada refleja la vulnerabilidad asociada a eventos meteorológicos extremos tales como tornados, lluvias torrenciales, terremotos, etc.
- **Métrica 3:** mide la predisposición a riesgos de transición de la cartera de actividades productivas. Con la variable utilizada, se pueden conocer qué actividades dentro de la cartera se consideran intensivas en la emisión de gases de efecto invernadero en general o de CO_2 en particular.

[9] Este modelo de ECODES (Fundación Ecología y Desarrollo) permite asignar a cada uno de los clientes empresa de los segmentos productivos, un valor del índice de predisposición climática estimado que más se ajuste a la realidad de la empresa evaluada, con ciertas restricciones que la limitación en la información de entrada del modelo impone.

Por otro lado, la Entidad ha desarrollado un ejercicio de **análisis del riesgo climático en las garantías inmobiliarias**, evaluando tanto riesgo físico como de transición, utilizando como input información proporcionada por Sociedad de Tasación (SOTASA)[10]. Por un lado, se determinaron los impactos climáticos físicos potenciales en las áreas geográficas más relevantes para la cartera inmobiliaria reflejando bajas predisposiciones a los mismos; por otro lado, se realizó un estudio de las calificaciones de certificación energética de las viviendas de esta cartera. Como resultado, se observó que las calificaciones de los inmuebles de la cartera de Ibercaja se encuentran en línea con el parque nacional de vivienda.

Adicionalmente, en el año 2022 Ibercaja participará en el **ejercicio de estrés test climático del BCE**, como primer paso para integrar en el marco interno de estrés test de la Entidad los factores climáticos.

GESTIÓN DE LOS RIESGOS CLIMÁTICOS

Ibercaja está trabajando en la **inclusión de los factores ASG en los procesos de admisión y seguimiento del riesgo de crédito**, en línea con la Guía de la EBA de Originación y Monitorización de los préstamos, que define los mecanismos y procedimientos de gobierno interno de las entidades financieras en relación con las operaciones y concesiones de crédito. En este sentido se ha incorporado en sus políticas de admisión una referencia a la consideración de los riesgos ASG en la evaluación de clientes y operaciones. Durante el ejercicio 2022 el Banco trabajará en la implementación de una **política de exclusiones**, así como en la calificación ASG de sus clientes corporativos. En aspectos relativos al seguimiento de la cartera de actividades productivas, se va a comenzar un seguimiento sobre la evolución de la exposición de Ibercaja a aquellos sectores que pudieran tener un mayor riesgo ASG y, en particular, a riesgos de cambio climático.

Este trabajo tendrá su continuidad durante 2022 con el objetivo de integrar los **riesgos ASG** en el ámbito de la actividad de gestión y control de los mismos.

[10] SOTASA ha realizado una revisión analítica de los impactos climáticos en las garantías inmobiliarias de Ibercaja, además de un estudio de las calificaciones de certificación energética de las mismas.

En cuanto a la **gestión del riesgo de liquidez**, se ha incorporado como novedad la depreciación de activos líquidos adicional para activos ASG (incluyendo los riesgos climáticos y medioambientales) dentro de las principales tipologías de riesgo.

Finalmente, en la **gestión del riesgo de mercado**, se ha trabajado en el ámbito de la actividad de gestión de carteras mediante el seguimiento de indicadores que definan criterios ASG (donde se incluyen aspectos relacionados con los riesgos climáticos y medioambientales) y ciertos criterios de selección de activos que permitan caracterizar las carteras de renta fija privada y renta variable.

En la misma línea, las **gestoras de activos del Grupo Financiero** (Ibercaja Pensión e Ibercaja Gestión), comprometidas con el desarrollo de la sociedad y cuidado y protección del medio ambiente a través de la inversión socialmente responsable, están desarrollando un modelo interno y progresivo de selección de inversiones y gestión de riesgos extra financieros que se incorpora al tradicional análisis fundamental. Así, en 2021 se han aprobado las **siguientes políticas:**

- **Política de Sostenibilidad**, para poner de manifiesto y formalizar el compromiso del Grupo Financiero con el desarrollo sostenible y la creación de valor a través de su actividad, y establecer el marco de actuación en materia de sostenibilidad, conteniendo los compromisos asumidos voluntariamente para impulsar un crecimiento sostenible, inclusivo y respetuoso con el medioambiente, con visión de largo de plazo[11].

- **Política de Integración de Riesgos de Sostenibilidad**, que establece los principios, procesos y marco de gobierno que rigen la integración de riesgos ASG en las decisiones de inversión.

- **Política de Exclusiones**, con el fin de asegurar que las carteras de inversión no están expuestas a actividades no éticas, irresponsables o no sostenibles, y contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidos (ODS) en el marco de la Política de Integración de riesgos ASG.

[11] En cumplimiento a las disposiciones relativas a la transparencia en la incorporación de riesgos de sostenibilidad en la gestión de inversiones del Reglamento (UE) 2019/2088 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de noviembre de 2019 (SFDR).

- **Política de Incidencias Adversas**, para la identificación, análisis y gestión de los impactos de las decisiones de inversión que puedan tener efectos negativos sobre los factores de sostenibilidad[12].

- **Política de Implicación**, que recoge los principios generales, criterios y procedimientos en materia de fomento de la implicación a largo plazo de los accionistas en las sociedades cotizadas[13].

[12] En virtud de lo dispuesto en el art. 4.1.a y 4.2 del Reglamento (UE) 2019/2088 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de noviembre de 2019 sobre divulgación relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros (SFDR).
[13] En cumplimiento de los requerimientos previstos en el artículo 224.bis del Texto Refundido de la Ley del Mercado de Valores, aprobado por Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, introducido por la Ley 5/2021, de 12 de abril, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y otras normas financieras, en lo que respecta al fomento de la implicación a largo plazo de los accionistas en las sociedades cotizadas.

6.12.7 Métricas y objetivos

Métricas

Ibercaja es consciente de la **relevancia de los datos no financieros** para avanzar en las métricas y objetivos necesarios para evaluar y gestionar los riesgos y las oportunidades relacionadas con el clima

Por ello, se ha desarrollado una línea específica dentro de la Iniciativa Estratégica de Sostenibilidad para trabajar los datos no financieros, incorporándolos como una de las áreas informacionales que se desarrollará en el marco del Proyecto de Gobierno del Dato en marcha en la Entidad.

Avances realizados: definición de etapas a acometer

1. **Identificación de los datos no financieros** considerados tanto para la gestión interna como para el reporting de los riesgos relacionados con el clima y medioambiente.
2. **Desarrollo de un modelo informacional ASG y análisis de la disponibilidad de la información** (cuantitativa y cualitativa) en el sistema de información del Banco. Planificación de los desarrollos necesarios para datos no disponibles.
3. **Adaptación de los datos no financieros** identificados a las necesidades del Marco de Gobierno del Dato para su posterior integración en él.
4. **Definición por los usuarios y construcción de las métricas** (KPI y KRI) en base a las cuales se va a identificar, gestionar, vigilar y medir la exposición al riesgo medioambiental y del clima.
5. **Definición y preparación del reporting y disclosure** (interno y externo) mediante un cuadro de mando que recoja indicadores, etc así como los niveles de control y periodicidad de reporting.

Objetivos

En el avance de su compromiso con la sostenibilidad y lucha contra el cambio climático, **Ibercaja se propone**:

- **Acompañar a sus clientes en el camino hacia una economía descarbonizada**, definiendo una estrategia comercial que les ayude a tomar decisiones de compra e inversión que generen impactos positivos en el medioambiente.
- **Seguir impulsando la inversión socialmente responsable**, ampliando el número de productos de inversión, y reforzando el posicionamiento del Grupo Financiero en estrategias ISR (ver oferta actual de productos ISR en el Capítulo 6.3).
- **Completar la oferta de financiación con productos con características sostenibles** (especialmente de mitigación del cambio climático), dando respuesta a las necesidades del entorno y de los clientes.

El nuevo Plan Estratégico Desafío 2023 incorpora objetivos específicos de sostenibilidad y lucha contra el cambio climático, así como indicadores para su seguimiento y valoración. En concreto, se ha marcado como objetivo lograr la neutralidad de emisiones de alcances 1 y 2, lo que se ha logrado mediante la compensación de las emisiones que no han podido evitarse.

Además, dentro del Sistema de Gestión Ambiental, se han establecido como objetivos para los años 2021-2023 continuar trabajando para la reducción de las emisiones, extender nuestro compromiso medioambiental a nuestros proveedores y fomentar la economía circular y la mejora del reciclaje.

Divulgación huella de carbono Ibercaja Banco (impactos directos)

Tal como pone de manifiesto su **Política de Sostenibilidad**, Ibercaja, consciente del impacto directo de su actividad sobre el medioambiente, se compromete a:

- Medir y hacer pública su **huella de carbono**, estableciendo un plan de reducción para lograr la neutralidad de emisiones.
- Cumplir los **requisitos legales de carácter ambiental** aplicables y aquellos otros requisitos asumidos voluntariamente, adoptando las medidas necesarias para ello.
- Aplicar el principio de **prevención de la contaminación** con el objetivo de minimizar y/o compensar posibles impactos negativos en el medio ambiente.
- Favorecer el **control y consumo responsable** de los recursos, así como la **gestión adecuada de los residuos**, minimizando en lo posible la generación de los mismos, favoreciendo la economía circular en toda la cadena de valor.
- Asegurar la integración de la mejora continua en el sistema y en el desempeño ambiental mediante el establecimiento de **objetivos ambientales**.

La Entidad cuenta desde 2007 con un **Sistema de Gestión Ambiental**, certificado por la Norma ISO 14001, que establece unos objetivos ambientales anuales, y define los indicadores para su seguimiento. Además, cuenta con una **Política Ambiental** que se basa en la observancia de la normativa aplicable, la prevención de la contaminación, la gestión adecuada de los residuos, la concienciación de los empleados en el uso responsable de los recursos y la difusión de las actuaciones realizadas entre clientes y proveedores para su implicación.

En 2021 esta Política se ha actualizado siguiendo los principios de actuación que rigen en la Política de Sostenibilidad, ampliando su enfoque a la actividad financiera.

Desde 2016, Ibercaja calcula su huella de carbono incluyendo las emisiones de alcances 1 y 2, que exige la OECC, y también las indirectas de alcance 3, en concreto las producidas en los desplazamientos en automóvil de los empleados por motivos de trabajo y las asociadas a los envíos de documentación por valija.

Dando respuesta a los compromisos adquiridos, en 2019, Ibercaja realizó la **inscripción de su huella de carbono en el Registro de Huella, Compensación y Proyectos de Absorción de CO2 del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico**, con el cálculo de las emisiones de CO2 de alcance 1+2 y 3.

Ibercaja ha desarrollado un **Plan de Reducción de Emisiones** y cuenta con el **sello "Calculo/Reduzco"** del Registro de huella de carbono de MITECO.

Tal como se desarrolla en el **Capítulo 6.5.** del presente Informe de Gestión, Ibercaja ha compensado en 2021 las emisiones calculadas en 2020 que no se han podido evitar, logrando así la entidad ser **Carbón Neutral**.

Además, consciente de la importancia de la reducción directa de emisiones de CO2, Ibercaja cuenta con un **plan de reducción de emisiones**, que identifica aquellas medidas que pueden ser más efectivas para lograr dicho objetivo.

Adicionalmente, tras su adhesión a la iniciativa NZBA en el año 2021, Ibercaja se ha comprometido a lograr la neutralidad de emisiones de sus carteras de préstamos e inversiones para 2050 o antes (más detalle en el Capítulo 6.1. del presente Informe).

6.13 Informe de Progreso del Pacto Mundial

> Ibercaja es firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas desde 2006, pacto que promueve la implementación de diez principios universalmente aceptados para fomentar el desarrollo sostenible.

En el **Informe de Gestión 2021** Ibercaja recoge el **progreso anual de la Organización** en la implantación de los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en materia de derechos humanos y laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

Así damos respuesta a los requerimientos establecidos para la elaboración del **Informe de Progreso**, alcanzando el **nivel Advanced**, la calificación más alta que otorga **Pacto Mundial** dentro de los niveles de Reporting.

ACCIONES

El Informe de Gestión 2021 recoge las acciones llevadas a cabo durante el año en la ***implementación de estos Diez Principios***

En este sentido hay tres aspectos clave sobre los que queremos informar:

- **Sostenibilidad corporativa y liderazgo**: a finales de 2020 Ibercaja aprobó la Política de Sostenibilidad del Grupo Ibercaja, avanzando en el compromiso firme del Banco con la sostenibilidad. Además, en 2021 se ha puesto en marcha el nuevo Plan Estratégico 2021-23, que recoge ambiciosos y concretos objetivos para avanzar en la integración de la sostenibilidad en el negocio.
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible** de las Naciones Unidas: este informe también incluye información sobre el posicionamiento de la Entidad en relación con los ODS y las actuaciones más significativas desarrolladas, sumando a su consecución.
- **Implementación de los Diez Principios** en estrategias y operaciones en las áreas de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Anticorrupción. En el **Anexo B.** se recoge una Tabla con los Diez Principios de Pacto Mundial y los apartados del Informe en los que se recoge información al respecto, así como su relación con los Indicadores GRI.

6.14 Comunicación: escucha y diálogo con nuestros grupos de interés

102-21, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 103-1, 103-2, 103-3, 207-3

> Para Ibercaja la escucha activa y el diálogo con sus grupos de interés es fundamental para desarrollar su modelo de negocio y lograr el mayor impacto positivo, atendiendo a sus expectativas y necesidades.

Los retos de la Entidad y, en concreto, su papel activo en la **consecución los Objetivos de Desarrollo Sostenible para la mejora del planeta**, sólo es posible alcanzarlos involucrando activamente a sus grupos de interés para impulsar de forma compartida la necesaria transición hacia una economía más sostenible. Por ello es necesario fomentar el **diálogo y la cercanía** con los grupos de interés, conocer sus expectativas y trabajar conjuntamente, a través de alianzas, sumando esfuerzos.

> **DIÁLOGO Y CERCANÍA**
>
> *Es necesario **fomentar el diálogo y la cercanía con los grupos de interés**, conocer sus expectativas y trabajar conjuntamente, a través de alianzas, sumando esfuerzos.*

El Banco cuenta con un **mapa de grupos de interés**, que actualiza periódicamente, en el que se identifican aquellos que son prioritarios para la Entidad: **clientes, empleados, inversores y accionistas, proveedores y sociedad**. Además, se tiene muy en cuenta el impacto de su actividad en el **medio ambiente**. Esta selección se realizó tras analizar sus expectativas e intereses y valorar su relación con la Entidad, su capacidad de influencia y la importancia de cada uno de los grupos para el Banco.

*Los **grupos de interés** son aquellas personas o colectivos que tienen impacto en la Entidad y que se ven influidos, directa o indirectamente, por sus actividades, productos o servicios.*

La comunicación y las relaciones institucionales con los distintos grupos de interés constituyen una herramienta que permite potenciar la reputación y las oportunidades de negocio, contribuyendo a su diferenciación en el mercado.

En este sentido, se mantiene una continua coordinación y alineación en la difusión de los contenidos que se realizan a través de los diferentes canales de comunicación del Banco, tanto de manera externa como interna.

Criterios de la comunicación

Transparencia, veracidad, diligencia y neutralidad son los criterios clave que están siempre presentes en los flujos de información que la Entidad genera, tanto a nivel interno como externo. Estos flujos se encuentran sistematizados mediante un modelo de comunicación basado en estos cuatro criterios clave.

Transparencia

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

Veracidad

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

Diligencia

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

Neutralidad

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

Comunicación interna

En colaboración con la Dirección del Área de Personas, la **Comunicación Interna** está dirigida a fomentar el sentimiento de pertenencia, el compromiso y alineamiento de la plantilla en torno al proyecto común. Este año uno de los hitos más destacados fue la Presentación del Plan Estratégico Desafío 2023 en el mes de abril, que se realizó de manera online a toda la plantilla del Banco.

También en 2021, se ha continuado desplegando el **Plan de Comunicación Interna en Sostenibilidad**, que se lanzó el año anterior con la finalidad de **acompañar** al proyecto de Sostenibilidad del Banco, favoreciendo que los objetivos de Ibercaja en este ámbito sean **conocidos e interiorizados**, ayudando a fomentar una nueva **"cultura de la sostenibilidad"**.

Comunicación externa

La **Comunicación Externa** en 2021, se ha desplegado en el marco del nuevo Plan Estratégico Desafío 2023. Se han intensificado los mensajes sobre la actividad de la Banca de Empresas; Banca Personal y Privada y Seguros, al mismo tiempo que los relativos a la sostenibilidad, dando así difusión al firme compromiso que la Entidad ha realizado con un crecimiento sostenible y, al mismo tiempo, acompañar a sus grupos de interés en el camino hacia una sociedad más sostenible.

Para ello, Ibercaja ha mantenido una relación fluida con los medios de comunicación, locales y nacionales, para dar respuesta a sus peticiones de información y poner en conocimiento de la sociedad los hechos relevantes del Banco. Así, mediante estas actuaciones, en 2021 el Banco ha logrado 18.677 impactos

Entre las principales actuaciones de comunicación externa destacan:

- 7 ruedas de prensa, 4 de las cuales fueron convocadas en formato *on line*, debido a las recomendaciones sanitarias del momento, en las que se trasladó información a los medios de comunicación sobre los logros y actuaciones de la Entidad que se han considerado relevantes para los distintos grupos de interés del Banco. El formato digital ha permitido continuar con la dinámica habitual de la comunicación externa de Ibercaja, que ha conseguido un mayor alcance en su difusión. En particular, la convocatoria de prensa para la presentación *online* del Plan Estratégico Desafío 2023 obtuvo una asistencia de 33 medios y una repercusión de 91 impactos. Por su parte, la rueda de prensa convocada para informar sobre la evolución del Grupo Financiero, que fue realizada también en formato digital, contó con la asistencia de 18 medios de comunicación y tuvo una repercusión de 56 impactos.

- Semana del Planeta: en octubre de este año se organizó la I Semana Ibercaja del Planeta, con el lema "la semana en la que el planeta y tú salís ganando" y el objetivo de trasladar a la sociedad, clientes y empleados el compromiso del Banco con la transición hacia una economía más sostenible, buscando además la sensibilización e implicación de todos sus grupos de interés. La apuesta del Banco por ser una entidad referente en sostenibilidad se ha visto reflejada en las notas de prensa, colaboraciones con medios, artículos, eventos, etc… realizadas a lo largo del año, con las que se han logrado 699 impactos en medios de comunicación y un alcance en redes sociales de 397.072
- Difusión de las acciones de Ecosistema Más Empresa: punto de encuentro entre más de 4.000 empresarios, profesionales y directivos que interactúan a través de una plataforma de innovación abierta en todo el territorio nacional. El Ecosistema cuenta actualmente con 48 partners nacionales e internacionales, un think tank formado por cinco expertos de referencia en sus sectores y ha organizado más de 130 actividades presenciales en toda España. Algunas de estas empresas han participado en la plataforma de retos Open Innovation del Ecosistema.
- Colaboración de profesionales expertos de distintas áreas del Banco con los medios de comunicación mediante artículos de opinión, entrevistas y respuestas a consultas sobre temas y cuestiones del ámbito económico y financiero.
- Impulso de la presencia en redes sociales difundiendo noticias relacionadas con el Banco, participación en eventos, patrocinios, colaboraciones, etc.
- Elaboración y difusión de las ediciones cuatrimestrales de Economía Aragonesa y las semestrales de la revista Economía Riojana, que recogen los análisis de coyuntura económica internacional, nacional y regional realizados por la unidad de Estudios Económicos y Financieros del Banco, así como artículos monográficos de cuestiones socioeconómicas de ámbito regional.

Plan de proyección institucional. Este plan tiene como objetivo el posicionamiento de la marca Ibercaja como referente dentro del sistema bancario español, a través de la participación en los principales foros y encuentros económicos y sectoriales, y en medios de comunicación generalistas y especializados, tanto de miembros del equipo directivo como de otros directivos y especialistas de la Entidad. Para ello se ha continuado reforzando la proyección institucional en las zonas tradicionales donde el Banco cuenta con un mayor posicionamiento, como Aragón, La Rioja, Guadalajara, Burgos y Badajoz, así como en aquellas zonas de expansión en las que hay una importante implantación como Madrid y Arco Mediterráneo. En 2021 se llevaron a cabo 436 jornadas, eventos, encuentros y webinars, de los que 63 se realizaron online. Estas acciones registraron 11.617 asistentes presenciales y 5.646 asistentes en directo en su retransmisión virtual.

Estrategia de lobby. Ibercaja forma parte de la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA), que agrupa a las entidades bancarias españolas con origen histórico de cajas de ahorros. Entre otras funciones, para favorecer los legítimos intereses de sus entidades asociadas, CECA ejerce como portavoz e interlocutor sectorial con los Parlamentos y los Gobiernos, así como con los diferentes estamentos reguladores y supervisores, tanto a nivel europeo como nacional. Por lo tanto, en la práctica totalidad de las cuestiones, Ibercaja canaliza su estrategia de lobby a través de CECA.

Entre las vías de comunicación más significativas se cuenta con:

	Servicio de atención al cliente
	Web corporativa y web comercial
	Portal de proveedores
	Escucha activa en redes sociales
	Encuestas de satisfacción de clientes *Encuestas de satisfacción de empleados* *Encuestas de medición de la reputación* *Encuestas de notoriedad de la marca*
	Teléfonos gratuitos y buzones electrónicos de contacto
	Newsletters y cuestionarios de valoración on-line
	Encuentros y focus group con empleados, clientes y público en general
	Relaciones sistemáticas y permanentes con organismos, instituciones y agentes sociales, para el conocimiento de tendencias y expectativas e intercambio de buenas prácticas (AEC, CEOE, Cámaras de Comercio, Forética, Cecabank, etc.).

6.15 Compromisos 2021 y Retos 2022

102-11

> En las tablas adjuntas se informa del grado de consecución de los objetivos marcados para 2021, así como de los nuevos retos para 2022.

Compromisos 2021

GRUPO DE INTERÉS	COMPROMISOS 2021	RESULTADOS	%
Clientes	**Experiencia de cliente**: Conseguir un 90% de clientes satisfechos o muy satisfechos en las encuestas de asesoramiento post interacción	Se ha logrado un 97,4% de clientes satisfechos, por lo que el objetivo se ha cumplido por encima de las expectativas.	100%
	Comercialización: • Ampliar nuestra gama de productos de inversión sostenible para ofrecer a cada cliente la solución más adecuada en función de su perfil inversor. • Completar la oferta de productos de financiación sostenible, para facilitar al cliente el acceso a soluciones que mejoren la eficiencia energética de su vivienda, de su negocio y de su movilidad.	Hemos incorporado dos nuevos fondos de inversión y un plan de pensiones ASG. Además, se ha constituido la primera SICAV de España con calificación ASG. Hemos incorporado nuevos productos de financiación dirigidos a eficiencia energética de inmuebles de particulares, comunidades de propietarios y actividades productivas. Además, en la línea del consumo sostenible, Ibercaja Renting ha incorporado una nueva sección de Renting Sostenible de vehículos eléctricos.	100% 80%
	Digitalización: 90% de transferencias en canales digitales.	En 2021 el 89,5% de las transferencias han sido por canales digitales.	100%
	APP Ibercaja: Incrementar los usuarios en las APPs de Ibercaja un 25%.	Durante 2021 el número de usuarios de las APPs de Ibercaja ha crecido un 26%.	100%

Recursos humanos	**Puesta en marcha de un nuevo "Entorno Digital para el Empleado" con los siguientes objetivos**: mejorar la experiencia de usuario, aglutinar las principales aplicaciones de comunicación y participación con el empleado e incorporar nuevas formas de comunicación interna que mejoraren la experiencia del empleado.	Desarrollada la Fase 1 del proyecto en entorno de pruebas y producción. Lanzamiento en real para toda la plantilla previsto en abril/mayo 2022.	75 %
	Avanzar en el diseño y despliegue de un modelo de gobierno que ayude a la gestión de la Dirección, estableciendo unas líneas básicas y homogéneas a todas las direcciones, asegurando que a través de esta gestión se consolida el Modelo de Liderazgo en los Servicios Centrales, al igual que en la Red lo hace a través de la Sistemática Directiva	Diseñado el modelo, aunque no se encuentra desplegado.	50 %
	Avanzar en la construcción de un modelo de desarrollo de personas basado en la alineación entre aportación de valor y retribución.	Se encuentra en fase de diseño.	50 %

Medio ambiente	**Avanzar en la identificación de riesgos climáticos** para su progresiva incorporación en la gestión global de riesgos del Banco.	Se ha realizado un análisis de impacto de los factores climáticos identificando los sectores potencialmente más vulnerables y poniendo foco en el análisis de las garantías hipotecarias y en la cartera de actividades productivas de empresas. Se ha desarrollado el mapa de riesgos climáticos y ambientales, como un primer paso para avanzar en la comprensión de éstos y sus canales de transmisión a los riesgos prudenciales.	100%
	Avanzar en la integración de criterios medioambientales en los procesos de homologación de proveedores.	Dentro del Portal de Proveedores, éstos pueden incorporar, para su homologación, información sobre sellos, reconocimientos o certificaciones relativas a gestión medioambiental.	80%
	Compensar el total de la huella de carbono (alcances 1 y 2) mediante proyectos de absorción de CO2.	En 2021 se han compensado las emisiones de carbono de 2020 a través de un proyecto de Ecodes en la Amazonía.	100%
	Avanzar en la mejora de la recogida selectiva de residuos en la Entidad	En 2021 se ha puesto en marcha un sistema de recogida selectiva de residuos en los principales centros de la Entidad, con la intención de seguir avanzando en próximos años.	90%
Proveedores	**Revisión y adaptación a las Directrices de Externalización de EBA**, de los servicios externalizados anteriores a su entrada en vigor.	Proyecto ejecutado conforme a lo planificado.	100%
	Mejora y estandarización del modelo de medición de los riesgos asociados a proveedores.	Se han cumplido los objetivos previstos.	100%

Sociedad	**Renovar el Sello RSA+**	En 2021 se han renovado tanto el Sello RSA como el Sello RSA+, promovidos por el Gobierno de Aragón.	100%
	Desarrollar un voluntariado diferente, que aporte valor añadido y pueda llevarse a cabo en las actuales circunstancias sanitarias.	Durante 2021 se ha desarrollado un modelo de voluntariado profesional, que aporte el valor de la experiencia profesional de las personas de Ibercaja, para ayudar a personas jóvenes en su incorporación al mercado laboral. Este proyecto se ha desarrollado a través de herramientas digitales, para evitar el contacto físico en el actual contexto de pandemia.	100%
	Trasladar a la sociedad la importancia estratégica de la sostenibilidad para el Grupo Ibercaja.	Ibercaja se ha posicionado en la sostenibilidad para acompañar a clientes y sociedad en ese camino. Un ejemplo claro ha sido la celebración de la Semana del Planeta.	100%
Accionistas e inversores	**Seguir incrementando la visibilidad de Ibercaja entre los inversores institucionales**, aumentando el número de eventos, reuniones y conferencias telefónicas.	Se han mantenido numerosos contactos con inversores institucionales de primer orden de cara al proceso de salida a Bolsa.	100 %
	Adaptación de la web corporativa www.ibercaja.com incluyendo los compromisos y avances en sostenibilidad del Banco	reflejando los avances realizados en el marco del proyecto de sostenibilidad, y dando respuesta a los requerimientos normativos derivados del Reglamento UE 2019/2088 sobre la divulgación de	75 %
	Potenciar la comunicación del compromiso ESG de Ibercaja entre inversores y agencias de rating.	Se ha comenzado a incluir de forma periódica información relativa a la estrategia ESG del banco en presentaciones a inversores, además de mantener reuniones específicas al respecto con las agencias de rating que cubren Ibercaja.	75 %

Otros compromisos	**Integración de la sostenibilidad en el nuevo Plan Estratégico Desafío 2023**: desarrollo de una iniciativa transversal habilitadora.	En el nuevo Plan Estratégico Desafío 2023 se ha incluido la iniciativa IN02: Propósito y Sostenibilidad, para integrar el Propósito Corporativo en nuestra cultura y la sostenibilidad en la estrategia de la Organización (gestión de riesgos, estrategia comercial, comunicación y divulgación, etc.)	100%
	Activación interna y externa del Propósito organizacional, integrándolo en la cultura corporativa.	Se ha llevado a cabo la primera fase de activación prevista, con un plan de comunicación interno y externo, la alineación de la cultura corporativa con el Propósito, así como la inclusión de éste en la propuesta de valor a clientes, personalizada por segmentos.	100%

Retos 2022

GRUPO DE INTERÉS	COMPROMISOS 2022
Clientes	**Experiencia de cliente:** • Asesoramiento postinteracción: Conseguir un 90% de clientes satisfechos o muy satisfechos en las encuestas de asesoramiento post interacción • Experiencia Cliente de Relación Omnicanal: TOP3 en el sector (fuente: BMKS-Satisfacción Global) **Digitalización:** • Usuarios en las APPs de Ibercaja: Superar 1 Millón de usuarios activos de APP e Ibercaja Pay. **Comercialización:** • Ampliar oferta de productos de inversión sostenible que garantice poder realizar una propuesta de inversión a todos los clientes asesorados, sea cual sea su perfil de riego y sus preferencias en referencia a sostenibilidad.
Recursos humanos	**Medición de Experiencia del Empleado/a**, identificando los diferentes arquetipos de empleados/as y líneas de mejora en aquellos procesos que tienen un mayor impacto en momentos clave de la relación de Ibercaja con sus empleados. Actualización índice NPS Recertificación del **Modelo efr** Actualización del **Plan de Igualdad**
Medio ambiente	**Neutralidad de emisiones**: Compensar el total de la huella de carbono (alcances 1 y 2) mediante proyectos de absorción de CO2. **Avanzar en la medición de la huella de carbono** de la cartera crediticia, para su posterior análisis y definición de objetivos de reducción. Obtención **del Sello Aragón Circular** del Gobierno de Aragón
Proveedores	**Revisión de las políticas de gestión de compras y riesgo proveedor**, incluyendo criterios ASG. **Estandarizar la homologación y revisión del riesgo proveedor** en todas las sociedades del Grupo Ibercaja

Sociedad	**En colaboración con Fundación Ibercaja, desarrollo de una actuación medioambiental integral**: actividad de reforestación, alianza con empresas y participación de voluntariado ambiental. **Lanzamiento del Plan de Voluntariado 2022**: visibilidad, fomento de la participación, mejora de la experiencia del voluntario. **Renovación del Sello RSA+ del Gobierno de Aragón** **Sensibilización a la sociedad sobre la relevancia de la sostenibilidad** y la importancia de avanzar hacia una economía descarbonizada: acciones de comunicación internas y externas.
Accionistas e inversores	Seguir incrementando la **visibilidad de Ibercaja entre los inversores institucionales**, aumentando el número de eventos, reuniones y conferencias telefónicas. Potenciar la comunicación del **compromiso ESG** de Ibercaja entre inversores y agencias de rating. Desarrollo de una **política de comunicación** accionistas, inversores y asesores de voto una vez que la Entidad este cotizada en Bolsa
Otros compromisos	**Desarrollo del Plan de Acción para la integración de riesgos climáticos y ambientales**, dando respuesta a las expectativas supervisoras

7 Gestión de los riesgos

Detalle de la instalación escultórica de Orensanz de la Sede Central de Ibercaja Banco

7. Gestión de los riesgos

102-15, 102-30, 102-31, 103-1, 103-2, 103-3

> La gestión de riesgos, tanto financieros como de sostenibilidad, es clave en la estrategia de desarrollo de negocio de Ibercaja.

La **gestión global de riesgos** es una de las **prioridades estratégicas de Ibercaja** con el fin de preservar su solidez financiera e impulsar el negocio de acuerdo con los niveles de apetito y tolerancia al riesgo determinados por los órganos de gobierno.

La gestión de riesgos se ordena a través del **"Marco de Apetito al Riesgo"**, cuyo objetivo fundamental es el establecimiento de un conjunto de **principios, procedimientos, controles y sistemas mediante los cuales se define, comunica y monitoriza el apetito al riesgo del Grupo**. Se entiende como apetito al riesgo el nivel o perfil de riesgo que la Entidad está dispuesta a asumir y mantener, tanto por su tipología como por su cuantía, y debe orientarse a la consecución de los objetivos del Plan Estratégico, de acuerdo con las líneas de actuación establecidas.

Los principios que configuran la gestión del riesgo del Grupo son:

- Mantener un perfil de riesgo medio-bajo.
- Cumplir con los requerimientos regulatorios, así como con los objetivos de capital y liquidez establecidos en los procesos de autoevaluación.
- Mantener una buena gobernanza de riesgos mediante la involucración efectiva de la Alta Dirección y del Consejo de Administración.
- Fomentar la cultura de riesgos y facilitar el entendimiento por la organización del nivel y naturaleza de los riesgos a los que está expuesta.
- Mantener la confianza de clientes, inversores, empleados, proveedores y otros agentes.

- Preservar unos niveles de riesgo de crédito, mercado y tipo de interés que aseguren un perfil de riesgo medio-bajo y los objetivos de rentabilidad y solvencia.
- Impedir la concentración de riesgos.
- Evitar la materialización de riesgos operacionales, de cumplimiento normativo, legal o reputacional mediante una gestión activa y constante de los mismos.
- Disponer de una posición de liquidez que permita hacer frente con holgura a las obligaciones de pago.
- Conseguir los niveles de rentabilidad ajustada al riesgo que aseguren el cumplimiento de los objetivos de generación de resultados.

El **riesgo de crédito** es el de mayor relevancia dentro de la actividad del Banco, si bien la gestión del riesgo considera otros, como el riesgo de negocio y rentabilidad, de concentración, operacional, de tipo de interés, de mercado y de liquidez.

Adicionalmente, la Entidad tiene establecidas una serie de medidas y procedimientos para minimizar aquellos **riesgos de carácter no financieros**, tales como el riesgo reputacional, de cumplimiento y los relacionados con cuestiones sociales, derechos humanos y medioambientales.

Entre los principios generales de sostenibilidad, establecidos en la **Política de Sostenibilidad** aprobada por el Consejo de Administración en diciembre de 2020, Ibercaja observa en el desarrollo de su actividad la **gestión prudente y global de todos los riesgos, financieros y no financieros, dentro de los que se encuadran los riesgos ASG (ambientales, sociales y de buen gobierno)**. Además, la Entidad se compromete a analizar los riesgos derivados del cambio climático y del deterioro medioambiental, su impacto en los clientes y en su actividad financiera, para la paulatina integración en los procedimientos de gestión del riesgo, en cumplimiento de las expectativas supervisoras. En este sentido, Ibercaja ha elaborado un **Plan de Acción**, aprobado también por el Consejo de Administración el 11 de mayo de 2021, para dar respuesta a las **expectativas de la Guía sobre riesgos relacionados con el clima y medioambientales del Banco**

Central Europeo. Dicho Plan se desarrolla en el marco de la Iniciativa Estratégica "Propósito y Sostenibilidad", integrada en el Plan Estratégico Desafío 2023.

Cabe destacar que Ibercaja está trabajando en la inclusión de los factores ASG en los procesos de admisión y seguimiento del riesgo de crédito, en línea con la Guía de la EBA de Originación y Monitorización de los préstamos, habiendo incluido en sus políticas de admisión un análisis del potencial impacto de los factores ASG. Asimismo, la Entidad estudia el desarrollo de una Política de Exclusiones que limite el impacto de los factores ASG sobre el riesgo de crédito. Dentro de los ámbitos de riesgo operacional, liquidez y mercado, se han incorporado en los manuales de políticas y procedimientos de estos riesgos aspectos ASG, en los que se manifiesta la voluntad de tenerlos presentes en el ámbito de la actividad de gestión y control. Asimismo, el Banco está trabajando en la integración de los riesgos climáticos y medioambientales en los procesos del Marco de Apetito al Riesgo y las Autoevaluaciones de Capital y Liquidez, considerando las expectativas supervisoras tanto del BCE como de la European Banking Authority (EBA).

Por otra parte, las gestoras de activos del Grupo Financiero (Ibercaja Gestión e Ibercaja Pensión), comprometidas con el desarrollo de la sociedad y cuidado y protección del medioambiente a través de la inversión socialmente responsable, han aprobado durante el ejercicio las siguientes políticas: Política de Sostenibilidad, Política de Integración de Riesgos en Sostenibilidad, Política de Exclusiones, Política de Incidencias Adversas y Política de Implicación.

*En la **nota 3 de la Memoria del Grupo Ibercaja Banco** correspondiente al ejercicio 2021 se presenta con más detalle **la información relevante sobre la gestión de las distintas tipologías de riesgo**.*

8 Investigación, desarrollo y tecnología

Vista del Edificio Central de Ibercaja Banco.

8. Investigación, desarrollo y tecnología

102-2

> El nuevo Plan Estratégico refuerza la apuesta por la transformación digital del Banco y la mejora continua de los procesos operativos.

La innovación tecnológica desempeña un papel fundamental en una coyuntura de cambios muy relevantes para el sector: transformación de los hábitos del cliente, necesidad de mejorar la eficiencia de los procesos operativos para ganar competitividad, regulación normativa en continua evolución y aparición de nuevos actores en el campo de la distribución de productos financieros.

La **tecnología** es una **palanca decisiva para apuntalar las ventajas competitivas del modelo operativo y comercial del Banco.** En el Plan Estratégico 2021-2023 la evolución del modelo operativo se erige como una iniciativa que profundiza en la transformación emprendida en el trienio anterior. El nuevo Plan mantiene las **cuatro líneas fundamentales de trabajo**: eficiencia, autoservicio, externalización y robotización. Para su desarrollo se va ha fijado un mapa de procesos del Banco, como guía de la optimización y evaluación permanente, completando la reingeniería de procesos llevada a cabo durante los últimos años.

Entre las principales actuaciones y proyectos en los que se ha trabajado se encuentran:

"Sistema de Pensión por Consumo" de Ibercaja y Pensumo	*Este proyecto, presentado en la primera edición del Sandbox financiero, ha sido uno de los 18 seleccionadas sobre un total de 67 presentados. El "Sistema Pensión por Consumo" se basa en vincular el ahorro para la jubilación con el consumo, redirigiendo los flujos económicos que genera el estilo de vida diario hacia la pensión futura. Para ello, se ha creado un servicio digital disponible en una nueva aplicación móvil o en la propia App de Ibercaja. A través de acuerdos con terceros, establecimientos comerciales y empresas, éstos aplican un porcentaje de la compra, bonificaciones, descuentos o promociones al plan de ahorro del usuario. Además, el propio cliente podrá destinar a su sistema de ahorro una cantidad fija cada mes o el redondeo de la compra realizada. Este servicio innova los mecanismos establecidos hasta ahora para las aportaciones destinadas al ahorro y es un paso más que consolida a la Entidad como líder innovador en el ámbito de ahorro-inversión.*
Transformación digital	*Se han extendido a todos los canales nuevas funcionalidades y cambios en las aplicaciones existentes, con el fin de facilitar su uso y mejorar la experiencia del cliente.*
Mejora de la eficiencia en operaciones bancarias	*La Entidad ha seguido desarrollando su modelo operativo que persigue la excelencia en la realización de operaciones internas y de cliente y un mejor uso de los recursos. Además de reforzar la mecanización y robotización ha implantado una línea de utilidades de inteligencia artificial ligada a análisis documental e informacional. La creación de soluciones de inteligencia artificial en procesos tales como inversiones crediticias y riesgos ha proporcionado ya importantes resultados con el ahorro de horas de trabajo de equipos humanos y el aprovechamiento de los datos obtenidos por estas utilidades.*

Plan de autoservicio	*Se han incorporado nuevas funcionalidades a los canales de autoservicio tales como el pago de tributos de diferentes administraciones o transferencias, junto a mejoras en procesos robóticos. Los cambios han dado como resultado un mejor servicio al cliente y una asistencia a sus necesidades más eficaz y rápida. De forma complementaria, la Entidad ha desplegado herramientas de apoyo a clientes en zonas con menor densidad de servicio. Se trata de utilidades de cash back, que permiten realizar reintegros de efectivo en comercios con TPV de Ibercaja o la implantación de correos cash, solución para enviar giros postales, incluso a domicilio, desde la APP y oficinas de Ibercaja.*
Contact center	*Proporciona atención al cliente de forma permanente en tarjetas, TPV, quejas, líneas de información genéricas y atención especializada en fraude.*
Gestión de crisis y continuidad del negocio	*Ibercaja ha reforzado esta línea de trabajo que tiene como objetivo garantizar la calidad y continuidad del servicio al cliente en situaciones complejas, evitando que se produzcan impactos que alteren el funcionamiento de los procesos de negocio. La modernización del sistema de gestión de continuidad culminará con la consecución a principios de 2022 de la certificación por AENOR de la Norma Internacional de Gestión de Continuidad del Negocio (ISO 22301).*

9 Informe sobre acciones propias

Detalle cerámico de la cornisa exterior de la Sede Central de Ibercaja Banco.

9. Información sobre acciones propias

Durante 2021 no se han realizado operaciones con acciones propias.

10 Otra información

Jardín interior del Edificio Central de Ibercaja Banco.

10. Otra información

10.1 Política de Dividendos

El reparto de dividendos lo determina la Junta General de Accionistas en base a la propuesta realizada por el Consejo de Administración.

Teniendo en cuenta los efectos de la pandemia del COVID-19 en la evolución de la economía, el Banco Central Europeo (BCE) emitió el 15 de diciembre de 2020 una **Recomendación (ECB/2020/62)** dirigida a todas las entidades de crédito significativas de la Eurozona, en relación con la **distribución de beneficios correspondientes a 2019 y 2020, que se extendió hasta el 30 de septiembre de 2021,** instando a que la remuneración a los accionistas se mantenga por debajo del 15% del beneficio acumulado en ambos ejercicios y que, en todo caso, no supere 20 puntos básicos del CET1.

La Junta General de Accionistas celebrada el 15 de abril de 2021 aprobó la **distribución de un dividendo de 3.849 miles de euros, con cargo a los resultados obtenidos por la Entidad en el ejercicio 2020**, que se hizo efectivo el 16 de abril de 2021.

El 23 de julio el BCE, mediante la **Recomendación (ECB/2021/31)**, decidió **no prorrogar su recomendación en relación con la distribución de beneficios** más allá del 30 de septiembre de 2021.

Con fecha 5 de octubre de 2021, el Consejo de Administración de Ibercaja Banco, teniendo en cuenta la Recomendación del BCE de 23 de julio de 2021, acordó, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 277 de la Ley de Sociedades de Capital, un reparto entre accionistas, en proporción a su respectiva participación en el capital social de la Entidad, de un **dividendo a cuenta de los resultados del ejercicio 2021 por importe de 47 millones de euros**. Este dividendo fue abonado íntegramente el 7 de octubre de 2021.

El Consejo de Administración propondrá a la Junta General de Accionistas que acuerde la **distribución de un dividendo con cargo a los resultados de 2021** por importe de 98,14 millones de euros (de ellos, se ha abonado el dividendo a cuenta por 47 millones de euros, quedando pendiente de aprobación y reparto 51,14 millones de euros), que representa una **ratio pay-out (porcentaje de reparto de los beneficios en forma de dividendo) del 65%.**

El Banco no tiene restricción o limitación legal alguna en el pago de dividendo y, salvo circunstancias extraordinarias como la producida por la crisis sanitaria en la que ha adoptado la recomendación del BCE, se propone dar continuidad a la política de remuneración a sus accionistas. En cualquier caso, distribuirá siempre su beneficio de una manera prudente, de modo que no afecte al objetivo de mantener un adecuado nivel de capital, incluso si se deteriorase la situación económica y las condiciones financieras.

10.2 Calificaciones de las agencias de rating

Durante 2021 los principales movimientos de las calificaciones de las agencias de rating han sido:

- El 24 de junio **Standard & Poor´s** elevó la perspectiva de Ibercaja Banco desde "negativa" a "estable", ratificando el rating a largo plazo en "BB+".
- El 9 de septiembre **Fitch Ratings** revisó la perspectiva de Ibercaja Banco a "positiva" desde "negativa", afirmando la calificación crediticia de largo plazo en "BB+".
- Con fecha 13 de julio **Moody´s Investors Service,** como consecuencia de la revisión interna de su metodología, modificó el rating de los depósitos a largo plazo de Ibercaja Banco a "Ba2" desde "Ba3". Asimismo, el 1 de octubre Moody´s, atendiendo a los fundamentales de la Entidad, elevó el rating de los depósitos a largo plazo de Ibercaja Banco a "Ba1" desde "Ba2", manteniendo la perspectiva en "estable".

Calificaciones de las agencias de rating

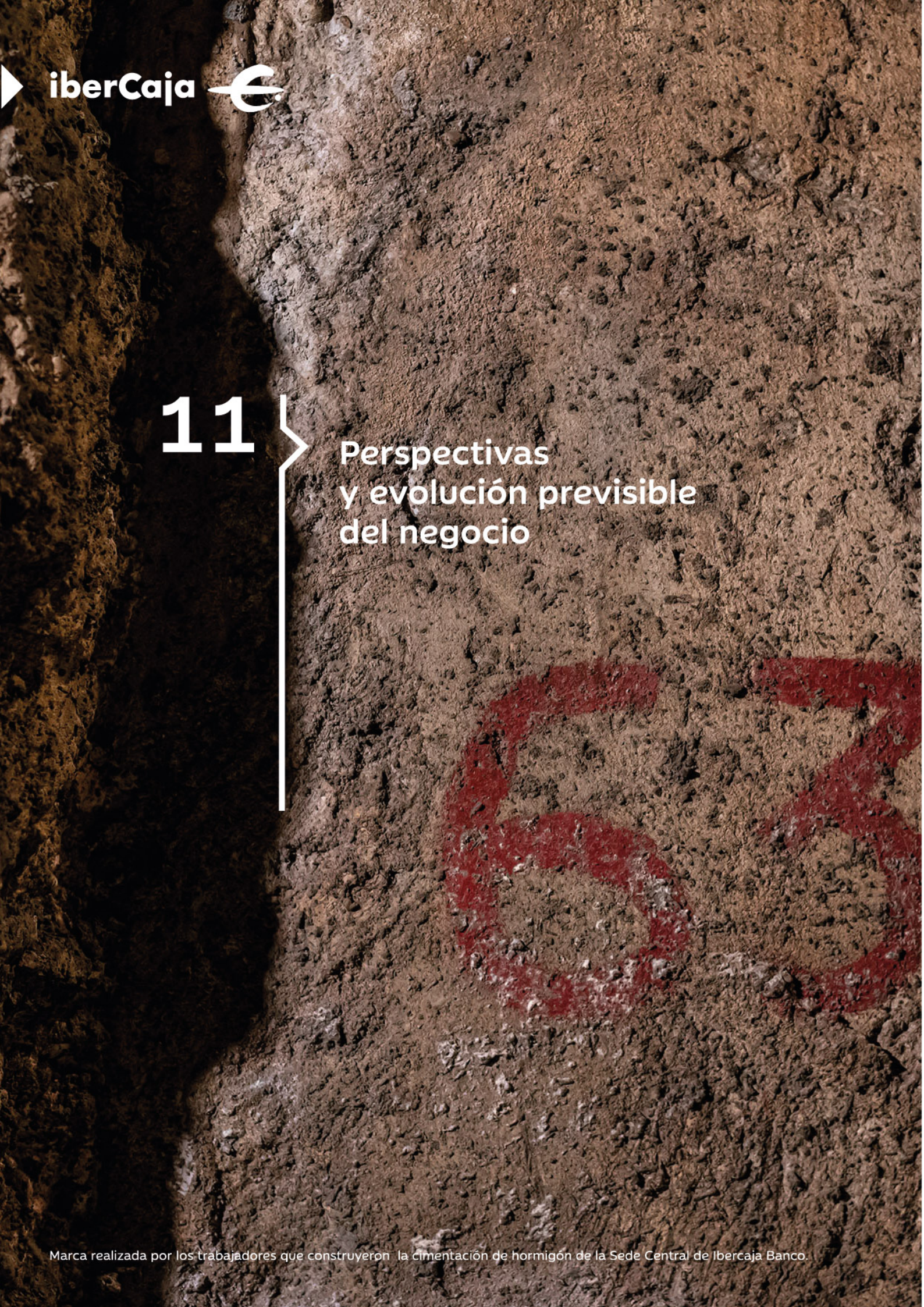
	LARGO PLAZO	CORTO PLAZO	PERSPECTIVA
Standard & Poor´s	BB+	B	Estable
Moody's (rating de los depósitos)	Ba1	NP	Estable
Fitch Ratings	BB+	B	Positiva

Con fecha 27 de enero de 2022 la agencia de calificación S&P Global Ratings ratificó el rating a largo plazo de Ibercaja Banco en "BB+", manteniendo la perspectiva en "estable".

10.3 Plazo medio de pago de los proveedores

El plazo medio de pago a proveedores durante el ejercicio 2021 ha sido de **16 días**, inferior al máximo legal de 60 días que fija la Ley 15/2010, de 5 de julio, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.

11 Perspectivas y evolución previsible del negocio



Marca realizada por los trabajadores que construyeron la cimentación de hormigón de la Sede Central de Ibercaja Banco.

11. Perspectivas y evolución previsible del negocio

Escenario macroeconómico

> *La recuperación continuará en 2022, si bien, han surgido riesgos relevantes como el aumento de la inflación y las tensiones geopolíticas, además de la propia persistencia de la pandemia.*

Las expectativas de crecimiento mundial son favorables para 2022, con aumentos del PIB superiores al potencial a largo plazo, aunque sin alcanzar las tasas de 2021, más altas por el efecto base provocado por la recesión de 2020. **El FMI espera un aumento del 4,4% en el PIB mundial en 2022** (5,9% en 2021), con un incremento del 4,0% en EE.UU. y del 3,9% en la Zona Euro (5,6% y 5,2%, respectivamente, en 2021). No obstante, existen riesgos relevantes a la baja. Por una parte, la variante ómicron del coronavirus ha afectado a la recuperación en los últimos meses al requerir de nuevo la aplicación de medidas restrictivas para la movilidad y las actividades que requiere concentración de personas; por otra parte, la aceleración de los precios, ligada al encarecimiento de la energía y de las materias primas, puede afectar negativamente al consumo de bienes y servicios. A todo ello hay que sumar la amenaza de un conflicto bélico en Ucrania.

El retraso en la recuperación de **España** en el año que acaba de finalizar implica un **mayor potencial de crecimiento a corto plazo**, de forma que es una de las pocas economías para las que **el Fondo Monetario Internacional (FMI) prevé un incremento superior en 2022 (5,8%)** que en 2021 (5,0%). Más allá del retorno a los niveles de producción previos a la pandemia, el crecimiento dependerá del impacto de los riesgos mencionados anteriormente y de que se recupere la productividad perdida en el último año. Para ello, la adecuada utilización de los fondos Next Generation EU puede tener un papel fundamental.

Balance y evolución previsible de la actividad del Grupo Ibercaja

El Plan Estratégico puesto en marcha en 2021 pone el foco en mejorar la competitividad y rentabilidad del banco, desgranando una serie de iniciativas que contribuirán a lograr los objetivos de Ibercaja para el trienio 2021-2023.

Ibercaja ha cubierto el primer año del nuevo Plan Estratégico 2021-2023 consiguiendo buena parte de los exigentes objetivos comerciales que se planteaba y, simultáneamente, logrando un decidido impulso a la transformación del modelo operativo y de negocio en el camino de mejora de su competitividad.

La actividad comercial se ha desarrollado a buen ritmo, como pone de manifiesto la progresión de las líneas de negocio estratégicas para la Entidad: Banca de Empresas, Banca Personal y gestión de activos y seguros. Cabe destacar que en crédito a empresas se ha conseguido un importante avance de la cuota de mercado dentro de un contexto muy competitivo, mientras que en financiación hipotecaria se han puesto las bases para alcanzar la cuota natural de saldo y formalizaciones que corresponde a la Entidad en los próximos años. El balance en gestión de activos (fondos de inversión, planes de pensiones y unit linked) ha sido excelente, poniendo de manifiesto la destacada especialización del Grupo en este ámbito tan relevante para la rentabilidad del Banco. La calidad del balance se ha fortalecido con una nueva reducción del volumen de activos improductivos y, al mismo tiempo, el Grupo ha mantenido uno de los mayores ratios de solvencia del sistema financiero español. Por otra parte, se ha abordado una intensa acción comercial en la distribución de seguros de riesgo, identificado como uno de los pilares básicos del crecimiento en periodo estratégico 2021-2023. Con una perspectiva temporal más amplia se ha seguido avanzando en la transformación digital del Banco, de su modelo operativo y de relación con el cliente y en la implementación de la estrategia de sostenibilidad del Grupo.

La progresiva vuelta a la normalidad y el relanzamiento económico que se prevé en 2022 son las coordenadas en las que se desenvolverá la actividad de Ibercaja en el ejercicio que comienza. La Entidad continuará trabajando en impulsar el dinamismo comercial y en reforzar la competitividad y rentabilidad del Grupo, dentro de las directrices marcadas por el Plan Estratégico "Desafío 2023".

Los principales desafíos y objetivos que centrarán la actividad son:

Empresas	***Proporcionar liquidez a las empresas*** *y colaborar con ellas, siendo especialmente un actor relevante en la financiación de los proyectos apoyados e impulsados por los fondos europeos Next Generation.*
Particulares	***Poner a disposición de particulares*** *créditos hipotecarios para adquisición de vivienda en condiciones ventajosas, aprovechando la revitalización del mercado tras el profundo bache de los meses más críticos de la pandemia.*
Banca Empresas y Personal	***Consolidar*** *los planes de* ***Banca de Empresas y Banca Personal,*** *segmentos estratégicos en la actividad del Banco, potenciando el negocio de gestión de activos y distribución de seguros de riesgo.*
Rentabilidad	***Maximizar la rentabilidad*** *incrementando los ingresos del crédito, con tipos ajustados al riesgo, así como la generación de comisiones por servicios, principalmente los derivados de gestión de activos y seguros, que proporcionan valor añadido al cliente*
Activos Irregulares	***Gestionar los activos improductivos*** *con el objetivo de seguir fortaleciendo la calidad del balance.*
Calidad de servicio	***Potenciar la excelencia en el servicio y la vinculación del cliente*** *como guías de la gestión y factores diferenciales en un mercado altamente competitivo. En este sentido, se continuará avanzando en la especialización de los empleados de la red de oficinas en los diferentes segmentos identificados como claves en el negocio del Banco.*

Eficiencia	***Aumentar la eficiencia y productividad**, optimizando la asignación de recursos y manteniendo un estricto control de costes. Desde el punto de vista de la eficiencia, en los primeros meses de 2022 se ejecutará la última parte del ERE acordado con una mayoría de la representación de la plantilla a finales de 2020.*
Digitalización	***Progresar decididamente en la digitalización** del negocio con el fin de impulsar la actividad comercial y satisfacer las expectativas de los clientes.*
Sostenibilidad	***Apoyar la transición hacia una economía más sostenible e incrementar,** en coherencia con la apuesta de la Entidad por la sostenibilidad, **la gama de productos sostenibles** con el fin de cubrir tanto las expectativas y necesidades del cliente como las del regulador.*
Solvencia	***Mantener la solvencia** del Grupo entre las más elevadas del sistema bancario español tras haber superado el objetivo de CET1 fully loaded del 12,5% marcado en el Plan Estratégico 2021-2023.*
Valor	***Generar valor para el accionista** remunerándole con un pay-out objetivo del 60% del beneficio obtenido.*

Por último, uno de los principales retos corporativo al que se enfrenta Ibercaja, por su envergadura y transcendencia para el futuro de la Entidad, es lograr con éxito la proyectada salida a Bolsa, para cumplir por esta vía con la normativa que afecta a la Fundación Bancaria Ibercaja y homologarse con la mayoría de los competidores en España y Europa como banco cotizado.

12 Hechos posteriores al cierre

Vista del Edificio Central de Ibercaja Banco.

12. Hechos posteriores al cierre

Entre la fecha de cierre y la de formulación de las cuentas anuales no se ha producido ningún suceso que afecte a éstas de modo significativo.

13 Medidas Alternativas de Rendimiento

Suelo empedrado del jardín interior de la Sede Central de Ibercaja Banco.

13. Medidas Alternativas de Rendimiento

De acuerdo con las recomendaciones emanadas de las directrices de la Autoridad Europea de Valores y Mercados (European Securities and Markets Authority, ESMA, ESMA/2015/1415es), a continuación se definen las **Medidas Alternativas de Rendimiento (MAR)** utilizadas en este informe, así como su **definición y conciliación con las partidas del balance y la cuenta de resultados** utilizadas para su cálculo.

Ibercaja utiliza ciertas MAR, que no han sido auditadas, con el objeto de que contribuyan a una mejor comprensión de la evolución financiera de la compañía. Estas medidas deben considerarse como información adicional, y en ningún caso sustituyen la información financiera elaborada bajo las NIIF. Asimismo, la forma en la que el Grupo define y calcula estas medidas puede diferir de otras medidas similares calculadas por otras compañías y, por tanto, podrían no ser comparables.

MARs relacionadas con la cuenta de resultados

INGRESOS RECURRENTES:

Definición: sumatorio del margen de intereses y comisiones netas y diferencias de cambio (MAR definida y calculada más adelante).

Relevancia de su uso: mide la evolución de los ingresos directamente relacionados con la actividad típicamente bancaria.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2021	31/12/2020
+	Margen de intereses (1)	492.826	533.673
+	Comisiones netas y diferencias de cambio (2)	438.543	374.987
=	**Ingresos recurrentes**	**931.369**	**908.660**

(1) Fuente: cuenta de resultados consolidada en las cuentas anuales.
(2) MAR. Ver su definición y cálculo más adelante.

COMISIONES NETAS Y DIFERENCIAS DE CAMBIO:

Definición: agregación del neto de ingresos por comisiones y gastos por comisiones junto a diferencias de cambio.

Relevancia de su uso: mide los ingresos generados vía comisiones.

	(MILES DE EUROS)	31/12/201	31/12/2020
+	Ingresos por comisiones	457.495	390.771
-	Gastos por comisiones	19.509	16.636
+	Diferencias de cambio, netas	557	852
=	**Comisiones netas y diferencias de cambio**	**438.543**	**374.987**

Fuente: cuenta de resultados consolidada en las cuentas anuales.

RESULTADO DE OPERACIONES FINANCIERAS NETO:

Definición: sumatorio de ganancias/pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, ganancias/ pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, ganancias/pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, ganancias/pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados y ganancias/pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas.

Relevancia de su uso: conocer el importe de resultados relacionados con la actividad financiera pero que, por su naturaleza, no pueden considerarse como ingresos recurrentes.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2021	31/12/2020
+	Ganancias/pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados	46.108	128.856
+	Ganancias/pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar	645	1.149
+	Ganancias/pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	103	(10.476)
+	Ganancias/pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	-	-
+	Ganancias/pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas	(194)	(364)
=	**Resultados de operaciones financieras**	**46.662**	**119.165**

Fuente: cuenta de resultados consolidada en las cuentas anuales

OTROS PRODUCTOS Y CARGAS DE EXPLOTACIÓN:

Definición: sumatorio del neto de otros ingresos y gastos de explotación e ingresos y gastos de activos y pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro.

Relevancia de su uso: medir los ingresos y gastos que no provienen, en su totalidad, de la actividad financiera, pero que están relacionados con nuestro negocio.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2021	31/12/2020
+	Otros ingresos de explotación	37.944	47.022
-	Otros gastos de explotación	78.553	78.581
+	Ingresos de activos amparados por contratos de seguro o reaseguro	904.463	960.230
-	Gastos de pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro	904.756	960.461
=	**Otros productos y cargas de explotación**	**(40.902)**	**(31.790)**

Fuente: cuenta de resultados consolidada en las cuentas anuales.

GASTOS DE EXPLOTACIÓN:

Definición: sumatorio de gastos de personal, otros gastos de administración y amortización.

Relevancia de su uso: indicador de los gastos incurridos en el ejercicio de nuestra actividad.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2021	31/12/2010
+	Gastos de personal	375.183	502.568
+	Otros gastos de administración	169.066	153.020
+	Amortización	66.973	62.918
=	**Gastos de explotación**	**611.222**	**718.506**

Fuente: cuenta de resultados consolidada en las cuentas anuales.

GASTOS DE EXPLOTACIÓN RECURRENTES:

Definición: gastos de explotación (MAR definida y calculada anteriormente) excluidos los conceptos no recurrentes.

Relevancia de su uso: medir la evolución de los gastos ordinarios generados por nuestra actividad (negocio bancario, gestión de activos y bancaseguros), excluyendo conceptos no recurrentes, tales como los gastos asociados al Expediente de Regulación de Empleo.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2021	31/12/2020
+	Gastos de explotación (1)	611.222	718.506
-	Gastos no recurrentes (2)	12.842	151.041
=	**Gastos de explotación recurrentes**	**598.380**	**567.465**

(1) MAR. Ver su definición y cálculo ya explicados anteriormente.

(2) Fuente: nota 38 en las cuentas anuales.

RESULTADO ANTES DE SANEAMIENTOS:

Definición: margen bruto menos gastos de explotación (gastos de administración y amortización).

Relevancia de su uso: mostrar la rentabilidad antes de saneamientos.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2021	31/12/2020
+	Margen bruto	952.260	1.001.822
-	Gastos de administración	544.249	655.588
-	Amortización	66.973	62.918
=	**Resultado antes de saneamientos**	**341.038**	**283.316**

Fuente: cuenta de resultados consolidada en las cuentas anuales.

RESULTADO RECURRENTE ANTES DE SANEAMIENTOS:

Definición: diferencia entre los ingresos recurrentes y los gastos de explotación recurrentes (MARs definidas y calculadas anteriormente).

Relevancia de su uso: medir la rentabilidad recurrente del negocio antes de saneamientos.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2021	31/12/2020
+	Ingresos recurrentes (1)	931.369	908.660
-	Gastos de explotación recurrentes (1)	598.380	567.465
=	**Resultado recurrente antes de saneamientos**	**332.989**	**341.195**

(1) MAR. Ver su definición y cálculo ya explicados anteriormente.

PROVISIONES, DETERIOROS Y OTROS SANEAMIENTOS:

Definición: sumatorio de provisiones, deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, deterioro del valor de inversiones en negocios conjuntos o asociadas, deterioro del valor de activos no financieros y la parte del epígrafe ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como operaciones interrumpidas que se corresponde con pérdidas por deterioro de otros activos no corrientes en venta.

Relevancia de su uso: indicador del coste por dotaciones realizadas en el ejercicio para cubrir el deterioro del valor de nuestros activos.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2021	31/12/2020
+	Provisiones o (-) reversión de provisiones	5.722	(14.236)
+	Deterioro del valor o (-) reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados	78.008	219.646
+	Deterioro del valor o (-) reversión del deterioro del valor de inversiones en negocios conjuntos o asociados	128	-
+	Deterioro del valor o (-) reversión del deterioro del valor de activos no financieros	11.927	1.559
+	Pérdidas por deterioro de otros activos no corrientes en venta	31.166	18.861
=	**Provisiones, deterioros y otros saneamientos**	**126.951**	**225.830**

Fuente: cuenta de resultados consolidada y nota 42 en las cuentas anuales.

OTRAS GANANCIAS Y PÉRDIDAS:

Definición: sumatorio de ganancias/pérdidas al dar de baja en cuenta activos no financieros y participaciones y resultados por enajenación de otros activos no corrientes en venta dentro del epígrafe ganancias/pérdidas de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas.

Relevancia de su uso: indicador del impacto en nuestros resultados de la baja / enajenación de activos no relacionados con la actividad ordinaria.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2021	31/12/2020
+	Ganancias o (-) pérdidas al dar de baja en cuenta activos no financieros y participaciones, netas (1)	(5.199)	(3.047)
+	Resultados por enajenación de otros activos no corrientes en venta (2)	5.885	(969)
=	**Otras ganancias y pérdidas**	**686**	**(4.016)**

(1) Fuente: cuenta de resultados consolidada en las cuentas anuales.
(2) Fuente: nota 42 en las cuentas anuales.

MARs relacionadas con rentabilidad

DIFERENCIAL DE LA CLIENTELA (%):

Definición: diferencia entre el rendimiento medio de la cartera crediticia y el coste de los depósitos minoristas.

Relevancia de uso: indicador de la rentabilidad de nuestro negocio minorista.

	(%)	2021	2020
+	Rendimiento del crédito a clientes	1,19%	1,36%
	Cociente entre los ingresos por intereses de la cartera de crédito registrados		
	en el año y el saldo medio del crédito a clientes		
-	Coste depósitos minoristas	(0,02)%	(0,01)%
	Cociente entre los gastos por intereses de los depósitos minoristas registrados		
	en el año y el saldo medio de los depósitos minoristas		
=	**Diferencial de la clientela (%)**	**1,21%**	**1,37%**

Fuente: información interna del Banco.

RATIO DE EFICIENCIA:

Definición: cociente entre los gastos de explotación recurrentes (MAR definida y calculada anteriormente) y el margen bruto.

Relevancia de su uso: medir nuestra eficiencia operativa.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2021	31/12/2020
Numerador	Gastos de explotación recurrentes (1)	598.380	567.465
Denominador	Margen bruto (2)	952.260	1.001.822
=	**Ratio de eficiencia (%)**	**62,84%**	**56,64%**

(1) MAR. Ver su definición y cálculo ya explicados anteriormente.

(2) Fuente: cuenta de resultados consolidada en las cuentas anuales.

RATIO DE EFICIENCIA RECURRENTE:

Definición: cociente entre los gastos de explotación recurrentes y los ingresos recurrentes (MARs definidas y calculadas anteriormente).

Relevancia de su uso: medir la eficiencia de nuestra actividad recurrente.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2021	31/12/2020
Numerador	Gastos de explotación recurrentes (1)	598.380	567.465
Denominador	Ingresos recurrentes (1)	931.369	908.660
=	**Ratio de eficiencia recurrente (%)**	**64,25%**	**62,45%**

(1) MAR. Ver su definición y cálculo ya explicados anteriormente.

ROA:

Definición: cociente entre el resultado atribuido a la entidad dominante y el activo total medio consolidado.

Relevancia de su uso: medir la rentabilidad de nuestro activo.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2021	31/12/2020
Numerador	Resultado atribuido a la entidad dominante (1)	150.985	23.602
Denominador	Activo total medio consolidado (2)	57.864.629	55.479.103
=	**ROA (%)**	**0,26%**	**0,04%**

(1) Fuente: cuenta de resultados consolidada en las cuentas anuales.

(2) El saldo medio del activo total se ha calculado como media simple de los saldos mensuales del activo. El saldo medio mensual es la media de los saldos finales ponderados al 50% (es decir, el saldo al final del mes de referencia multiplicado por 0,5 más el saldo al final del mes inmediatamente anterior al mes de referencia multiplicado por 0,5).

RORWA:

Definición: cociente entre el resultado atribuido a la entidad dominante y los activos ponderados por riesgo.

Relevancia de su uso: medir la rentabilidad de nuestros activos ponderados por riesgo.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2021	31/12/2020
Numerador	Resultado atribuido a la entidad dominante (1)	150.985	23.602
Denominador	Activos ponderados por riesgo phased in (2)	18.051.935	18.248.449
=	**RORWA (%)**	**0,84%**	**0,13%**

(1) Fuente: cuenta de resultados consolidada en las cuentas anuales.
(2) Fuente: nota 1.7.2 en las cuentas anuales.

ROE:

Definición: cociente entre el resultado atribuido a la entidad dominante y los fondos propios medios consolidados. Se excluye la emisión de AT1 de 350 millones contabilizada como fondos propios.

Relevancia de su uso: medir la rentabilidad sobre los fondos propios.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2021	31/12/2020
Numerador	Resultado atribuido a la entidad dominante (1)	150.985	23.602
Denominador	Fondos propios medios consolidados (2)	2.893.921	2.837.079
=	**ROE (%)**	**5,22%**	**0,83%**

(1) Fuente: cuenta de resultados consolidada en las cuentas anuales.
(2) Calculado como media simple de los cierres trimestrales transcurridos desde el diciembre anterior incluido, ponderándose el primer y último trimestre por 0,5 y el resto por 1. Los fondos propios medios consolidados de 2020 se han reexpresado recogiendo los criterios adoptados para su cálculo en 2021.

ROTE:

Definición: cociente entre el resultado atribuido a la entidad dominante y los fondos propios tangibles medios consolidados. Se excluye la emisión de AT1 de 350 millones contabilizada como fondos propios.

Relevancia de su uso: medir la rentabilidad sobre el patrimonio tangible.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2021	31/12/2020
Numerador	Resultado atribuido a la entidad dominante (1)	150.985	23.602
Denominador	Fondos propios tangibles medios consolidados (2)	2.651.490	2.622.633
=	**ROTE (%)**	**5,69%**	**0,90%**

(1) Fuente: cuenta de resultados consolidada en las cuentas anuales.

(2) Calculado como media simple de los cierres trimestrales transcurridos desde el diciembre anterior incluido, ponderándose el primer y último trimestre por 0,5 y el resto por 1. Los fondos propios tangibles medios consolidados de 2020 se han reexpresado recogiendo los criterios adoptados para su cálculo en 2021.

MARs relacionadas con solvencia

DENSIDAD DE LOS APRS:

Definición: cociente entre los activos ponderados por riesgo y el activo total.

Relevancia de su uso: medir el perfil de riesgo de nuestro balance.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2021	31/12/2020
Numerador	Activos ponderados por riesgo phased in (1)	18.051.935	18.248.449
Denominador	Activo total consolidado (2)	58.631.409	58.400.790
=	**Densidad de los APRs (%)**	**30,79%**	**31,25%**

(1) Fuente: nota 1.7.2 en las cuentas anuales.

(2) Fuente: balance consolidado en las cuentas anuales.

RATIO PAY-OUT:

Definición: cociente entre el dividendo previsto a repartir a los accionistas y el resultado atribuido a la entidad dominante.

Relevancia de su uso: medir la retribución al accionista.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2021	31/12/2020
Numerador	Distribución de dividendos (1)	98.140	3.849
Denominador	Resultado atribuido a la entidad dominante (2)	150.985	23.602
=	**Ratio pay-out (%)**	**65,00%**	**16,31%**

(1) Fuente: nota 4 en las cuentas anuales.

(2) Fuente: cuenta de resultados consolidada en las cuentas anuales.

MARs relacionadas con calidad de activos

ACTIVOS PROBLEMÁTICOS:

Definición: agregación de los activos deteriorados de préstamos y anticipos a la clientela y el valor bruto de los activos adjudicados.

Relevancia de su uso: evaluar el tamaño de nuestra cartera de activos improductivos en términos brutos.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2021	31/12/2020
+	Activos deteriorados préstamos y anticipos a la clientela (1)	717.621	1.012.938
+	Valor bruto activos adjudicados (2)	542.241	619.527
=	**Activos problemáticos**	**1.259.862**	**1.632.465**

(1) Fuente: nota 3.5.4 en las cuentas anuales.

(2) Fuente: nota 3.5.6.2 en las cuentas anuales.

RATIO DE MOROSIDAD PRÉSTAMOS Y ANTICIPOS A LA CLIENTELA:

Definición: cociente entre los activos deteriorados de préstamos y anticipos a la clientela y los préstamos y anticipos a la clientela brutos.

Relevancia de su uso: monitorizar la calidad de la cartera crediticia.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2021	31/12/2020
Numerador	Activos deteriorados préstamos y anticipos clientela (1)	717.621	1.012.938
Denominador	Préstamos y anticipos a la clientela brutos (2)	31.195.451	31.589.582
=	**Ratio de morosidad ptmos y anticipos clientela (%)**	**2,30%**	**3,21%**

(1) Fuente nota 3.5.4 en las cuentas anuales.

(2) Fuente: notas 8 y 11.4 en las cuentas anuales.

ÍNDICE DE ACTIVOS PROBLEMÁTICOS:

Definición: relación entre los activos problemáticos (MAR definida y calculada anteriormente) y el valor de la exposición.

Relevancia de su uso: evaluar el tamaño de nuestra cartera de activos improductivos en términos relativos.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2021	31/12/2020
Numerador	Activos problemáticos (1)	1.259.862	1.632.465
Denominador	(a) Préstamos y anticipos a la clientela brutos (2)	31.195.451	31.589.582
	(b) Valor bruto activos adjudicados (3)	542.241	619.527
	(a) + (b) Valor de la exposición	31.737.692	32.209.109
=	**Índice de activos problemáticos (%)**	**3,97%**	**5,07%**

(1) Fuente: MAR. Ver su definición y cálculo ya explicados anteriormente.
(2) Fuente: notas 8 y 11.4 en las cuentas anuales.
(3) Fuente: nota 3.5.6.2 en las cuentas anuales. .

COSTE DEL RIESGO:

Definición: porcentaje que suponen los saneamientos asociados a préstamos y anticipos a la clientela e inmuebles adjudicados en relación a la exposición media entendida como el sumatorio de préstamos y anticipos a la clientela brutos e inmuebles adjudicados.

Relevancia de su uso: monitorizar el coste por dotaciones sobre la cartera de crédito y activos adjudicados.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2021	31/12/2020
Numerador	Saneamientos crédito e inmuebles adjudicados (1)	113.904	232.754
Denominador	Exposición media (crédito bruto e inmuebles) (2)	32.086.135	32.884.592
=	**Coste del riesgo (%)**	**0,35%**	**0,71%**

(1) Fuente: información interna del Banco. El saneamiento del crédito procede del sumatorio del deterioro de activos financieros a coste amortizado y la dotación (reversión) de provisiones por compromisos y garantías concedidas. Los inmuebles adjudicados se clasifican según su naturaleza en activos no corrientes en venta, inversiones inmobiliarias y existencias. Su deterioro se encuentra contabilizado en los epígrafes "deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros (inversiones inmobiliarias y otros)" (nota 40 cuentas anuales consolidas) y "perdidas por deterioro de activos no corrientes en venta" (nota 42 cuentas anuales consolidadas).
(2) Calculado como media simple de los cierres trimestrales transcurridos desde el diciembre anterior incluido, ponderándose el primer y último trimestre por 0,5 y el resto por 1.

COBERTURA DE LOS RIESGOS DUDOSOS:

Definición: suma de pérdidas por deterioro de préstamos y anticipos a la clientela y cambios acumulados negativos en el valor razonable debidos al riesgo de crédito por exposiciones dudosas. Incluye las correcciones de valor por deterioro de activos de los stages 1, 2 y 3.

Relevancia de su uso: monitorizar el grado en que las provisiones asociadas a riesgo de crédito cubren los créditos dudosos.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2021	31/12/2020
+	Pérdidas por deterioro de activos préstamos y anticipos a la clientela (1)	539.147	644.937
+	Cambios acumulados negativos valor razonable exposiciones dudosas (2)	1.278	2.241
=	**Cobertura de los riesgos dudosos**	**540.425**	**647.178**

(1) Fuente: nota 11.4 en las cuentas anuales.
(2) Fuente: nota 8 en las cuentas anuales.

TASA DE COBERTURA DE LOS RIESGOS DUDOSOS:

Definición: cociente entre las provisiones constituidas por deterioro de activos (MAR definida y calculada anteriormente) sobre los activos deteriorados de préstamos y anticipos a la clientela.

Relevancia de su uso: monitorizar el grado en que las provisiones asociadas a riesgo de crédito cubren los créditos dudosos.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2021	31/12/2020
Numerador	Cobertura de los riesgos dudosos (1)	540.425	647.178
Denominador	Activos deteriorados préstamos y anticipos clientela (2)	717.621	1.012.938
=	**Tasa de cobertura de los riesgos dudosos (%)**	**75,31%**	**63,89%**

(1) Fuente MAR. Ver su definición y cálculo ya explicados anteriormente.
(2) Fuente nota 3.5.4 en las cuentas anuales.

TASA DE COBERTURA DE LOS ACTIVOS ADJUDICADOS:

Definición: cociente entre las correcciones de valor por deterioro de activos adjudicados (incluye desde la originación del crédito) y el valor bruto de los activos adjudicados.

Relevancia de su uso: Utilizamos esta MAR para monitorizar el grado en que las provisiones asociadas a inmuebles adjudicados cubren el valor bruto de dichos inmuebles.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2021	31/12/2020
Numerador	Correcciones de valor det. activos adjudicados (1)	326.197	367.413
Denominador	Valor bruto activos adjudicados (1)	542.241	619.527
=	**Tasa de cobertura activos adjudicados (%)**	**60,16%**	**59,31%**

(1) Fuente: nota 3.5.6.2 en las cuentas anuales.

TASA DE COBERTURA DEL SUELO ADJUDICADO:

Definición: cociente entre las correcciones de valor por deterioro de terrenos (incluye desde la originación del crédito) y el valor bruto adjudicado de terrenos.

Relevancia de su uso: monitorizar el grado en que las provisiones asociadas a suelos cubren el valor bruto de dichos inmuebles.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2021	31/12/2020
Numerador	Correcciones de valor det. terrenos (1)	226.627	266.206
Denominador	Valor bruto terrenos (1)	331.192	404.800
=	**Tasa de cobertura suelo adjudicado (%)**	**68,43%**	**65,76%**

(1) Fuente: nota 3.5.6.2 en las cuentas anuales.

TASA DE COBERTURA DE LOS ACTIVOS PROBLEMÁTICOS:

Definición: cociente entre las coberturas de los riesgos dudosos y activos adjudicados sobre la exposición problemática (MAR definida y calculada anteriormente).

Relevancia de su uso: monitorizar el grado en que las provisiones asociadas a créditos dudosos e inmuebles adjudicados cubren el valor bruto de dicha exposición.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2021	31/12/2020
Numerador	(a) Cobertura de los riesgos dudosos (2)	540.425	647.178
	(b) Correcciones de valor det. activos adjudicados (1)	326.197	367.413
	(a) + (b) Cobertura activos problemáticos	866.622	1.014.591
Denominador	Activos problemáticos (2)	1.259.862	1.632.465
=	**Tasa de cobertura de los activos problemáticos (%)**	**68,79%**	**62,15%**

(1) Fuente: nota 3.5.6.2 en las cuentas anuales

(2) Fuente: MAR. Ver su definición y cálculo ya explicados anteriormente.

ACTIVOS PROBLEMÁTICOS NETOS SOBRE ACTIVO TOTAL:

Definición: relación entre los activos problemáticos netos de coberturas (MAR definida y calculada anteriormente) y el activo total.

Relevancia de su uso: medir el peso de los activos problemáticos, una vez deducidas las provisiones vinculadas a dichos activos, sobre el balance.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2021	31/12/2020
Numerador	(a) Activos problemáticos (1)	1.259.862	1.632.465
	(b) Cobertura de los activos problemáticos (1)	866.622	1.014.591
	(a) – (b) Activos problemáticos netos de coberturas	393.240	617.874
Denominador	Activo total (2)	58.631.409	58.400.790
=	**Activos problemáticos netos sobre activo total (%)**	**0,67%**	**1,06%**

(1) Fuente: MAR. Ver su definición y cálculo ya explicados anteriormente.

(2) Fuente: balance consolidado en las cuentas anuales.

RATIO TEXAS:

Definición: relación entre los activos problemáticos (MAR definida y calculada anteriormente) y los fondos propios y coberturas constituidas. Se excluye la emisión de AT1 de 350 millones contabilizada como fondos propios.

Relevancia de su uso: medir la capacidad de absorción de pérdidas potenciales de nuestros activos problemáticos con las coberturas constituidas y fondos propios.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2021	31/12/2020
Numerador	Activos problemáticos (1)	1.259.862	1.632.465
Denominador	(a) Cobertura de los activos problemáticos (1)	866.622	1.014.591
	(b) Fondos propios (2)	3.253.857	3.160.630
	(c) Instrumentos de patrimonio emitidos distintos de capital (2)	350.000	350.000
	(a) + (b) – (c)	3.770.479	3.825.221
=	**Ratio Texas (%)**	**33,41%**	**42,68%**

(1) Fuente: MAR. Ver su definición y cálculo explicados anteriormente.

(2) Fuente: nota 23.1 en las cuentas anuales.

Nota: la ratio Texas de 2020 se ha reexpresado recogiendo los criterios adoptados para su cálculo en 2021.

MARS relacionadas con volumen de negocio

DEPÓSITOS MINORISTAS:

Definición: sumatorio de ahorro vista e imposiciones a plazo tradicionales sin cédulas hipotecarias ni cesión temporal de activos contabilizados en el epígrafe depósitos de la clientela del balance consolidado.

Relevancia de su uso: indicador de la financiación minorista en balance.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2021	31/12/2020
+	Depósitos a la vista (1)	34.673.081	33.014.125
+	Depósitos a plazo (1)	3.485.694	4.688.146
-	Cédulas hipotecarias (incluye importe nominal y prima de emisión)	1.027.605	1.536.960
	Importe nominal cédulas hipotecarias (1)	1.100.470	1.625.470
	Prima de emisión cédulas hipotecarias (2)	(72.865)	(88.510)
	Depósitos a plazo (excluidas cédulas hipotecarias)	*2.458.089*	*3.151.186*
=	**Depósitos minoristas**	**37.131.170**	**36.165.311**

(1) Fuente: nota 19.3 en las cuentas anuales.
(2) Representa la diferencia entre el valor nominal de un título y el precio al que fue emitido. En este caso particular, los bonos multicedentes (aquellos en los que participan varias entidades en el total de la emisión) se emitieron por debajo de la par, a un coste inferior al nominal.

GESTIÓN DE ACTIVOS Y SEGUROS:

Definición: sumatorio del patrimonio administrado en sociedades y fondos de inversión (incluye los fondos de terceros, pero excluye el patrimonio de los fondos que invierten a su vez en fondos de Ibercaja Gestión), planes de pensiones y seguros.

Relevancia de su uso: este indicador es relevante por la importancia para Ibercaja del ahorro fuera de balance como fuente de ingresos del Grupo.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2021	31/12/2020
+	Sociedades y fondos de inversión (1)	19.600.522	16.234.844
+	Fondos de pensiones (1)	6.562.703	5.907.074
+	Productos de seguros (2)	6.868.109	7.103.732
=	**Gestión de activos y seguros**	**33.031.334**	**29.245.650**

(1) Fuente: nota 27.4 en las cuentas anuales consolidadas.
(2) Fuente: nota 24.4 en las cuentas anuales individuales.

TOTAL RECURSOS MINORISTAS:

Definición: sumatorio de los depósitos minoristas y la gestión de activos y seguros (MARs definidas y calculadas anteriormente).

Relevancia de su uso: indicador del volumen de ahorro minorista administrado por Ibercaja.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2021	31/12/2020
+	Depósitos minoristas (1)	37.131.170	36.165.311
+	Gestión de activos y seguros (2)	33.031.334	29.245.650
=	**Total recursos minoristas**	**70.162.504**	**65.410.961**

(1) Fuente: MAR. Ver su definición y cálculo explicados anteriormente.

VOLUMEN DE NEGOCIO MINORISTA:

Definición: sumatorio de préstamos y anticipos a la clientela brutos ex adquisición temporal de activos y activos deteriorados y total recursos minoristas (MAR definida y calculada anteriormente).

Relevancia de su uso: indicador del ahorro y crédito de nuestra clientela minorista administrado por Ibercaja.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2021	31/12/2020
+	Préstamos y anticipos a la clientela ex activos deteriorados y ATAs (1)	28.862.436	28.955.787
+	Total recursos minoristas (2)	70.162.504	65.410.961
=	**Volumen de negocio minorista**	**99.024.940**	**94.366.748**

(1) Fuente: notas 8 y 11.4 en cuentas anuales.

(2) Fuente: MAR. Ver su definición y cálculo explicados anteriormente.

MARs relacionadas con la liquidez

RATIO CRÉDITO SOBRE FINANCIACIÓN MINORISTA (LTD):

Definición: relación entre los préstamos y anticipos a la clientela netos descontada la adquisición temporal de activos y los depósitos minoristas (MAR definida y calculada anteriormente).

Relevancia de su uso: medir la proporción de los préstamos y anticipos a la clientela financiada por depósitos minoristas.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2021	31/12/2020
Numerador	(a) Préstamos y anticipos a la clientela netos (1)	30.655.026	30.942.404
	(b) Adquisición temporal de activos (2)	1.615.394	1.620.857
	(a) – (b) Préstamos netos ex ATA	29.039.632	29.321.547
Denominador	Depósitos minoristas (3)	37.131.170	36.165.311
=	**LTD (%)**	**78,21%**	**81,08%**

(1) Fuente: balance consolidado en las cuentas anuales.

(2) Fuente: 11.4 en las cuentas anuales.

(3) Fuente: MAR. Ver su definición y cálculo ya explicados anteriormente.

LIQUIDEZ DISPONIBLE:

Definición: sumatorio de efectivo y bancos centrales, disponible en póliza, activos elegibles fuera de póliza y otros activos negociables no elegibles por el Banco Central, de acuerdo con los criterios establecidos en el estado oficial LQ 2.2. del Banco de España.

Relevancia de su uso: conocer el volumen de nuestros activos disponibles ante una eventual salida de depósitos de clientes.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2021	31/12/2020
+	Efectivo y bancos centrales	6.183.416	7.319.717
+	Disponible en póliza	1.050.679	891.981
+	Activos elegibles fuera de póliza	7.590.280	6.421.078
+	Otros activos negociables no elegibles por el Banco Central	425.796	326.665
=	**Liquidez disponible**	**15.250.171**	**14.959.441**

Fuente: nota 3.8.2 en las cuentas anuales.

LIQUIDEZ DISPONIBLE SOBRE ACTIVO TOTAL:

Definición: cociente entre la liquidez disponible (MAR definida y calculada anteriormente) y el activo total. **Relevancia de su uso:** conocer el peso de la liquidez disponible sobre activo total.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2021	31/12/2020
Numerador	Liquidez disponible (1)	15.250.171	14.959.441
Denominador	Activo total (2)	58.631.409	58.400.790
=	**Liquidez disponible sobre activo total (%)**	**26,01%**	**25,62%**

(1) Fuente: MAR. Ver su definición y cálculo explicados anteriormente.
(2) Fuente: balance consolidado en las cuentas anuales.

DISPONIBILIDAD TOTAL DE LIQUIDEZ:

Definición: agregación de la liquidez disponible (MAR definida y calculada anteriormente) y capacidad de emisión de cédulas hipotecarias.

Relevancia de su uso: conocer el volumen de nuestros activos disponibles ante una eventual salida de depósitos de clientes.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2021	31/12/2020
+	Liquidez disponible (1)	15.250.171	14.959.441
+	Capacidad de emisión de cédulas hipotecarias (2)	8.776.402	8.379.866
=	**Disponibilidad total de liquidez**	**24.026.573**	**23.339.307**

(1) Fuente: MAR. Ver su definición y cálculo explicados anteriormente.

(2) Fuente: nota 3.8.2 en las cuentas anuales.

Anexos

Vista del Edificio Central de Ibercaja Banco.

Anexo A. Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad

ÁMBITOS	CONTENIDO	ASUNTO MATERIAL (SI/NO)	ALCANCE / PERÍMETRO	ESTÁNDARES GRI RELACIONADOS	APARTADO DONDE SE INFORMA	COMENTARIOS ADICIONALES
MODELO DE NEGOCIO	Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá: 1.) su entorno empresarial, 2.) su organización y estructura, 3.) los mercados en los que opera, 4.) sus objetivos y estrategias, 5.) los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	-	Grupo Ibercaja Banco (*)	102-1 / 102-2 / 102-3 / 102-4 / 102-6 / 102-7	4.3. Entorno económico y financiero 4.5. Modelo de Negocio y Plan Estratégico 2021-2023 11. Perspectivas y evolución previsible del negocio	-
POLÍTICAS	Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá: 1.) los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos 2.) los procedimientos de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.	-	Grupo Ibercaja Banco (*)	103 Enfoques de gestión de cada ámbito dentro de las dimensiones Económica, Ambiental y Social	3. Claves de este documento 6.1. Estrategia de sostenibilidad Ver el detalle de las políticas en materia no financiera en los siguientes bloques	-
RIESGOS A CP, MP Y LP	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	-	Grupo Ibercaja Banco (*)	102-15	7. Gestión de los riesgos 6.12. Recomendaciones de la Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD)	-
KPIs	Indicadores clave de resultados no financieros que sean pertinentes respecto a la actividad empresarial concreta, y que cumplan con los criterios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad. • Con el objetivo de facilitar la comparación de la información, tanto en el tiempo como entre entidades, se utilizarán especialmente estándares de indicadores clave no financieros que puedan ser generalmente aplicados y que cumplan con las directrices de la Comisión Europea en esta materia y los estándares de Global Reporting Initiative, debiendo mencionar en el informe el marco nacional, europeo o internacional utilizado para cada materia.	-	Grupo Ibercaja Banco (*)	Estándares GRI generales o específicos de las dimensiones Económica, Ambiental y Social que se reportan en los siguientes bloques	3. Claves de este documento 6.1. Estrategia de sostenibilidad Ver el detalle de los KPIs reportados en los siguientes bloques	-
TAXONOMÍA	Requerimientos de información del Reglamento (UE) 2020/852 sobre los indicadores de elegibilidad	-	Grupo Ibercaja Banco (*)		Anexo D	

ÁMBITOS	CONTENIDO	ASUNTO MATERIAL (SI/NO)	ALCANCE / PERÍMETRO	ESTÁNDARES GRI RELACIONADOS	APARTADO DONDE SE INFORMA	COMENTARIOS ADICIONALES
CUESTIONES MEDIO AMBIENTALES	**Global Medio Ambiente**					
	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. (Ej. derivados de la ley de responsabilidad ambiental).	SI	Grupo Ibercaja Banco (*)	103 Enfoque de Gestión de cada ámbito dentro de la dimensión Ambiental Nota 21 CCAA	6.5. Compromiso con el medio ambiente 6.11. Implementación de los Principios de Banca Responsable UNEP-FI 6.12 Recomendaciones de la Task Force on Climatológicas Financial Disclosures (TCFD)	
	Contaminación					
	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono 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.	NO	-		-	-
	Economía circular y prevención y gestión de residuos					
	Economía circular.					
	Residuos: Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos.	SÍ	Grupo Ibercaja Banco (*)	103 Enfoque de gestión de Efluentes y residuos	Anexo D.	-
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	NO	-	306-2	6.5. Compromiso con el medio ambiente	
	Uso sostenible de los recursos					
	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.	NO	Grupo Ibercaja Banco (*)	303-5	-	-
	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.	SI		103 Enfoque de gestión de materiales 301-1 301-2	6.5. Compromiso con el medio ambiente / Gestión de recursos Anexo D	-
	Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.	SI		103 Enfoque de gestión de energía 302-1 302-3	Anexo D	-

Cambio Climático

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.	SI	Grupo Ibercaja Banco (*)	103 Enfoque de gestión de Emisiones 305-1 / 305-2/ 305-3/305-4/305-5	6.5. Compromiso con el medio ambiente / Emisiones 6.5. Compromiso con el medio ambiente / Sensibilización y comunicación	-
Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.	SI		103 Enfoque de gestión de Emisiones	6.12 Recomendaciones de la Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD)	-
Las 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.	SI		103 Enfoque de gestión de Emisiones	Anexo D	-

Protección de la biodiversidad

Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad.	NO	-	-	-	-
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	NO	-		-	-

ÁMBITOS	CONTENIDO	ASUNTO MATERIAL (SI/NO)	ALCANCE / PERÍMETRO	ESTÁNDARES GRI RELACIONADOS	APARTADO DONDE SE INFORMA	COMENTARIOS ADICIONALES
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL	**Empleo**					
	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional.	SI	Ibercaja Banco S.A. (supone el 94% del total de la plantilla del Grupo)	103 Enfoque de gestión de Empleo 102-8 / 405-1		-
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo.	SI		102-8	6.4. Compromiso con nuestros empleados	-
	Desglose anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional.	SI		102-8 / 405-1	Anexo D	-
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.	SI		401-1		-
	Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor; Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.	SI		103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades 405-2	4.4. Gobierno Corporativo 6.4. Compromiso con nuestros empleados / Política retributiva	-
	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.	SI		103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades		-
	Implantación de políticas de Desconexión Digital.	SI		103 Enfoque de gestión de Empleo	6.4. Compromiso con nuestros empleados/ Dialogo social y organización del trabajo	-
	Empleados con discapacidad.	SI		405-1	6.4. Compromiso con nuestros empleados / Diversidad, igualdad y conciliación	-
	Organización del trabajo					
	Organización del tiempo de trabajo.	SI		103 Enfoque de gestión de Empleo	6.4. Compromiso con nuestros empleados/ Diálogo social y organización del trabajo	-
	Número de horas de absentismo.	SI	Ibercaja Banco S.A. (supone el 94% del total de la plantilla del Grupo)	403-2	6.4. Compromiso con nuestros empleados / Prevención y salud laboral	-
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	SI		103 Enfoque de gestión de Empleo	6.4. Compromiso con nuestros empleados / Diversidad, igualdad y conciliación	-

Salud y seguridad					
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	SI	Ibercaja Banco S.A. (supone el 94% del total de la plantilla del Grupo)	103 Enfoque de gestión de Empleo Del 403-1 al 403-8	6.4. Compromiso con nuestros empleados / Prevención y salud laboral	-
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, enfermedades profesionales, desagregado por sexo.	SI		403-9 403-10		-

ÁMBITOS	CONTENIDO	ASUNTO MATERIAL (SI/NO)	ALCANCE / PERÍMETRO	ESTÁNDARES GRI RELACIONADOS	APARTADO DONDE SE INFORMA	COMENTARIOS ADICIONALES
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL	**Relaciones sociales**					
	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos.	SI		103 Enfoque de gestión de Relaciones trabajador - empresa	6.4. Compromiso con nuestros empleados / Diálogo social	-
	Confidencialidad de las denuncias de empleados.			GRI 404-1	4.2. Propósito, Misión, Visión, valores y Código Ético	
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país.	SI	Ibercaja Banco S.A. (supone el 94% del total de la plantilla del Grupo)	102-41	6.4. Compromiso con nuestros empleados/ Diálogo social	-
	El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	SI		403-1	6.4. Compromiso con nuestros empleados / Prevención y salud laboral	-
	Formación					
	Las políticas implementadas en el campo de la formación.	SI	Ibercaja Banco S.A. (supone el 94% del total de la plantilla del Grupo)	103 Enfoque de gestión de Formación y enseñanza	6.4. Compromiso con nuestros empleados / Desarrollo del talento	-
	La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	SI		404-1	6.4. Compromiso con nuestros empleados / Desarrollo del talento	-
	Media de horas de formación por sexo y categoría Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	SI				
	Formaciones impartidas por los socios. GRI 404-1		Ibercaja Banco S.A. (supone el 94% del total de la plantilla del Grupo)	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades y No discriminación	6.4. Compromiso con nuestros empleados / Diversidad, igualdad y conciliación	-
	Igualdad					
	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.	SI				-
	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.	SI	Ibercaja Banco S.A. (supone el 94% del total de la plantilla del Grupo)	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades y No discriminación	6.4. Compromiso con nuestros empleados / Diversidad, igualdad y conciliación	-
	La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	SI				-

ÁMBITOS	CONTENIDO	ASUNTO MATERIAL (SI/NO)	ALCANCE / PERÍMETRO	ESTÁNDARES GRI RELACIONADOS	APARTADO DONDE SE INFORMA	COMENTARIOS ADICIONALES
DERECHOS HUMANOS	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.	SÍ	-	103 Enfoque de gestión de Evaluación de derechos humanos y No discriminación 102-16 / 102-17		
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos.	SÍ	-	406-1		Aunque el riesgo en materia de vulneración de los DDHH existente en las actividades de Ibercaja es reducido, la Entidad cuenta con diversos mecanismos para prevenir y mitigar el posible riesgo existente en este ámbito.
	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.	SÍ	-	407-1	6.9. Derechos Humanos	
	La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación.	Sí	-	103 Enfoque de gestión de No discriminación		
	La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio.	SÍ	-	409-1		
	La abolición efectiva del trabajo infantil.	SÍ	-	408-1		

ÁMBITOS	CONTENIDO	ASUNTO MATERIAL (SI/NO)	ALCANCE / PERÍMETRO	ESTÁNDARES GRI RELACIONADOS	APARTADO DONDE SE INFORMA	COMENTARIOS ADICIONALES
CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.	SI		103 Enfoque de gestión de Anticorrupción 102-16 / 102-17	6.10. Lucha contra la corrupción y soborno	-
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.	SI	Grupo Ibercaja Banco (*)		6.8.1 Acción Social 6.10. Lucha contra la corrupción y soborno	-
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	SI		413-1		-

ÁMBITOS	CONTENIDO	ASUNTO MATERIAL (SI/NO)	ALCANCE / PERÍMETRO	ESTÁNDARES GRI RELACIONADOS	APARTADO DONDE SE INFORMA	COMENTARIOS ADICIONALES
SOCIEDAD	**Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible**					
	El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local.	SI	Grupo Ibercaja Banco (*)	103 Enfoque de gestión de Comunidades locales e Impactos económicos indirectos 203-1 / 413-1	6.8 Contribución a la sociedad	-
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio.	SI				-
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos.	SI		102-43		-
	Las acciones de asociación o patrocinio.	SI		102-12 / 102-13	6.8.4. Patrocinios	-
	Subcontratación y proveedores					
	La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental.	SI	Grupo Ibercaja Banco (*)	103 Enfoque de gestión de Prácticas de adquisición 102-9 / 204-1	6.7. Compromiso con los proveedores	-
	Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas.	SI				-
	Consumidores					
	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores.	SÍ	-	103 Enfoque de gestión de Seguridad y Salud de los clientes, Marketing y etiquetado y Privacidad del cliente	-	-
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	SI	Grupo Ibercaja Banco (*)		6.3 Compromiso con los clientes	-
	Información fiscal					
	Beneficios obtenidos país por país.	SÍ	Grupo Ibercaja Banco (*)	103 Enfoque de gestión de Desempeño económico		
	Impuestos sobre beneficios pagados.	SÍ	Grupo Ibercaja Banco (*)	207-1 207-4	6.8.11. Información fiscal	-
	Subvenciones públicas recibidas.	SÍ	Grupo Ibercaja Banco (*)	201-4		-

(*) Grupo Ibercaja Banco corresponde al 100% del perímetro de consolidación del Grupo

Anexo B. Los 10 principios del Pacto Mundial

La siguiente tabla recoge los diez principios de pacto mundial y los apartados del informe en los que se recoge información al respecto, así como su relación con los Indicadores GRI.

	PRINCIPIO DEL PACTO MUNDIAL	CONTENIDOS DEL INFORME RELACIONADOS	CAPÍTULOS DEL INFORME	CORRESPONDENCIA GRI
Derechos Humanos	**1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de actuación.**	Carta de Presentación, Financiación y Liquidez, Análisis de la Cuenta Resultados, Solvencia, Órganos de Gobierno, Ética Corporativa, Control Interno, Política de Idoneidad, Prevención del Blanqueo, Riesgos, Modelo de Negocio, Compromiso con la Sostenibilidad, Participaciones Empresariales, Compromiso con nuestros empleados- Igualdad y Conciliación - Prevención Salud Laboral - Diálogo Social, Proveedores, Clientes, Accionistas e Inversores, Medio Ambiente, Sociedad.	1, 4.2, 4.4, 5.3, 5.4, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 6.7, 6.8, 6.9, 7	102-8, 102-41, 205-1, 205-2, 205-3, 401-1, 401-2, 402-1, 403-1, 403-2, 408-1, 409-1, 413-1, FS13, FS14
	2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.	Carta de Presentación, Financiación y Liquidez, Análisis de la Cuenta Resultados, Solvencia, Órganos de Gobierno, Control Interno, Política de Idoneidad, Prevención del Blanqueo, Riesgos, Modelo de Negocio, Compromiso con la Sostenibilidad, Compromiso con Proveedores, Clientes, Accionistas e Inversores, Medio Ambiente, Sociedad.	1, 4.2, 4.4, 5.3, 5.4, 6.1, 6.2, 6.3, 6.5, 6.6, 6.7, 6.8, 6.9, 7	102-16, 102-25, 102-31, 205-1, 205-2, 205-3, 408-1, 409-1, 413-1, 416-2, 419-1
Normas Laborales	**3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.**	Compromiso con nuestros Empleados, Diálogo Social.	6.4.	102-41, 402-1, 407-1
	4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	Modelo de Negocio, Compromiso con la Sostenibilidad, Compromiso Nuestros Empleados-Igualdad y conciliación- Política retributiva, Proveedores, Sociedad.	4.5, 6.1, 6.4, 6.7, 6.8	Ibercaja no desarrolla su actividad en países en vías de desarrollo. 409-1
	5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	Modelo Negocio, Transparencia y comunicación estratégica, Compromiso con la Sostenibilidad, Compromiso con Nuestros Empleados, Proveedores, Sociedad.	4.5, 6.1, 6.4, 6.7, 6.8	Ibercaja no desarrolla su actividad en países en vías de desarrollo. 408-1
	6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	Órganos de Gobierno, Control Interno, Política de Idoneidad, Compromiso con la Sostenibilidad, Compromiso Clientes, Nuestros Empleados-Igualdad y Conciliación-Política Retributiva-Prevención Salud Laboral, Medio Ambiente, Sociedad.	4.4, 6.1, 6.3, 6.4, 6.5, 6.8	102-8, 102-41,403-1, 403-2, 401-1, 404-1, 404-3
Medio Ambiente	**7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.**	Prevención de Riesgos, Incumplimientos, Multas y Sanciones, Compromiso con la Sostenibilidad, Compromiso con el Medio Ambiente, Sociedad.	6.1, 6.5, 6.8.	301-1, 302-4, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 306-2, 307-1, 419-1
	8. Las empresas deberán fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	Ibercaja no desarrolla su actividad en espacios ni lugares que afecten a ecosistemas naturales. Carta de presentación, Compromiso con la Sostenibilidad, Compromiso con Proveedores, Clientes, Accionistas, Medio Ambiente, Sociedad.	1, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 6.7, 6.8, 6.11, 6.12	301-1, 302-4, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 306-2, 307-1, 419-1
	9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	Plan estratégico 2021-2023, Investigación, Desarrollo y Tecnología, Compromiso con la Sostenibilidad, Compromiso con el Medio Ambiente, Sociedad.	4.5, 6.1, 6.5, 6.8, 8	301-1, 302-4, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 306-2, 307-1, 419-1
	10. Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	Carta de Presentación, Financiación y Liquidez, Análisis de la Cuenta Resultados, Solvencia, Órganos de Gobierno, Integridad Corporativa, Política de Idoneidad, Prevención del Blanqueo, Riesgos, Modelo de Negocio, Omnicanalidad, Grupo Financiero, Modelo orientado a la Excelencia, Marca y Reputación, Transparencia y Comunicación Estratégica, Compromiso con la Sostenibilidad, Compromiso con Proveedores, Clientes, Accionistas e Inversores, Medio Ambiente, Sociedad.	1, 4.1, 4.2, 4.4, 4.5, 5.3, 5.4, 6.1, 6.3, 6.5, 6.6, 6.7, 6.8, 6.10, 6.11, 6.12, 7, 8,	102-16, 102-17, 205-1, 205-2, 205-3

Anexo C. Índice de contenidos GRI

102-8, 102-55

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	CAPÍTULO O RESPUESTA DIRECTA	OMISIÓN
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016	**102-1 Nombre de la organización**	4.1. Ver Nota 1.1 de las Cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2021.	
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	1, 4.1, 4.2, 4.5.1, 4.5.2, 4.5.4, 8	
	102-3 Ubicación de la sede	4.1. Ver Nota 1.1 de las Cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2021	
	102-4 Ubicación de las operaciones	1, 4.5.1, 4.5.4	
	102-5 Propiedad y forma jurídica	1, 4.1, 4.5.5	
	102-6 Mercados servidos	1, 4.5.1, 4.5.4, 6.3	
	102-7 Tamaño de la organización	4.5.1, 5.1, 5.2, 6.3, 6.4	
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	6.4, Anexo C, Anexo D Ibercaja Banco realiza la mayor parte de su actividad con personal propio, contando con empresas participadas que colaboran en trabajos de mantenimiento, edición, logística y otros. No se han producido cambios significativos en la plantilla de la organización.	
	102-9 Cadena de suministro	1, 4.5.2, 4.5.4, 6.7	
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	5.1, 6.4, 6.7	
	102-11 Principio o enfoque de precaución	6.5, 6.12, 6.15	
	102-12 Iniciativas externas	6.1, 6.4, 6.5, 6.12	
	102-13 Afiliación a asociaciones	Ibercaja participa en las asociaciones sectoriales representativas de la actividad financiera y otras asociaciones de referencia: Cecabank, AEC, Forética, Comisión de Integridad del Sistema Financiero de los Bancos, GREF, etc.	
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	1	
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	1, 4.4, 6.1, 6.5, 6.11, 6.12, 7	
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	4.2, 4.4, 6.1, 6.9, 6.10, 6.11	
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	4.4, 6.9	
	102-18 Estructura de gobernanza	4.4	
	102-19 Delegación de autoridad	4.4, 6.1, 6.5, 6.12	
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales.	4.4, 6.1, 6.5, 6.12	
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales.	3, 6.1, 6.14	
	102-22 Composición del máximo órgano superior de gobierno y sus comités	4.4	
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	4.4 En 2021, el Presidente de Ibercaja Banco no tiene funciones ejecutivas	
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	4.4	
	102-25 Conflictos de interés	4.4	
	102-26 Función de máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	4.4, 6.1	
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	4.4, 6.1	
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	4.4, 6.1, 6.5, 6.11, 6.12, 7	
	102-31 Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	4.4, 6.1, 6.5, 6.11, 6.12, 7	

	102-32 Función de máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	4.4, 6.1 El presente documento ha sido aprobado en el Consejo de Administración para la Formulación de Cuentas Anuales celebrado el 25/02/2022
	102-35 Políticas de remuneración	4.4, 6.4
	102-36 Procesos para determinar la remuneración	4.4, 6.4
	102-40 Lista de grupos de interés	3, 4.2, 6.14
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	El 100% de trabajadores de Ibercaja Banco están cubiertos por Convenios Colectivos y representados en comités formales.
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	3, 4.2, 6.14 En 2021 se ha actualizado el Mapa de Grupos de Interés de la Entidad.
	102-43 Enfoques para la participación de los grupos de interés	3, 6.1, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 6.7, 6.8, 6.14
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	3, 6.1, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6., 6.7, 6.8
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	3, 4.1, 4.5.5 Ver Cuentas Anuales Consolidadas a 31 de diciembre de 2021
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Cobertura del tema	3
	102-47 Lista de los temas materiales	3
	102-48 Reexpresión de la información	Los posibles cambios en los criterios aplicados con respecto al informe anterior, cuando son significativos, se reflejan en el apartado correspondiente y en la tabla de indicadores GRI.
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	No se han producido cambios significativos en el alcance, cobertura o métodos de valoración. En 2021 se ha realizado un nuevo análisis de materialidad, incluyendo el doble enfoque de la misma..
	102-50 Período objeto del informe	2021
	102-51 Fecha del último informe	2020
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	mcampob@ibercaja.es
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	3
	102-55 Índice de contenido de GRI	Anexo C
	102-56 Verificación externa	Anexo E

Desempeño Económico

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	**103-1 Explicación del tema material y su Cobertura**	5.1, 5.2, 5.3
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	5.1, 5.2, 5.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	5.1, 5.2, 5.3
GRI 201: Desempeño económico 2016	**201-1 Valor económico directo generado y distribuido**	Anexo D
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	6.1, 6.3, 6.5, 6.11, 6.12
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	El 100% de empleados en activo está adherido al Plan de Pensiones.
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	6.8.11 Ibercaja no recibe ningún tipo de ayuda del Gobierno.

Presencia en el mercado

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	**103-1 Explicación del tema material y su Cobertura**	1, 4.3, 4.5.1, 6.4. Política retributiva
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 4.5.1, 6.4. Política retributiva
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4.5.1, 6.4. Política retributiva
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	**202-1: Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local**	6.4. Política retributiva El rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas: 119%

	202-2: Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local.	La contratación de Ibercaja Banco se realiza 100% para el territorio español, el 100% de los Altos Cargos son Nacionales.

Impactos económicos indirectos

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	**103-1 Explicación del tema material y su Cobertura**	4.5.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4.5.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4.5.5
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	**203-1: Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados**	Anexo D

Prácticas de adquisición

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	**103-1: Explicación del tema material y su cobertura**	6.7.
	103-2: Enfoque de gestión y sus componentes	6.7.
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	6.7.
GRI 204: Prácticas de adquisición	**204-1: Proporción de gasto en proveedores locales**	El porcentaje de compras a proveedores locales es del 97%.
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva	**407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo**	Ibercaja no ha identificado centros ni proveedores susceptibles de tener riesgos significativos en relación ql derecho a la libre asociación y negociación colectiva.
GRI 408: Trabajo infantil	**408-1: Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil**	Ibercaja no ha identificado centros ni proveedores susceptibles de tener riesgos significativos en relación con la explotación infantil y todos los proveedores al entrar en negocio con nosotros, aceptan el Código Ético del Banco y el Código de Conducta de Proveedores que incluye cero tolerancias a situaciones de explotación infantil.
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio	**409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio**	Ibercaja no ha identificado centros ni proveedores susceptibles de tener riesgos significativos en relación con el trabajo forzoso y todos los proveedores al entrar en negocio con nosotros, aceptan el Código Ético del Banco y el Código de Conducta de Proveedores que incluye cero tolerancias al trabajo forzoso.

Competencia desleal

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	**103-1 Explicación del tema material y su Cobertura**	4.4, 6.14, 7
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4.4, 6.14, 7
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4.4, 6.14, 7
GRI 206: Competencia desleal 2016	**206-1: Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia**	Durante el ejercicio 2021 no se han recibido sanciones o multas significativas con carácter firme por incumplimientos de legislación normativa, ni se ha tenido conocimiento de reclamaciones, expedientes, juicios o litigios relativos a competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia.

Anticorrupción

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	**103-1 Explicación del tema material y su Cobertura**	4.4, 6.10, 7
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4.4, 6.10, 7
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4.4, 6.10, 7
GRI 205: Anticorrupción 2016	**205-1: Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción**	Anexo D
	205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	El 91% de la plantilla actual de Ibercaja Banco ha recibido formación en materia de prevención de riesgos penales, entre los que se incluye el delito de corrupción y soborno
	205-3: Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Durante el ejercicio 2021 no se han producido incidentes de corrupción.
	415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	Ibercaja no acepta ni concede contribuciones a partidos y/o representantes políticos.

Fiscalidad

GRI 103: Enfoque de gestión 2019	**103-1 Explicación del tema material y su Cobertura**	6.8.11
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6.8.11
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.8.11
GRI 207: Fiscalidad	**207-1 Enfoque fiscal**	6.8.11
	207-2: Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	6.8.11. Actualmente la Compañía está trabajando en este ámbito, con el objetivo de reportar la información fiscal con criterio de caja, a través del informe del Total Tax Contribution de la CECA y uno específico de Ibercaja.
	207-4 Presentación de informes país por país	6.8.11 Actualmente la Compañía no tiene ningún establecimiento permanente en otros países por lo que no tiene obligación de emitir este informe.

Privacidad del cliente

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	**103-1 Explicación del tema material y su Cobertura**	4.4. Compromiso con la privacidad, 6.3
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4.4. Compromiso con la privacidad, 6.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4.4. Compromiso con la privacidad, 6.3
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	**418-1: Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente**	En el año 2021 se han producido 538 expedientes relativos a GDPR y 3.808 bajas de publicidad por medios electrónicos. Durante el ejercicio 2021 no se han recibido sanciones o multas significativas con carácter firme en materia de protección de datos.

Salud y seguridad de los clientes

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	**103-1 Explicación del tema material y su Cobertura**	4.4. Normas internas y Órganos de Control, 6.3
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4.4. Normas internas y Órganos de Control, 6.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4.4. Normas internas y Órganos de Control, 6.3
	416-2: Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Durante 2021 no se han recibido sanciones o multas significativas con carácter firme por incumplimiento de legislación o normativa, ni se ha tenido conocimiento de reclamaciones, expedientes, juicios o litigios relativos a competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia.

Marketing y etiquetado

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	**103-1 Explicación del tema material y su Cobertura**	4.4. Normas internas y Órganos de Control, 4.5.4
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4.4. Normas internas y Órganos de Control, 4.5.4
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4.4, Normas internas y Órganos de Contro, 4.5.4
GRI 417: Marketing y etiquetado	**417-1: Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios**	4.4. Normas internas y Órganos de Control, 4.5.4
	417-2: Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Durante el ejercicio 2021 no se han recibido sanciones o multas significativas con carácter firme por incumplimiento de legislación o normativa, ni se ha tenido conocimiento de reclamaciones, expedientes, juicios o litigios relativos al impacto en el uso y suministro de productos y servicios, en la salud o la seguridad, ni por razón de etiquetado.
	417-3: Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Durante el ejercicio 2021 no se han recibido sanciones o multas significativas con carácter firme por incumplimiento de legislación o normativa, ni se ha tenido conocimiento de reclamaciones, expedientes, juicios o litigios relativos a cuestiones vinculadas a comunicaciones de mercadotecnia.
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	6.1, 6.3 Anexo D

GRI 103: Enfoque de gestión

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	**103-1 Explicación del tema material y su Cobertura**	6.4
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6.4
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.4
GRI 401: Empleo 2016	**401-1: Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal**	Anexo D
	401-2: Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	6.4
	401-3 Permiso parental:	6.4.

Relaciones trabajador-empresa

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	**103-1 Explicación del tema material y su Cobertura**	6.4. Diálogo social
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6.4. Diálogo social
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.4. Diálogo social
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016	**402-1: Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales**	Sobre el periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son específicas en los convenios colectivos, se cumple lo estipulado en la legislación vigente.

Salud y seguridad en el trabajo

GRI 103: Enfoque de gestión 2018	**103-1 Explicación del tema material y su Cobertura**	6.4. Prevención y salud laboral
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6.4. Prevención y salud laboral
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.4. Prevención y salud laboral
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	**403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo**	6.4. Prevención y salud laboral
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	6.4. Prevención y salud laboral
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	6.4. Prevención y salud laboral
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	6.4. Prevención y salud laboral
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	6.4. Prevención y salud laboral
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	6.4. Prevención y salud laboral La información reportada corresponde al personal propio de Ibercaja Banco. En relación con los trabajadores de las empresas participadas que colaboran en trabajos de mantenimiento, edición, logística y otros, éstos no están cubiertos por el servicio de prevención de Ibercaja Banco. No obstante, se evalúan los riesgos asociados a su puesto de trabajo y se toman las medidas adecuadas para preservar su seguridad y salud.
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	6.4. Prevención y salud laboral La información reportada corresponde al personal propio de Ibercaja Banco. Actualmente, no existen trabajadores externos vinculados con las relaciones comerciales.
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Ibercaja Banco cuenta con un servicio de prevención propio. No obstante, en la actualidad no existe un sistema de gestión en materia de seguridad y salud.
	403-9 Lesiones por accidente laboral	6.4. Prevención y salud laboral
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	6.4. Prevención y salud laboral

Formación y enseñanza

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	**103-1 Explicación del tema material y su Cobertura**	6.4. Desarrollo del talento
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6.4. Desarrollo del talento
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.4. Desarrollo del talento
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	**404-1: Media de horas de formación al año por empleado**	6.4. Desarrollo del talento El promedio de horas de formación por empleado en 2020 es de 78 horas.
	404-2: Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	6.4. Desarrollo del talento
	404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	El 100% de los empleados indefinidos reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.

Diversidad e igualdad de oportunidades

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	**103-1 Explicación del tema material y su Cobertura**	4.4, 6.4. Diversidad, igualdad y conciliación
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4.4, 6.4. Diversidad, igualdad y conciliación
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4.4, 6.4. Diversidad, igualdad y conciliación
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	**405-1: Diversidad en órganos de gobierno y empleado**	4.4, 6.4. Diversidad, igualdad y conciliación, Anexo D

No discriminación

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	**103-1 Explicación del tema material y su Cobertura**	6.4. Diversidad, igualdad y conciliación, 6.9
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6.4. Diversidad, igualdad y conciliación, 6.9
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.4. Diversidad, igualdad y conciliación, 6.9
GRI 406: No discriminación 2016	**406-1: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas**	En el ejercicio 2021 no se han producido casos de discriminación ni por lo tanto planes correctivos.

Comunidades locales

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	**103-1 Explicación del tema material y su Cobertura**	4.5.4, 6.8
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4.5.4, 6.8
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4.5.4, 6.8
GRI 402-1: Comunidades locales 2016	**413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo**	6.8
	FS13: Accesibilidad en áreas despobladas o en zonas desfavorecidas	En 2021 Ibercaja prestaba servicios en 104 localidades como única entidad presente y el 23% de las oficinas presta servicio en localidades de menos de 1.000 habitantes.
	FS14: Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros a colectivos desfavorecidos.	4.5.4, Anexo D

Cumplimiento socioeconómico

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	**103-1 Explicación del tema material y su Cobertura**	4.4. Normas internas y Órganos de Control
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4.4. Normas internas y Órganos de Control
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4.4. Normas internas y Órganos de Control
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	**419-1: Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico**	Durante 2021 no se han recibido sanciones o multas significativas con carácter firme por incumplimiento de legislación o normativa, ni se ha tenido conocimiento de reclamaciones, expedientes, juicios o litigios relativos a los ámbitos social y económico.

Materiales

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	**103-1 Explicación del tema material y su Cobertura**	6.1, 6.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6.1, 6.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.1, 6.5
GRI 301: Materiales 2016	**301-1: Materiales utilizados por peso o volumen.**	6.5, Anexo D
	301-2: Insumos reciclados	6.5, Anexo D

Energía

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	**103-1 Explicación del tema material y su Cobertura**	6.1, 6.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6.1, 6.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.1, 6.5
GRI 302: Energía	**302-1: Consumo energético dentro de la organización**	6.5, Anexo D
	302-3: Intensidad energética	Anexo D
	302-4 Reducción del consumo energético	6.5, Anexo D

Emisiones

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	**103-1 Explicación del tema material y su Cobertura**	6.1, 6.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6.1, 6.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.1, 6.5
GRI 305: Emisiones 2016	**305-1: Emisiones directas de GEI (alcance 1)**	6.5, Anexo D
	305-2: Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2).	6.5, Anexo D
	305-3: Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Anexo D
	305-4: Intensidad de las emisiones de GEI	Anexo D
	305-5 Reducción de las emisiones de GE	6.5, Anexo D

Efluentes y residuos

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	**103-1 Explicación del tema material y su Cobertura**	6.1, 6.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6.1, 6.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.1, 6.5
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	**306-2: Residuos por tipo y método de eliminación**	Anexo D

Cumplimiento ambiental

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	**103-1 Explicación del tema material y su Cobertura**	4.4. Normas internas y Órganos de Control
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4.4. Normas internas y Órganos de Control
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4.4. Normas internas y Órganos de Control, 6.1, 6.5
GRI 307: Cumplimiento ambiental	**307-1: Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental**	Durante el ejercicio 2021 no se han recibido sanciones o multas significativas con carácter firme por incumplimientos de legislación y normativa ambiental.

Portfolio de productos

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	**103-1 Explicación del tema material y su Cobertura**	4.5.4, 4.5.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4.5.4, 4.5.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4.5.4, 4.5.5
Portfolio de productos	**FS6: Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (microempresa, pyme, gran empresa) y sector**	4.5.4, 4.5.5

	FS7: Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	Anexo D
	FS8: Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos	Anexo D

Auditoría

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	**103-1 Explicación del tema material y su Cobertura**	El Sistema de Gestión Ambiental se extiende a toda la organización, ocupándose de asegurar el funcionamiento acorde a la norma UNE-EN ISO 14001:2015. La sede central de Plaza Paraíso 2, en Zaragoza, cuenta además con una certificación ISO en gestión medioambiental. En 2021 se ha superado la auditoría de seguimiento de la certificación.
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6.5.
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.5.

Propiedad activa

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	**103-1 Explicación del tema material y su Cobertura**	4.5.4, 4.5.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4.5.4, 4.5.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4.5.4, 4.5.5
Propiedad activa	**FS10: Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales.**	Anexo D
	FS11: Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental.	Anexo D

Anexo D. Información adicional no financiera, contenidos GRI e información sobre Taxonomía

102-8, 201-1, 203-1, 205-1, 401-1, 405-1, 301-1, 301-2, 302-1, 302-3, 302-4, 303-1, 303-5, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 306-2, FS7, FS8, FS10, FS11, FS14

201-1

MILES DE €	2019	2020	2021
Margen bruto	926.579	1.001.822	952.260
Resultado neto operaciones interrumpidas	0	0	0
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros y participaciones netas	-6.544	-3.047	-5.199
Resultado activos no corrientes en venta	-6.775	-969	5.885
Valor económico generado	913.260	997.806	952.946
Dividendos	17.500	3.849	98.140
Otros gastos generales de administración	152.149	132.799	150.896
Gastos de personal	360.944	502.568	375.183
Impuesto sobre beneficios y contribuciones y otros impuestos	64.414	50.089	81.958
Valor económico distribuido	595.007	689.305	706.177
Valor económico retenido (VEG-VED)	318.253	308.501	246.769

205-1

RESUMEN DE REVISIONES REALIZADAS	2019	2020	2021
Auditoría Red de Distribución	333	289 (*)	274(*)
Auditoría Riesgo de Crédito	13	13	13
Auditoría Financiera	26	26	28
Auditoría Sistemas y Modelos Int.	25	22	32
Supervisión Técnica y Calidad	5	4	5
Total	**402**	**354**	**352**
Auditoría de oficinas	2019	2020	2021
Oficinas revisadas	321	265	254(*)
% sobre la media de oficinas	28,69%	24,33%	24,42%

(*) Proceso de auditoría continua en toda la Red de Oficinas

102-8, 405-1

En las **siguientes tablas** se presenta la distribución de la plantilla de Ibercaja Banco a 31 de diciembre de 2021, 2020 y 2019 según sexo, categoría profesional, edad, modalidad de contrato, Nivel profesional y por Áreas.

	SEXO			
2021 CATEGORÍA PROFESIONAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	EDAD MEDIA
Directivos	549	250	799	47
Mandos intermedios	540	496	1.036	47
Técnicos	700	843	1.543	46
Administrativos	561	648	1.209	46
Total	**2.350**	**2.237**	**4.587**	**47**

	SEXO			
2020 CATEGORÍA PROFESIONAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	EDAD MEDIA
Directivos	626	270	896	48
Mandos intermedios	593	529	1.122	47
Técnicos	731	843	1.574	46
Administrativos	715	748	1.463	48
Total	**2.665**	**2.390**	**5.055**	**47**

	SEXO			
2019 CATEGORÍA PROFESIONAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	EDAD MEDIA
Directivos	649	279	928	47
Mandos intermedios	593	524	1.117	46
Técnicos	699	851	1.550	45
Administrativos	707	751	1.458	47
Total	**2.648**	**2.405**	**5.053**	**46**

** Las categorías profesionales se definen como:
DIRECTIVOS: hasta directores de oficina
MANDOS INTERMEDIOS: hasta subdirectores-responsables
TÉCNICOS: figuras especializadas de oficinas y Técnicos / Expertos de Servicios Centrales
ADMINISTRATIVOS: empleados de Red y Servicios Centrales

	SEXO		
2021 EDAD	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
21 - 30 AÑOS	132	132	264
31 - 40 AÑOS	279	265	544
41 - 50 AÑOS	1.005	1.051	2.056
51 - 60 AÑOS	920	787	1.707
61 - 70 AÑOS	14	2	16
Total	2.350	2.237	4.587

	SEXO		
2020 EDAD	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
21 - 30 AÑOS	105	102	207
31 - 40 AÑOS	359	361	720
41 - 50 AÑOS	1.036	1.086	2.122
51 - 60 AÑOS	1.157	840	1.997
61 - 70 AÑOS	8	1	9
Total	**2.665**	**2.390**	**5.055**

	SEXO		
2019 EDAD	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
21 - 30 AÑOS	106	102	207
31 - 40 AÑOS	426	459	885
41 - 50 AÑOS	1.076	1.109	2.185
51 - 60 AÑOS	1.032	714	1.746
61 - 70 AÑOS	8	1	9
Total	**2.648**	**2.405**	**5.053**

2021 SEXO	I	T	TOTAL
HOMBRES	2.258	92	2.350
MUJERES	2.158	79	2.237
TOTAL	**4.416**	**171**	**4.587**

2020 SEXO	I	T	TOTAL
HOMBRES	2.590	75	2.655
MUJERES	2.329	61	2.390
TOTAL	**4.919**	**136**	**5.055**

2019 SEXO	I	T	TOTAL
HOMBRES	2.580	68	2.648
MUJERES	2.329	76	2.405
TOTAL	**4.909**	**144**	**5.053**

I:contratos indefinidos

T: contratos temporales

2021 NIVEL PROFESIONAL	SEXO		TOTAL
	HOMBRES	MUJERES	
GR.1 NIVEL I	16	4	20
GR.1 NIVEL II	35	11	46
GR.1 NIVEL III	288	121	409
GR.1 NIVEL IV	491	254	745
GR.1 NIVEL V	394	322	716
GR.1 NIVEL VI	233	275	508
GR.1 NIVEL VII	264	299	563
GR.1 NIVEL VIII	320	561	881
GR.1 NIVEL IX	124	178	302
GR.1 NIVEL X	40	91	131
GR.1 NIVEL XI	29	34	63
GR.1 NIVEL XII	48	38	86
GR.1 NIVEL XIII	39	24	63
GR.1 NIVEL XIV	15	23	38
GR.2 NIVEL I	3	–	3
GR.2 NIVEL II	10	2	12
GR.2 NIVEL IV	1	–	1
TOTAL	**2.350**	**2.237**	**4.587**

2020 NIVEL PROFESIONAL	SEXO		TOTAL
	HOMBRES	MUJERES	
GR.1 NIVEL I	16	4	20
GR.1 NIVEL II	42	12	54
GR.1 NIVEL III	332	119	451
GR.1 NIVEL IV	571	263	834
GR.1 NIVEL V	439	353	792
GR.1 NIVEL VI	268	272	540
GR.1 NIVEL VII	304	334	638
GR.1 NIVEL VIII	358	621	979
GR.1 NIVEL IX	114	176	290
GR.1 NIVEL X	95	131	226
GR.1 NIVEL XI	24	35	59
GR.1 NIVEL XII	44	44	88
GR.1 NIVEL XIII	22	14	36
GR.1 NIVEL XIV	13	9	22
GR.2 NIVEL I	4	—	4
GR.2 NIVEL II	18	3	21
GR.2 NIVEL V	1	—	1
TOTAL	**2.665**	**2.390**	**5.055**

2019 NIVEL PROFESIONAL	SEXO		TOTAL
	HOMBRES	MUJERES	
GR.1 NIVEL I	16	4	20
GR.1 NIVEL II	43	11	54
GR.1 NIVEL III	321	111	432
GR.1 NIVEL IV	557	250	807
GR.1 NIVEL V	434	356	790
GR.1 NIVEL VI	252	225	477
GR.1 NIVEL VII	305	335	640
GR.1 NIVEL VIII	345	613	958
GR.1 NIVEL IX	130	192	322
GR.1 NIVEL X	112	178	290
GR.1 NIVEL XI	35	32	67
GR.1 NIVEL XII	36	55	91
GR.1 NIVEL XIII	26	26	52
GR.1 NIVEL XIV	13	14	27
GR.2 NIVEL I	4	—	4
GR.2 NIVEL II	18	3	21
GR.2 NIVEL V	1	—	1
TOTAL	**2.648**	**2.405**	**5.053**

2021 - ÁREAS	SEXO		TOTAL
	HOMBRES	MUJERES	
DIRECCIÓN RED DE OFICINAS	11	12	23
D.T. ARAGÓN	638	589	1,227
D.T. ARCO MEDITERRÁNEO	290	268	558
D.T. EXTREMADURA Y SUR	185	189	374
D.T. MADRID Y NOROESTE	369	435	804
D.T. RIOJA, BURGOS Y GUADALAJARA	273	277	550
UNIDADES CENTRAL	404	368	772
DIRECCIÓN BANCA DE EMPRESAS	180	99	279
TOTAL	**2.350**	**2.237**	**4.587**

2020 - ÁREAS	SEXO		TOTAL
	HOMBRES	MUJERES	
DIRECCIÓN RED DE OFICINAS	16	19	35
D.T. ARAGÓN	805	638	1,443
D.T. ARCO MEDITERRÁNEO	351	291	642
D.T. EXTREMADURA Y SUR	226	215	441
D.T. MADRID Y NOROESTE	475	499	974
D.T. RIOJA, BURGOS Y GUADALAJARA	352	331	683
UNIDADES CENTRAL	440	397	837
TOTAL	**2.665**	**2.390**	**5.055**

2019 - ÁREAS	SEXO		TOTAL
	HOMBRES	MUJERES	
DIRECCIÓN RED DE OFICINAS	16	16	32
D.T. ARAGÓN	811	652	1,463
D.T. ARCO MEDITERRÁNEO	354	305	659
D.T. EXTREMADURA Y SUR	225	219	444
D.T. MADRID Y NOROESTE	482	510	992
D.T. RIOJA, BURGOS Y GUADALAJARA	358	327	685
UNIDADES CENTRAL	402	376	778
TOTAL	**2.648**	**2.405**	**5.053**

En las **siguientes tablas** se presenta la distribución de la plantilla de Ibercaja en 2021, 2020 y 2019 según sexo, categoría profesional, edad y modalidad de contrato en promedio días.

PROMEDIO DE DÍAS POR SEXO, TIPO DE CONTRATO Y CATEGORÍA PROFESIONAL

	INDEFINIDOS			TEMPORALES		
2021	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
Directivos	100%	100%	100%	0%	0%	0%
Mandos intermedios	100%	100%	100%	0%	0%	0%
Técnicos	99,92%	100%	99,96%	0,08%	0%	0,04%
Administrativos	85,88%	87,29%	86,61%	14,12%	12,71%	13,39%
TOTAL	**96,26 %**	**96,07 %**	**96,17 %**	**3,74 %**	**3,93 %**	**3,83 %**

	INDEFINIDOS			TEMPORALES		
2020	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
Directivos	100%	100%	100%	0%	0%	0%
Mandos intermedios	100%	100%	100%	0%	0%	0%
Técnicos	99,93%	100%	99,97%	0,07%	0%	0,03%
Administrativos	87,27%	87,92%	87,61%	12,73%	12,08%	12,39%
TOTAL	**96,41 %**	**95,98 %**	**96,21 %**	**3,59 %**	**4,02 %**	**3,79 %**

	INDEFINIDOS			TEMPORALES		
2019	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
Directivos	100%	100%	100%	0%	0%	0%
Mandos intermedios	100%	100%	100%	0%	0%	0%
Técnicos	100%	100%	100%	0%	0%	0,03%
Administrativos	84,91%	83,24%	84,05%	15,09%	16,76%	15,95%
TOTAL	**95,80 %**	**94,54 %**	**95,20 %**	**4,20 %**	**5,46 %**	**4,80 %**

PROMEDIO DE DÍAS POR SEXO, TIPO DE CONTRATO Y TRAMOS DE EDAD

2021	INDEFINIDOS		TOTAL	TEMPORALES		TOTAL
	H	M		H	M	
21 - 30 AÑOS	32,37%	35,96%	34,20%	67,63%	64,04%	65,80%
31 - 40 AÑOS	98,10%	98,41%	98,25%	1,90%	1,59%	1,75%
41 - 50 AÑOS	100%	99,94%	99,95%	0%	0,06%	0,05%
51 - 60 AÑOS	99,91%	100%	99,95%	0,09%	0%	0,05%
61 - 70 AÑOS	100%	100%	100%	0%	0%	0%
Total	**96,26%**	**96,07%**	**96,17%**	**3,74%**	**3,93%**	**3,83%**

2020	INDEFINIDOS			TEMPORALES		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
21 - 30 AÑOS	32,37%	35,98%	34,23%	67,63%	64,02%	65,77%
31 - 40 AÑOS	99,01%	98,91%	98,96%	0,99%	1,09%	1,04%
41 - 50 AÑOS	100%	99,86%	99,93%	0%	0,14%	0,07%
51 - 60 AÑOS	99,92%	100%	99,95%	0,08%	0%	0,05%
61 - 70 AÑOS	100%	100%	100%	0%	0%	0%
Total	**96,41%**	**95,98%**	**96,21%**	**3,59%**	**4,02%**	**3,79%**

2019	INDEFINIDOS			TEMPORALES		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
21 - 30 AÑOS	26,05%	25,97%	26,01%	73,95%	74,03%	73,99%
31 - 40 AÑOS	97,75%	98,35%	98,06%	2,25%	1,65%	1,94%
41 - 50 AÑOS	100%	99,70%	99,85%	0%	0,30%	0,15%
51 - 60 AÑOS	100%	100%	99,97%	0%	0%	0,03%
61 - 70 AÑOS	100%	100%	100%	0%	0%	0%
Total	**95,80%**	**94,54%**	**95,20%**	**4,02%**	**5,46%**	**4,80%**

401-1

En el año 2021 la **plantilla indefinida** ha decrecido en 503 empleados. La **tasa de rotación** de la plantilla indefinida en 2021 fue del 14,88 %.

NÚMERO Y TASA DE ROTACIÓN (ALTAS y BAJAS)

2021	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	TOTAL	TASA	TOTAL	TASA	TOTAL	TASA
21 - 30 AÑOS	27	1,20%	18	0,83%	45	1,02%
31 - 40 AÑOS	12	0,53%	22	1,02%	34	0,77%
41 - 50 AÑOS	24	1,06%	29	1,34%	53	1,20%
51 - 60 AÑOS	345	15,28%	176	8,16%	521	11,80%
61 - 70 AÑOS	2	0,09%	2	0,09%	4	0,09%
Total	**410**	**18,16%**	**247**	**11,45%**	**657**	**14,88%**

2020	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	TOTAL	TASA	TOTAL	TASA	TOTAL	TASA
21 - 30 AÑOS	10	0,39%	9	0,39%	19	0,39%
31 - 40 AÑOS	17	0,66%	22	0,94%	39	0,79%
41 – 50 AÑOS	20	0,77%	27	1,16%	47	0,96%
51 – 60 AÑOS	21	0,81%	12	0,52%	33	0,67%
61 - 70 AÑOS	2	0,08%		0,00%	2	0,04%
Total	**70**	**2,70%**	**70**	**3,01%**	**140**	**2,85%**

2019	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	TOTAL	TASA	TOTAL	TASA	TOTAL	TASA
21 - 30 AÑOS	17	0,66%	22	0,94%	39	0,79%
31 - 40 AÑOS	13	0,50%	22	0,94%	35	0,71%
41 – 50 AÑOS	11	0,42%	30	1,29%	41	0,83%
51 – 60 AÑOS	13	0,50%	9	0,39%	22	0,45%
61 - 70 AÑOS	1	0,04%	1	0,04%	2	0,04%
Total	**55**	**2,12%**	**84**	**3,61%**	**139**	**2,85%**

La **tasa de contratación** de la plantilla indefinida en 2021 fue del 1,74 %.

NÚMERO Y TASA DE ALTAS DE NUEVAS CONTRATACIONES (ALTAS)

2021	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	TOTAL	TASA	TOTAL	TASA	TOTAL	TASA
21 - 30 AÑOS	24	1,06%	17	0,79%	41	0,93%
31 - 40 AÑOS	4	0,18%	8	0,37%	12	0,27%
41 - 50 AÑOS	8	0,35%	10	0,46%	18	0,41%
51 - 60 AÑOS	3	0,13%	2	0,09%	5	0,11%
61 - 70 AÑOS		0,00%	1	0,05%	1	0,02%
Total	**39**	**1,73%**	**38**	**1,76%**	**77**	**1,74%**

2020	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	TOTAL	TASA	TOTAL	TASA	TOTAL	TASA
21 - 30 AÑOS	9	0,35%	7	0,30%	16	0,33%
31 - 40 AÑOS	13	0,50%	7	0,30%	20	0,41%
41 – 50 AÑOS	10	0,39%	14	0,60%	24	0,49%
51 – 60 AÑOS	7	0,27%	7	0,30%	14	0,28%
61 - 70 AÑOS	1	0,04%		0,00%	1	0,02%
Total	**40**	**1,54%**	**35**	**1,50%**	**75**	**1,52%**

2019	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	TOTAL	TASA	TOTAL	TASA	TOTAL	TASA
21 - 30 AÑOS	16	0,62%	19	0,82%	35	0,71%
31 - 40 AÑOS	9	0,35%	12	0,52%	21	0,43%
41 – 50 AÑOS	3	0,12%	15	0,64%	18	0,37%
51 – 60 AÑOS	5	0,19%	4	0,17%	9	0,18%
61 - 70 AÑOS	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Total	**33**	**1,27%**	**50**	**2,15%**	**83**	**1,69%**

Por despido o resolución de contrato han causado baja 539 personas, con una media de 57 años, y ninguna de ellas es menor de 35 años y tiene hijos menores de 12 años.

2021 CATEGORÍA PROFESIONAL	SEXO		TOTAL	EDAD MEDIA
	HOMBRES	MUJERES		
Directivos	58	20	78	57
Mandos intermedios	58	17	75	57
Técnicos	42	47	89	57
Administrativos	195	102	297	57
Total	**353**	**186**	**539**	**57**

2020 CATEGORÍA PROFESIONAL	SEXO		TOTAL	EDAD MEDIA
	HOMBRES	MUJERES		
Directivos	2		2	48
Mandos intermedios	1	2	3	38
Técnicos	1	2	3	42
Administrativos	6	1	7	52
Total	**10**	**5**	**15**	**47**

2019 CATEGORÍA PROFESIONAL	SEXO		TOTAL	EDAD MEDIA
	HOMBRES	MUJERES		
Directivos	0	0	0	
Mandos intermedios	2	0	2	43
Técnicos	1	1	2	44
Administrativos	4	6	10	49
Total	**7**	**7**	**14**	**47**

301-1, 301-2, 302-1, 302-3, 302-4, 303-1

CONSUMOS

CONSUMO AGUA (m3)	2019	2020	2021
Consumo agua (sede central)	11.473	8.210	12.515
Consumo agua (red oficinas)	29.978	28.818	26.419
Media de consumo de agua por empleado y año (Entidad)	8,08	7,18	7,92

Observaciones específicas: No se incluye en el cuadro el agua del pozo captada por no ser consumida. Se ha estimado el consumo de agua en la Red de Oficinas a partir de una ratio de consumo medio por unidad de superficie. Nº empleados entidad: se considera la plantilla media anual: 5.127 en 2019, 5.152 en 2020 y 4.910 en 2021.

CONSUMO DE ENERGÍA (Gj)	2019	2020	2021
Electricidad (sede central)	30.991,3	28.455,83	28.850,71
Electricidad (red oficinas)	100.164,8	93.390,28	92.132,60
Media de consumo eléctrico por empleado y año (Entidad)	25,6	23,65	24,64
Gasóleo (edificio central)	30,7	41,54	73,85
Gasóleo (red oficinas)	3.199,7	3.427,11	3.017,86
Gas Natural (red oficinas)	3.720,6	4.465,97	4.063,22
Media de consumo gasóleo y gas natural por empleado y año (Entidad)	1,4	1,45	1,46

CONSUMO DE PAPEL Tm	2019	2020	2021
Tipo DIN A4 blanco (entidad)	8,17	9,64	9,03
Tipo DIN A4 reciclado (entidad)	257,3	211,57	224,92
Total tipo DIN A4 (entidad)	265,4	221,21	233,95
Tipo DIN A3 (entidad)	0,4	0,27	0,33
Sobres	26,5	23,82	54,25
Bovinas (encarte)	77,0	88,03	59,1
Media de consumo total de papel por empleado (Entidad)	0,1	0,06	0,07
Total consumo de papel	369,3	333,3	347,3

Observaciones específicas sobres: Indicador basado en sobres del tamaño más utilizado (115x225). En 2021 se ha mejorado la precisión del dato de consumo de sobres y se ha actualizado la cantidad de años anteriores.

Observaciones generales

Entidad = sede central + red de oficinas

Nº empleados sede central se considera la plantilla media: 822 en 2019, 854 en 2020 y 866 en 2021

Nº empleados entidad se considera la plantilla media: 5.127 en 2019, 5.152 en 2020 y 4.910 en 2021

Observaciones Consumo Electricidad Red Oficinas: el consumo eléctrico anual de Red Oficinas se calcula a partir de facturación eléctrica de las diferentes compañías, del periodo comprendido entre el 1 de diciembre del año anterior y el 30 de noviembre del año en curso. Esto se debe a que no se disponen de los datos reales del año natural hasta el mes de marzo del año siguiente.

En 2021 no se dispone de las facturas reales de Endesa. El dato que se indica para el consumo de electricidad de oficinas corresponde a consumos estimados de Endesa, que se han extraído del período de facturación de octubre 2020 a septiembre 2021.

305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5

NIVEL EMISIONES DE CO2*	2019	2020	2021
Emisiones por consumo de gasóleo, en Tn de CO2 (total entidad)	250,9	269,22	234,34
Emisiones por consumo de gas natural, en Tn de CO2 (total Entidad)	209,9	203,43	205,41
Emisiones por consumo eléctrico, en Tn de CO2 (Edificio Central)	0	0	0
Emisiones por consumo eléctrico, en Tn de CO2 (Red oficinas)	7.512,36	0	0
Emisiones en Tn de CO2 por desplazamiento de empleados en automóvil	1.133,5	607,42	687,06
Emisiones en Tn de CO2 por desplazamiento vehículos (Total Entidad)	77,6	44,98	58,31
Emisiones en Tn de CO2 por servicio de mensajería (Total Entidad)	82,42	69,15	58,65
Emisiones en Tn de CO2 por fuga de gases fluorados (Total Entidad)	570,4	767,39	375,90
Emisiones en Tn de CO2 por fuga de gases fluorados (Edificio Central)	0	0	0
Total de emisiones, en Tn de CO2	9.837,04	1.961,60	1.619,68
Media de emisiones de CO2 por empleado en Tn CO2**	1,92	0,38	0,33

Observaciones específicas: Para el cálculo de emisiones se usa la herramienta de cálculo de huella de carbono del Ministerio para la Transición Ecológica (MITECO), Alcances 1-2.

Las fuentes de los factores de emisión para el cálculo de las emisiones de CO2 producidas en los desplazamientos son: el GHG Protocol (Greenhouse Gas Protocol) e IDAE (Instituto para la Diversificación y Ahorro de Energía)

Se toma como plantilla media de empleados: 5.127 en 2019, 5.152 en 2020 y 4.910 en 2021.

El 100% de la energía eléctrica suministrada por ENDESA es generada a partir de fuentes de energía renovables. Esta cantidad de energía es acreditada a través de garantías de origen por la CNMC.

(*) Este dato varía respecto al reportado en el Informe de Gestión de 2020 (767,39 y 1.961,60) por un error de cálculo.

CUADRO EMISIONES CO2 ALCANCES 1, 2 y 3

ALCANCE	FUENTE EMISORA	EMISIONES (Tn CO2 eq) 2019	2020	2021
1	**Consumo combustible edificios**	460,8	472,65	439,76
	Fugas gases fluorados	570,4	763,77	375,90
	Consumo combustibles vehículos propios	77,63	44,98	58,31
2	**Consumo eléctrico**	7.512,36	0,00	0,00
TOTAL, EMISIONES ALCANCE 1+2 (Tn CO2 eq)		**8.621,19**	**1.281,4**	**873,97**

ALCANCE	FUENTE EMISORA	EMISIONES (Tn CO2 eq) 2019	2020	2021
3	**Desplazamiento de empleados en automóvil por motivos de trabajo**	1.133,5	607,42	687,06
	Servicio de envío y distribución por servicio de mensajería	82,42	69,16	58,65
TOTAL, EMISIONES ALCANCE 3 (Tn CO2 eq)		**1.215,92**	**676,58**	**745,71**

	EMISIONES (Tn CO2 eq)		
ALCANCES	2019	2020	2021
ALCANCE 1	1.108,80	1.281,40	873,97
ALCANCE 2	7.512,30	0	0,00
ALCANCE 3	1.215,90	676,58	745,71
TOTAL EMISIONES	**9.837,00**	**1.957,90**	**1.619,68**

306-2

KILOS	2019	2020	2021
TOTAL RESIDUOS NO PELIGROSOS (Kg)	241.183,0	209.789,40	251.564,8
TOTAL RESIDUOS PELIGROSOS (Kg)	3.475,59	7.506,56	10.089,08
PAPEL DESTRUIDO CONFIDENCIALMENTE (Kg) (*)	230.996,0	67.050	242.921

(*) Se precisa el dato de cantidad real, en Kg, de la documentación en custodia del año 2020, expurgada y certificada en 2021.
Para el cálculo de la cantidad de documentación en custodia de 2021, para destruir, se ha estimado la misma cantidad que en 2020 (146.778 Kg).
La Destrucción Confidencial se certifica según Norma UNE-EN 15713 Destrucción segura del material confidencial.

FS14

CANAL DE RELACIÓN CON LOS CLIENTES	2019	2020	2021
Número de oficinas	1.084	1.031	914
Número de cajeros automáticos	1.316	1.287	1.172
% operaciones realizadas en ventanilla	12,78%	9,53%	10,01%
% operaciones realizadas por banca a distancia	72,03%	75,96%	74,27%
% operaciones realizadas en cajero	4,18%	2,98%	2,76%
% operaciones realizadas en TPV	10,86%	11,33%	12,97%
% operaciones realizadas en actualizador	0,15%	0,03%	0,00%
Usuarios banca digital activos mes	765.585	842.486	878.818
Usuarios banca móvil activos mes	432.211	521.551	603.409
Usuarios pago móvil activos mes	86.040	213.765	322.975
Visitas total Home ibercaja.es	26.375.480	28.008.266	25.779.055

FS8

EMPRESA PARTICIPADA	PROYECTO MEDIOAMBIENTAL	INVERSIÓN IBERCAJA			INDICADOR CUANTITATIVO
		2019	2020	2021	
Rioja Nueva Economía, S.A.	Planta de biodiesel en Calahorra y parque eólico	7.124	5.592	5.592	Parque eólico de 39 Mw de potencia instalada Planta biodiesel de 250 m Tn/año de capacidad
Solavanti	Proyectos fotovoltaicos	6.030	6.030	6.030	Potencia instalada total: 44,46 Mw
Proyecto Foresta	Plantaciones forestales en Extremadura	4.553	4.773	5.000	640 has. (Reservorio de 232.541 árboles)
Energías Alternativas de Teruel	Promoción y explotación de energía eólica	26	26	-	Proyectos en desarrollo con 159 Mw de potencia
Total inversión Ibercaja		**17.733**	**16.421**	**16.622**	

Observaciones específicas: En el 2021se ha reclasificado la participación en Prames de Medioambiente a Turismo, por adecuación de su actividad. Por ello, para dar homogeneidad a la información, no figura dicha participación en los datos de 2019 y 2020.

FS7

IMPORTES ECONÓMICOS EN MILES DE EUROS	2019	2020	2021
Línea Joven			
Becas de estudio, postgrados, etc.			
Nº de operaciones	27	8	9
Importe financiación	87	23	9
Adquisición de vivienda			
Nº de operaciones	2.219	1.308	1.319
Importe financiación	214.421	129.473	129.864
Particulares			
Tarjeta Ciudadana Zaragoza			
Nº de operaciones	3.873.480	1.984.572	2.357.222
Importe OPERATORIA	2.495	1.313	1.556
Tarjeta Ciudadana Guadalajara			
Nº de operaciones	33.577	18.384	15.794
Importe OPERATORIA	14	8	7
Empresas			
Líneas ICO-Empresas y Emprendedores			
Nº de operaciones	525	439	439
Importe financiación	29.480	24.879	29.597
Convenios BEI			
Nº de operaciones	1.964	915	167
Importe financiación	111.374	50.446	8.573
Sector AGRO			
Nº de operaciones	3.598	2.860	2.519
Importe financiación	137.198	120.069	102.542
Jóvenes Agricultores y Ganaderos			
Nº de operaciones	109	125	113
Importe financiación	10.211	12.746	9.933

FS10, FS11

INVERSIONES DE IBERCAJA EN COMPAÑÍAS DONDE LA RSC ES RELEVANTE

INVERSIONES DE IBERCAJA EN COMPAÑÍAS DONDE LA RSC ES RELEVANTE (MILES DE EUROS)	2019	2020	2021
Importes	107.306	103.3336	103.646
Empresas	20	19	20
% sobre total Participaciones	39%	45%	45%

203-1

PARTICIPACIONES EMPRESARIALES	2019			2020		
	INVERSIÓN DESEMBOLSADA	GENERACIÓN RIQUEZA DIRECTA	CREACIÓN PUESTOS DE TRABAJO	INVERSIÓN DESEMBOLSADA	GENERACIÓN RIQUEZA DIRECTA	CREACIÓN PUESTOS DE TRABAJO
	Miles de euros	Miles de euros	Directos e indirectos	Miles de euros	Miles de euros	Directos e indirectos
Sector turístico	66.647	28.175	13.596	66.647	29.873	13.634
Sector logístico	-	-	-	-	-	-
Sector agroalimentario	1.306	25.292	1.147	1.306	9.984	1.154
Otros sectores	6.600	1.173	5.570	6.600	873	5.803
Totales	74.553	54.640	20.313	74.553	40.731	20.591

PARTICIPACIONES EMPRESARIALES	2021		
	INVERSIÓN DESEMBOLSADA	GENERACIÓN RIQUEZA DIRECTA	CREACIÓN PUESTOS DE TRABAJO
	Miles de euros	Miles de euros	Directos e indirectos
Sector turístico	67,463	1,331	13,603
Sector agroalimentario	1,306	9,127	1,057
Otros sectores	8,523	3,403	26,446
Totales	**77.292**	**13.861**	**41.106**

Inversiones en sectores considerados estratégicos (miles de euros)	2019	2020	2021
Importes	**77.880**	**75.481**	**74.911**

INFORMACIÓN SOBRE EL REGLAMENTO DE TAXONOMÍA (UE) 2020/852

El Reglamento (UE) 2020/852 sobre Taxonomía, publicado el 22 de junio de 2020 por el Parlamento Europeo y del Consejo en el marco del Pacto Verde Europeo, pretende ayudar a la creación de una economía más justa y capaz de generar empleo de forma equitativa, mediante la definición de aquellas actividades económicas que puedan considerarse sostenibles desde el punto de vista ambiental.

De acuerdo con el artículo 8 de dicho Reglamento, Ibercaja, estando sujeta a la Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de octubre de 2014, por la que se modifica la Directiva 2013/34/UE en lo que respecta a la divulgación de información, no financiera e información sobre diversidad por parte de determinadas grandes empresas y determinados grupos (en adelante "NFRD" por sus siglas en inglés); debe divulgar cómo y en qué medida sus actividades están asociadas con actividades económicas sostenibles, según lo definido en dicho reglamento.

Actualmente la Taxonomía sólo ha desarrollado los objetivos de mitigación del cambio climático y de adaptación al cambio climático, estando el resto de los objetivos medioambientales pendientes de definir.

Las obligaciones de divulgación que se exigen a las entidades sujetas a la NFRD en este ejercicio se refieren a las ratios de elegibilidad. A estos efectos, la elegibilidad no es un indicador del rendimiento medioambiental o de la sostenibilidad de una actividad. Las actividades elegibles, son aquellas que se recogen dentro del perímetro de regulación del Reglamento y que tienen el potencial de contribuir a los objetivos medioambientales definidos, siempre que cumplan con los criterios técnicos de selección establecidos en la normativa, análisis que se exigirá a las entidades en los próximos años, siguiendo un calendario de implantación de la normativa.

El Grupo Ibercaja tiene como actividad principal la banca minorista, desarrollando la totalidad de su negocio en el territorio nacional. Su objeto social es la realización de toda clase de actividades, operaciones, actos, contratos y servicios propios del negocio de banca en general, permitidos por la legislación vigente en cada momento, incluida la prestación de servicios de inversión y auxiliares.

En este sentido, a continuación, desglosamos la información cuantitativa a 31 de diciembre de 2021, siguiendo las recomendaciones publicadas por la Comisión Europea en su documento de FAQs de diciembre de 2021, en las cuales se establece que las entidades de crédito deberán reportar siguiendo los requerimientos del perímetro de consolidación prudencial de acuerdo con lo establecido en el título II, capítulo 2, sección 2 del Reglamento (UE) 575/2013, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión.

A 31 de diciembre de 2021	En %	Descripción del contenido
% de activos totales expuestos a actividades económicas elegibles según la Taxonomía	55,03	Actividades con entidades sujetas a la NFRD, hogares y gobiernos locales cubiertas por el Reglamento de Taxonomía divididas entre el total de activos cubiertos (1) y (3)
% de activos totales expuestos a actividades económicas no elegibles según la Taxonomía	18,30	Actividades con entidades sujetas a la NFRD, hogares y gobiernos locales no cubiertas por el Reglamento de Taxonomía divididas entre el total de activos cubiertos (1) y (3)
% de activos totales expuestos a Gobiernos Centrales, Bancos Centrales y Emisores Supranacionales	16,72	Exposiciones a Gobiernos Centrales, Bancos Centrales y Emisores Supranacionales divididas entre total de activos de balance (2)
% de activos totales expuestos derivados	0,14	Exposiciones a derivados divididas entre total de activos de balance (2)
% de activos totales expuestos a entidades no obligadas a publicar información no financiera	26,67	Exposiciones a entidades no obligadas a reportar bajo NFRD dividido entre total de activos cubiertos (1)
% de activos totales que corresponden a la cartera de negociación	0,006	Exposiciones a la cartera de negociación dividido entre el total de activos de balance (2)
% de activos totales que corresponden a préstamos interbancarios a la vista	0,00	Exposiciones a préstamos interbancarios a la vista dividido entre el total de activos de balance (2)

(1): El "total de activos cubiertos" recoge los activos financieros dentro del perímetro del cálculo del GAR: activos financieros a coste amortizado, activos financieros al valor razonable con cambios en otro resultado global, inversiones en filiales, negocios conjuntos y asociadas, activos financieros a valor razonable con cambios en resultado, y activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados a 31 de diciembre de 2021
(2): El "total de activos de balance" es el importe total de activos considerando el perímetro de consolidación prudencial a 31 de diciembre de 2021
(3) A efectos de presentar un perímetro de información homogéneo con la información que se publica en este informe de gestión, se reporta el dato de % de activos totales expuestos a actividades económicas elegibles según la Taxonomía, siguiendo el perímetro de consolidación de la información consolidada financiera que incluye a todo el Grupo Ibercaja, que representa un 49,23% y el dato de % de activos totales expuestos a actividades económicas no elegibles, que representa un 19,39%.

Para la determinación de la información previamente señalada, los activos expuestos a actividades elegibles han sido categorizados como tal en base al listado de actividades recogidas en los Anexos I y II del Acto Delegado Climático del Reglamento 2020/852 de Taxonomía, en los que se identifican las actividades que contribuyen de forma sustancial a los objetivos de Mitigación y Adaptación al Cambio Climático.

La información acerca de estas exposiciones se ha obtenido del análisis de los datos disponibles de la contraparte en los sistemas de la compañía para cada tipología de activo. En este sentido, la mayor parte de la exposición a actividades categorizadas como elegibles según la Taxonomía se corresponde con exposiciones a inmuebles residenciales, asociables según el Reglamento a la actividad 7.1 Adquisición y propiedad de edificios. Asimismo, destaca la relevancia de los activos con exposiciones de préstamos y operaciones de leasing y renting de vehículos particulares, lo que se asocia según el Reglamento con la actividad 6.5 Transporte por motocicletas, turismos y vehículos comerciales ligeros del Anexo I del Acto Delegado Climático.

Para la evaluación de la elegibilidad de las exposiciones a entidades financieras y no financieras, éste se debe basar en datos reales facilitados por la contraparte. A la fecha de preparación de este informe las entidades obligadas a publicar información no financiera no han reportado aún sus indicadores de elegibilidad. Por tanto, en el desglose de información presentado anteriormente, los porcentajes de exposición a actividades elegibles no incluyen información acerca de la potencial elegibilidad de las actividades asociadas a dichas entidades.

Asimismo, de acuerdo con lo establecido en el citado Reglamento, para el cálculo de los indicadores anteriormente desglosados hemos realizado las siguientes exclusiones:

a. Las exposiciones a gobiernos centrales, bancos centrales y emisores supranacionales se han excluido del total de activos cubiertos totales.

b. La cartera de negociación se ha excluido del total de activos cubiertos totales.

c. Las exposiciones a entidades no obligadas a publicar información no financiera y las exposiciones a los derivados se han excluido del numerador del porcentaje de activos totales expuestos a actividades económicas elegibles y no elegibles según la Taxonomía.

En Ibercaja estamos comprometidos con la sostenibilidad, por ello nos esforzamos por atender debidamente las necesidades y expectativas de todos nuestros grupos de interés, así como por cumplir con lo establecido en todas las normativas relacionadas como el Reglamento que da lugar a este informe. En el desarrollo de su actividad financiera, Ibercaja considera que sus actuaciones deben fomentar el equilibrio del crecimiento económico, la cohesión social y la preservación del entorno, conforme a su Propósito Corporativo: “Ayudar a las personas a construir la historia de su vida”. De esta forma, como se recoge en su Política de Sostenibilidad, Ibercaja tiene el compromiso de alinear la estrategia comercial con los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas, adaptando la oferta para dar respuesta a las nuevas necesidades derivadas del desarrollo sostenible, , impulsando modelos de negocio y prácticas más sostenibles e integrando los factores ASG en la gestión global de riesgos.

Con este objetivo, el Grupo Ibercaja está incluyendo aspectos ASG en el diseño de productos y servicios con características sostenibles y, durante este ejercicio, ha avanzado en la identificación e integración de los riesgos de sostenibilidad y en su divulgación, dando cumplimiento a los requerimientos actuales del Reglamento 2019/2088, sobre el que continúa trabajando para adaptar sus políticas y la información precontractual, web e información periódica a las exigencias normativas.

Anexo E. Informe de verificación independiente

102-56

Informe de Verificación Independiente del Estado de Información No Financiera consolidado correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021

IBERCAJA BANCO, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Ernst & Young, S.L.
Calle de Raimundo Fernández Villaverde, 65
28003 Madrid

Tel: 902 365 456
Fax: 915 727 238
ey.com

Building a better working world

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO

A los accionistas de Ibercaja Banco, S.A. (Sociedad dominante):

De acuerdo con el artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera consolidado (en, adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021, de Ibercaja Banco, S.A. (Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante, el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión consolidado del ejercicio 2021 adjunto del Grupo.

El contenido del Informe de Gestión incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en el Anexo A "Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad", el Anexo C "Índice de contenidos GRI", y en los principios 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 5.3 y 6.1 del capítulo 6.11 "Implementación de los Principios de Banca Responsable UNEP-FI", incluidos en el Informe de Gestión adjunto.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de Ibercaja 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) en su opción Esencial, así como aquellos otros criterios, entre los que se encuentra el suplemento sectorial "Financial Services de la Guía GRI versión G4" y los "Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas", descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el Anexo A "Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad", el Anexo C "Índice de contenidos GRI", y en los principios 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 5.3 y 6.1 del capítulo 6.11 "Implementación de los Principios de Banca Responsable UNEP-FI", del citado Informe de Gestión.

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 Ibercaja 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 o 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), 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 y la Guía de Aseguramiento Limitado sobre el reporting de los Principios de Banca Responsable, emitida por UNEP FI (United Nations Environment Programme Finance Initiative).

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su 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 que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades del Grupo 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 del Grupo 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 realizar nuestra revisión.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2021 en función del análisis de materialidad realizado por la Dirección del Grupo y descrito en el apartado 3 "Claves de este documento", 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 2021.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación con los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2021.
- Revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF del ejercicio 2021.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2021 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información del Grupo.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los administradores y la Dirección.

Párrafo de énfasis

El Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles establece la obligación de divulgar información sobre la manera y la medida en que las inversiones de la entidad se asocian a actividades económicas elegibles según la Taxonomía por primera vez para el ejercicio 2021 siempre que el estado de información no financiera se publique a partir del 1 de enero de 2022. En consecuencia, en el EINF adjunto no se ha incluido información comparativa sobre esta cuestión. Adicionalmente se ha incorporado información para la que, a la fecha de formulación del EINF adjunto, los administradores de Ibercaja Banco, S.A. han optado por aplicar los criterios que, en su opinión, mejor permiten dar cumplimiento a la nueva obligación y que están definidos en el apartado "Información sobre el Reglamento de Taxonomía (UE) 2020/852" en el Informe de Gestión adjunto. Nuestra conclusión no ha sido modificada en relación con esta cuestión.

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 Ibercaja Banco, S.A. y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021 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 en su opción Esencial, así como aquellos otros criterios, entre los que se encuentra el suplemento sectorial "Financial Services de la Guía GRI versión G4" y los "Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas", descritos de acuerdo con lo mencionado para cada materia en el Anexo A "Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad", el Anexo C "Índice de contenidos GRI", y en los principios 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 5.3 y 6.1 del capítulo 6.11 "Implementación de los Principios de Banca Responsable UNEP-FI", del citado Informe de Gestión.

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.

INSTITUTO DE CENSORES JURADOS DE CUENTAS DE ESPAÑA

ERNST & YOUNG, S.L.

2022 Núm. 08/22/00836

30,00 EUR

SELLO CORPORATIVO:

Sello distintivo de otras actuaciones

ERNST & YOUNG, S.L.

José Carlos Hernández Barrasús

8 de marzo de 2022

iberCaja

INFORME
DE GOBIERNO CORPORATIVO

EL BANCO DEL vamos

El Informe Anual de Gobierno Corporativo está disponible en la CNMV y en la página Web de la Entidad dentro del apartado “Accionistas e Inversores- Gobierno Corporativo y Política de Remuneraciones”.

Informe de Auditor Referido a la "Información Relativa al Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF)" correspondiente al ejercicio 2021

IBERCAJA BANCO, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Ernst & Young, S.L.
Calle de Raimundo Fernández Villaverde, 65
28003 Madrid

Tel: 902 365 456
Fax: 915 727 238
ey.com

Building a better working world

INFORME DE AUDITOR REFERIDO A LA "INFORMACIÓN RELATIVA AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO SOBRE LA INFORMACIÓN FINANCIERA (SCIIF)"

Al Consejo de Administración de IBERCAJA BANCO, S.A.:

De acuerdo con la solicitud de la Dirección de IBERCAJA BANCO, S.A. (en adelante, la Entidad) y con nuestra carta de encargo de fecha 18 de marzo de 2021, hemos aplicado determinados procedimientos sobre la "Información relativa al SCIIF" incluida en el apartado "F. Sistemas internos de control y gestión de riesgos en relación con el proceso de emisión de la información financiera (SCIIF)" del Informe Anual de Gobierno Corporativo de Ibercaja Banco, S.A. correspondiente al ejercicio 2021, en el que se resumen los procedimientos de control interno de la Entidad en relación con la información financiera anual.

El Consejo de Administración es responsable de adoptar las medidas oportunas para garantizar razonablemente la implantación, mantenimiento y supervisión de un adecuado sistema de control interno así como del desarrollo de mejoras de dicho sistema y de la preparación y establecimiento del contenido de la Información relativa al SCIIF adjunta.

En este sentido, hay que tener en cuenta que, con independencia de la calidad del diseño y operatividad del sistema de control interno adoptado por la Entidad en relación a la información financiera anual, éste sólo puede permitir una seguridad razonable, pero no absoluta, en relación con los objetivos que persigue, debido a las limitaciones inherentes a todo sistema de control interno.

En el curso de nuestro trabajo de auditoría de las cuentas anuales y conforme a las Normas Técnicas de Auditoría, nuestra evaluación del control interno de la Entidad ha tenido como único propósito el permitirnos establecer el alcance, la naturaleza y el momento de realización de los procedimientos de auditoría de las cuentas anuales de la Entidad. Por consiguiente, nuestra evaluación del control interno, realizada a efectos de dicha auditoría de cuentas, no ha tenido la extensión suficiente para permitirnos emitir una opinión específica sobre la eficacia de dicho control interno sobre la información financiera anual regulada.

A los efectos de la emisión de este informe, hemos aplicado exclusivamente los procedimientos específicos descritos a continuación e indicados en la Guía de Actuación sobre el Informe del auditor referido a la Información relativa al Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera de las entidades cotizadas, publicada por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (en adelante, CNMV) en su página web, que establece el trabajo a realizar, el alcance mínimo del mismo, así como el contenido de este informe. Como el trabajo resultante de dichos procedimientos tiene, en cualquier caso, un alcance reducido y sustancialmente menor que el de una auditoría o una revisión sobre el sistema de control interno, no expresamos una opinión sobre la efectividad del mismo, ni sobre su diseño y su eficacia operativa, en relación a la información financiera anual de la Entidad correspondiente al ejercicio 2021 que se describe en la Información relativa al SCIIF adjunta. En consecuencia, si hubiéramos aplicado procedimientos adicionales a los determinados por la citada Guía o realizado una auditoría o una revisión sobre el sistema de control interno en relación a la información financiera anual regulada, se podrían haber puesto de manifiesto otros hechos o aspectos sobre los que les habríamos informado.

Domicilio Social: C/ Raimundo Fernández Villaverde, 65. 28003 Madrid - Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 9.364 general, 8.130 de la sección 3° del Libro de Sociedades, folio 68, hoja nº 87.690-1, inscripción 1ª. Madrid 9 de Marzo de 1.989. A member firm of Ernst & Young Global Limited.

Asimismo, dado que este trabajo especial no constituye una auditoría de cuentas ni se encuentra sometido a la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, no expresamos una opinión de auditoría en los términos previstos en la citada normativa.

Se relacionan a continuación los procedimientos aplicados:

1. Lectura y entendimiento de la información preparada por la Entidad en relación con el SCIIF - información de desglose incluida en el Informe de Gestión - que se incluye en el apartado F del Informe Anual de Gobierno Corporativo y evaluación de si dicha información aborda la totalidad de la información requerida, relativa a la descripción del SCIIF, según se establece en la Circular nº 5/2013 de 12 de junio de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), y modificaciones posteriores, siendo la más reciente la Circular 1/2020 de 6 de octubre de la CNMV (en adelante las circulares de la CNMV).

2. Preguntas al personal encargado de la elaboración de la información detallada en el punto 1 anterior con el fin de: (i) obtener un entendimiento del proceso seguido en su elaboración; (ii) obtener información que permita evaluar si la terminología utilizada se ajusta a las definiciones del marco de referencia; (iii) obtener información sobre si los procedimientos de control descritos están implantados y en funcionamiento en el Grupo.

3. Revisión de la documentación explicativa soporte de la información detallada en el punto 1 anterior, y que ha comprendido, principalmente, aquella directamente puesta a disposición de los responsables de formular la información descriptiva del SCIIF. En este sentido, dicha documentación incluye informes preparados por la función de auditoría interna, alta dirección y otros especialistas internos o externos en sus funciones de soporte a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

4. Comparación de la información detallada en el punto 1 anterior con el conocimiento del SCIIF de la Entidad obtenido como resultado de la aplicación de los procedimientos realizados en el marco de los trabajos de la auditoría de cuentas anuales.

5. Lectura de actas de reuniones del Consejo de Administración, Comisión de Auditoría y Cumplimiento y otras comisiones de la Entidad a los efectos de evaluar la consistencia entre los asuntos en ellas abordados en relación al SCIIF y la información detallada en el punto 1 anterior.

6. Obtención de la carta de manifestaciones relativa al trabajo realizado adecuadamente firmada por los responsables de la preparación y formulación de la información detallada en el punto 1 anterior.

Como resultado de los procedimientos aplicados sobre la Información relativa al SCIIF no se han puesto de manifiesto inconsistencias o incidencias que puedan afectar a la misma.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en el marco de los requerimientos establecidos por el artículo 540 del texto refundido la Ley de Sociedades de Capital y por las circulares de la CNMV a los efectos de la descripción del SCIIF en los Informes Anuales de Gobierno Corporativo.

INSTITUTO DE CENSORES JURADOS DE CUENTAS DE ESPAÑA

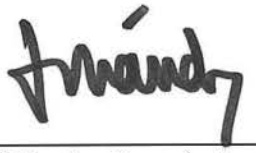
ERNST & YOUNG, S.L.

2022 Núm. 08/22/00834

SELLO CORPORATIVO: 30,00 EUR

Sello distintivo de otras actuaciones

ERNST & YOUNG, S.L.



José Carlos Hernández Barrasús

8 de marzo de 2022

iberCaja