

A photograph of a waterfall cascading over a large, textured rock. The water is captured with a long exposure, creating a soft, blurred effect. The rock is dark and jagged, with some water droplets visible on its surface. The background is a bright, hazy sky.

# Informe Anual 2004

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA

**iberCaja** 



## MAGNITUDES BÁSICAS DEL GRUPO IBERCAJA

(Miles de euros)

	2004	2003	2002
<b>GRUPO IBERCAJA</b>			
Activo total	21.269.473	18.345.172	16.546.567
Inversión crediticia	16.864.747	13.726.233	12.572.129
Cartera de valores	2.332.285	1.513.260	2.015.020
Recursos Totales de clientes	26.343.325	23.312.405	20.353.905
• Desintermediación	8.448.365	7.413.666	6.359.590
Reservas	1.369.440	1.242.083	1.128.620
Recursos Propios (coeficiente solvencia)	2.040.422	1.803.622	1.489.144
Tasa de morosidad (%)	0,58	0,90	0,81
Cobertura de la morosidad (%)	400,91	257,60	261,54
Coeficiente de solvencia (%)	12,38	13,01	11,56
Margen básico	585.647	577.126	561.248
Margen de explotación	249.929	259.423	214.432
Beneficio antes de impuestos	233.670	221.637	212.157
Beneficio neto	171.867	164.928	151.978
Índice de eficiencia (%)	60,05	58,15	61,73

	2004	2003	2002
<b>Ibercaja</b>			
Número de oficinas	965	939	943
Número de empleados	4.141	4.010	3.995
Número de cajeros automáticos	891	836	809
Número Clientes canales a distancia	453.263	405.707	321.271
Volumen de actividad por oficina*	44.775	39.445	34.916
Volumen de actividad por empleado*	10.434	9.237	8.242
Recursos aplicados a actividades de Obra Social y Cultural	38.500	36.000	35.000

\* Volumen de actividad: Inversión crediticia + Recursos de clientes.

	Corto plazo	Largo plazo	Fortaleza financiera
<b>Calificación crediticia</b>			
Moody's	P-1	A1	B
Standard & Poor's	A-1	A+	—

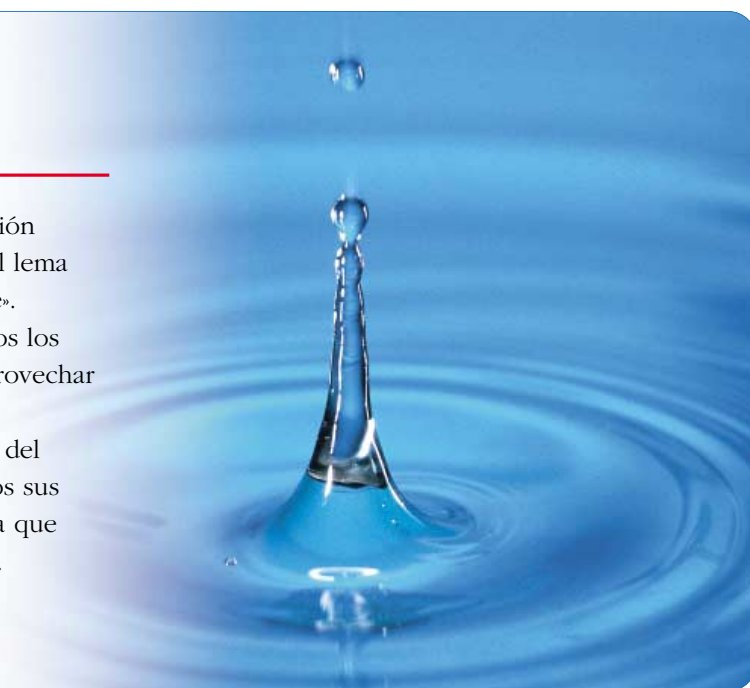
# Informe Anual 2004



## El agua

---

Zaragoza acogerá la Exposición Internacional en 2008 bajo el lema «Agua y desarrollo sostenible». Ibercaja desea felicitar a todos los habitantes de Zaragoza y aprovechar esta ocasión para reiterar su compromiso con el fomento del desarrollo sostenible en todos sus territorios de actuación, tarea que inició hace más de 128 años.



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



## ÍNDICE

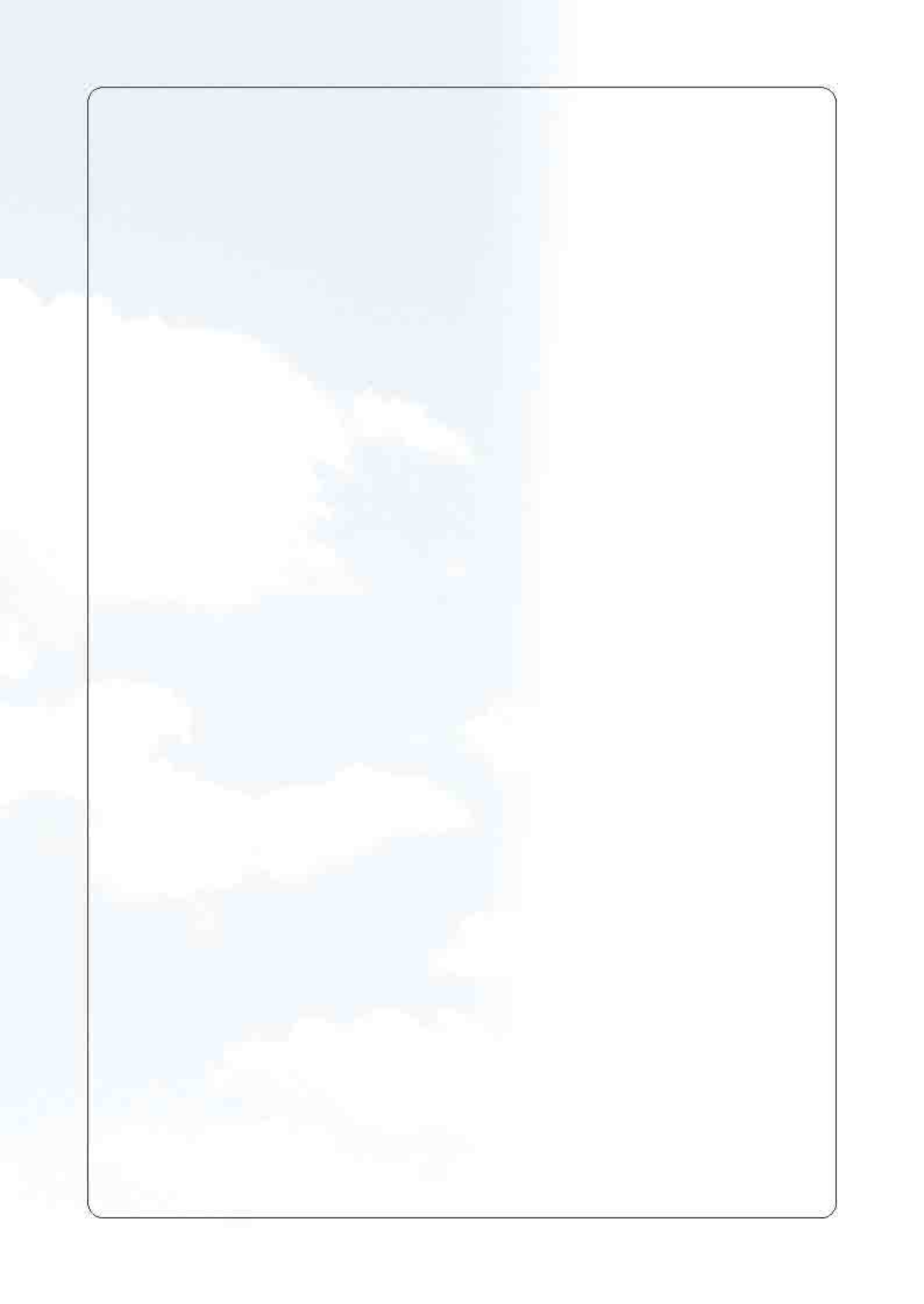
I El entorno.....	7
II La estrategia del Grupo Ibercaja.....	13
III La actividad en 2004 .....	19
3.1 Actividad en banca comercial .....	21
3.2 El Grupo Financiero .....	41
3.3 Actividad en los mercados de capitales .....	49
3.4 Participaciones empresariales .....	53
3.5 Canales de distribución.....	54
IV Calidad de servicio.....	65
V Eficiencia operativa.....	71
VI Resultados y solvencia.....	75
VII Equipo humano .....	83
VIII Recursos tecnológicos .....	93
IX Gestión y control del riesgo .....	99
X Propuesta de distribución de resultados .....	107
XI Responsabilidad Social Corporativa .....	111
XII La Obra Social y Cultural de Ibercaja .....	119
XIII Documentación legal .....	127
Informe de la Auditoría Externa del Grupo.....	129
Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas .....	133
Informe de Gestión.....	177
Informe de la Comisión de Control.....	180
XIV Órganos de Gobierno .....	187
Composición de los Órganos de Gobierno.....	190
Actividades de los Órganos de Gobierno.....	203
XV Otras informaciones del Grupo Ibercaja.....	207
Datos históricos del Balance y Cuenta de Resultados del Grupo .....	209
Red de oficinas .....	210







# I El entorno





## ENTORNO ECONÓMICO

En el año 2004 se ha producido una importante recuperación del crecimiento económico mundial. Las elevadas tasas de liquidez internacional generadas por las políticas de relajación monetaria que han mantenido los principales Bancos Centrales han contribuido a fomentar que la economía estadounidense haya seguido creciendo a una tasa media del 4,4%, desencadenando un despegue económico en un buen número de países emergentes, liderados por la cada vez más potente economía china.

La economía estadounidense se ha visto también impulsada por la paulatina disminución de las tensiones geopolíticas en Oriente Medio y la desaparición de la incertidumbre política tras la reelección como presidente de George W. Bush a principios del mes de noviembre. Esto ha permitido reactivar la confianza empresarial y ha contribuido a fomentar la generación de empleo, factor fundamental para asegurar el crecimiento del consumo.

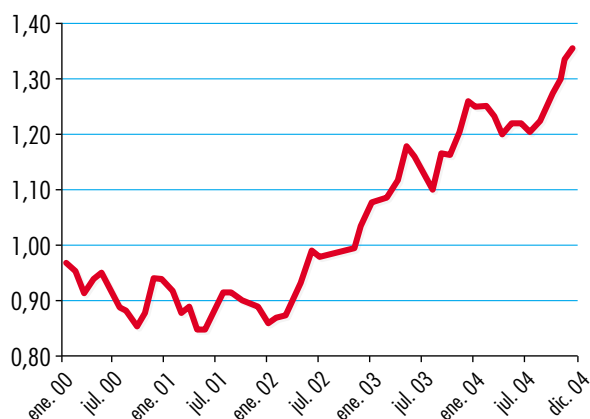
### Crecimiento del PIB Crecimiento de la producción industrial

China	9,5%	14,4%
India	6,6%	7,9%
Brasil	4,9%	8,1%
Chile	6,8%	9,9%
Turquía	4,5%	9,6%
Rusia	6,7%	4,8%
Estados Unidos	4,4%	4,4%
Zona Euro	1,8%	1,0%
España	2,7%	3,9%

Diciembre 2004

No obstante, una parte importante del crecimiento estadounidense se ha financiado gracias a un incremento muy notable de los déficits público y comercial, los cuales han ocasionado una significativa depreciación del dólar.

### Cotización euro/dólar



### Evolución del precio del crudo Brent

\$/barril





En Europa, el panorama ha continuado siendo bien distinto. La fortaleza del euro y la creciente competitividad de las economías asiáticas, basada en costes de mano de obra sensiblemente inferiores a los europeos, han perjudicado notablemente la recuperación de economías con un alto componente industrial como la alemana o la italiana.

El encarecimiento del precio de las materias primas, en especial del petróleo, generado por el fuerte crecimiento mundial, ha sido un fac-

tor que también ha contribuido significativamente a que el crecimiento de la Zona Euro se haya mantenido en un discreto 1,8%.

En este contexto, la evolución de la economía española puede ser considerada positiva, habiéndose alcanzado una tasa de crecimiento del 2,7%, cifra sensiblemente superior a la media de la Zona Euro. Este comportamiento se ha basado en la fortaleza de la demanda interna, gracias a la favorable evolución del consumo y de la inversión en construcción.

## SISTEMA FINANCIERO

---

La elevada liquidez del sistema financiero internacional y la positiva evolución del crecimiento mundial han sido los factores que han contribuido a que, durante 2004, se haya producido una subida generalizada de los precios de los activos financieros.

Los tipos de interés a corto plazo se mantienen en niveles reducidos e inferiores, por lo general, a las tasas de inflación. En Estados Unidos, la Reserva Federal inició un proceso de subida a mediados de año, pasando del 1% al 2,25%, y ha reiterado su intención de mantener esta tendencia.

El Banco Central Europeo, sin embargo, se ha visto obligado a mantener su tipo de intervención en el 2% ante el escaso dinamismo del

crecimiento económico y la renovada fortaleza del euro.

Las rentabilidades de los activos de Deuda Pública a largo plazo, tanto en Europa como en Estados Unidos, y los diferenciales medios ofrecidos por los títulos de renta fija privada, han continuado disminuyendo hasta niveles mínimos, apoyados por la creciente demanda de los inversores.

Por otra parte los mercados de renta variable han cerrado un ejercicio muy positivo, superando las dudas sobre la recuperación económica. El índice norteamericano Standard & Poor's-500 avanzó un 8,99%, mientras que la bolsa europea, representada por su índice Eurostoxx-50, se revalorizó un 8,25%.



El mercado español ha sido uno de los más destacados. El índice Ibex-35, beneficiado por la positiva evolución de las empresas eléctricas, inmobiliarias e industriales, ha subido en el año un 17,37%.

La elevada liquidez y el reducido nivel de los tipos de interés han contribuido a mantener la fortaleza de la demanda inmobiliaria y han favorecido un comportamiento expansivo del crédito de nuestro sistema financiero con un crecimiento, neto de titulizaciones, próximo al 18%.

La tasa de morosidad ha evolucionado de manera positiva, alcanzando niveles mínimos del 0,65%, lo cual demuestra la solidez del sistema financiero.

El elevado endeudamiento de las familias y el escaso aliciente de los tipos de interés ha debilitado el ritmo de crecimiento del ahorro financiero, el cual se ha incrementado a una tasa del 13,5%, muy similar a la del pasado ejercicio.

A pesar de la buena evolución de los mercados financieros, el crecimiento del patrimonio de los fondos de inversión, próximo al 11%, ha sido netamente inferior al de 2003. El bajo nivel de los tipos de interés y las incertidumbres que durante algunos meses han dominado la evolución de las bolsas han retraído una buena parte de las inversiones hacia estos productos.

#### Evolución del tipo Euribor año



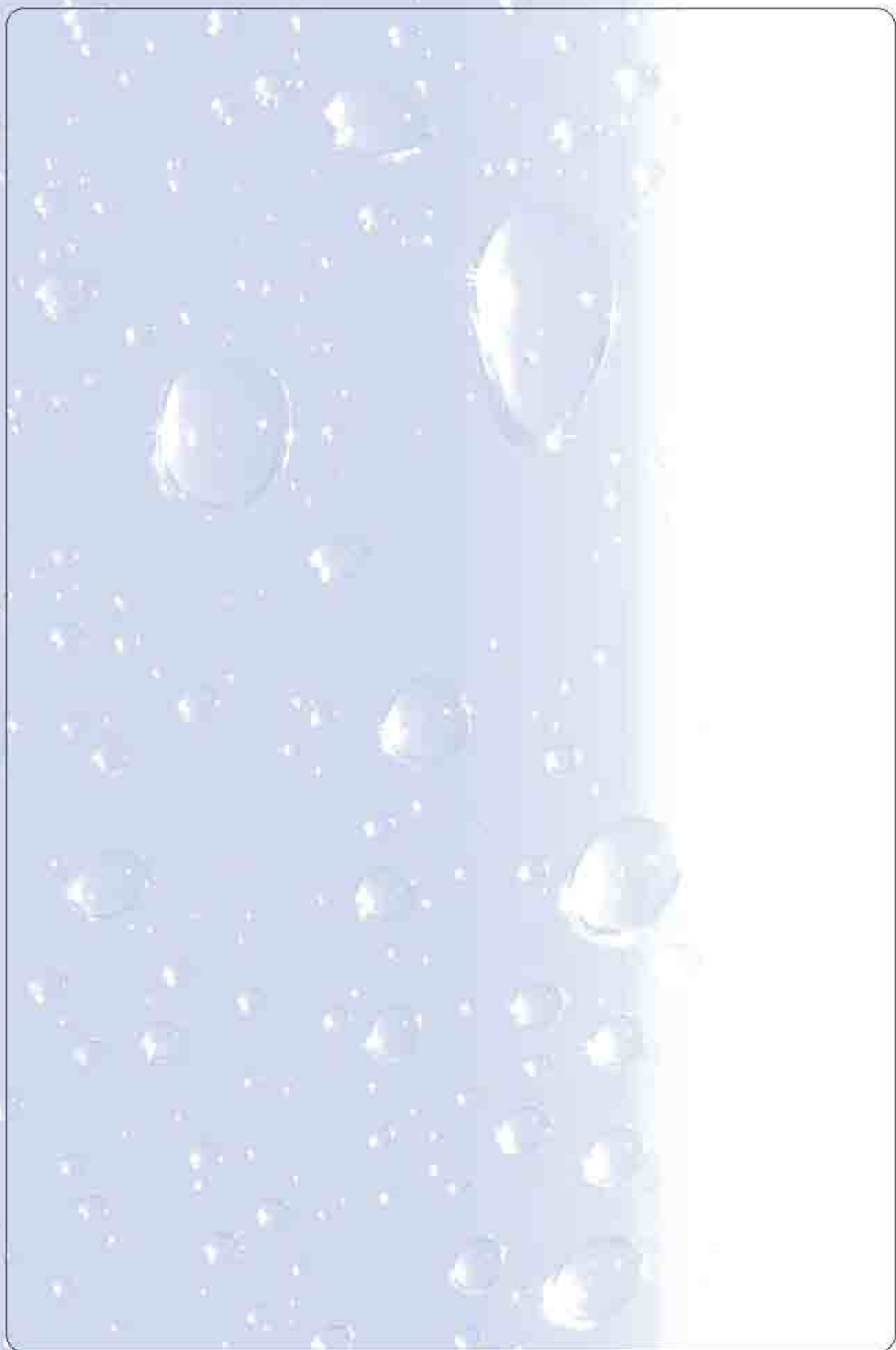
#### Cotización del Ibex 35







## II La estrategia del Grupo Ibercaja







## EL PLAN ESTRATÉGICO 2005-2007

El relevo en la Presidencia y la Dirección General aprobado el 30 de mayo de 2004 y la posterior modificación del Equipo Directivo de la Entidad originaron un proceso de reflexión estratégica que concluyó, a final de año, con la aprobación del Plan Estratégico 2005-2007.

Las estimaciones realizadas por la Entidad apuntan a que, en los próximos tres años, el entorno en que se desarrollará la actividad de las entidades financieras va a ser favorable desde la perspectiva del crecimiento de la economía española, que mantendrá su actual ritmo de expansión, aunque los tipos de interés pueden estabilizarse en niveles muy reducidos. Esta situación, junto con la fuerte competencia del mercado financiero español, sin lugar a dudas uno de los más competidos del mundo, afectarán negativamente al margen financiero de nuestro negocio típico, cuya reducción sólo puede ser compensada con un crecimiento importante del volumen de actividad.

Un último aspecto a tener en cuenta de cara a los próximos años es la posible ralentización del ritmo de crecimiento en el mercado inmobiliario. Aunque no se estima en absoluto que vaya a producirse una crisis inmobiliaria, es muy probable que asistamos a una moderación en el ritmo de subida de los precios de la vivienda, obligando a las entidades a potenciar el desarrollo de fórmulas alternativas de financiación a los clientes.

Todo esto implica que, aquellas entidades financieras que quieran seguir siendo competitivas, se verán obligadas a alcanzar una dimensión importante que les asegure un nivel suficiente de rentabilidad. Para ello es imprescindible conjugar el crecimiento de los volúmenes de actividad con una diversificación de las fuentes de negocio tradicionales.

El primer objetivo del Plan Estratégico del Grupo Ibercaja es alcanzar **un crecimiento equilibrado y rentable** que permita una ganancia de cuota de mercado.

Para ello se pretende, en primer lugar, reforzar la posición de liderazgo en los territorios tradicionales de actuación: Aragón, La Rioja y Guadalajara. Sin embargo, las mayores oportunidades de crecimiento surgen en las zonas de expansión, las cuales suponen el 96% del mercado nacional. La Entidad cuenta en estos territorios con un total de 382 oficinas de reciente apertura y que todavía siguen teniendo un importante potencial al no haber alcanzado su fase de maduración.

Además y para aprovechar estas posibilidades de crecimiento, el Plan prevé la apertura de 150 oficinas, de forma que a finales de 2007 la Entidad esté presente en todas las Comunidades Autónomas y Municipios con una población superior a los cien mil habitantes. La mayor parte de las aperturas –137– se concentrará en los territorios de expansión, destinándose una especial atención a las regiones que conjugan un mayor dinamismo económico con una elevada tasa de crecimiento poblacional como la Comunidad de Madrid, el Arco Mediterráneo o Andalucía.

Junto con las nuevas aperturas, las líneas estratégicas en las que se va a apoyar el citado crecimiento son las de la orientación al cliente y al territorio. Por un lado se va a prestar

### Plan Estratégico 2005-2007

#### Principales objetivos

- Crecimiento equilibrado y rentable
- Diversificación de las fuentes de negocio
- Mejora de la calidad de servicio
- Incremento de la eficiencia



una especial atención a profundizar en el conocimiento de los clientes; las políticas de productos y de precios se ajustarán a la rentabilidad, vinculación y potencial de cada cliente. Por otro lado, las estrategias comerciales se adaptarán a las características de cada territorio y al posicionamiento que ocupe la Entidad.

El segundo gran objetivo se centra en alcanzar una mayor **diversificación de las fuentes de negocio**. En concreto, el Plan prevé un conjunto de actuaciones específicas para potenciar el negocio con:

- **Familias de rentas medias y altas:** contarán con un asesoramiento personalizado por parte de los directores de oficina.
- **Empresas:** dispondrán de un servicio ajustado a sus necesidades mediante la actuación de los gestores de empresas y un servicio de banca a distancia especializado. Podrán también acceder a una renovada cartera de productos.
- **Comercios:** se les ofrecerá asesoramiento a medida y una gama especial de productos y servicios.

- **Inmigrantes:** los inmigrantes representan una fuente muy destacada de crecimiento futuro para las entidades financieras en general y las Cajas de Ahorros en particular. Las previsiones realizadas por la Entidad apuntan a que a finales de 2007, un 10% de los clientes podría pertenecer a este colectivo. Para ello, Ibercaja está ya desplegando una política de apoyo a los inmigrantes desde los primeros momentos de su llegada a nuestro país.

El Plan Estratégico considera que los productos principales que van a permitir alcanzar las metas planteadas de crecimiento y diversificación serán la financiación a la vivienda, la financiación al consumo, las cuentas a la vista y los fondos de inversión y de pensiones. Con este fin se han desarrollado planes de actuación concretos para mantener una gama de productos innovadora, de calidad y que satisfaga las necesidades de los clientes.

Los servicios constituyen otra fuente fundamental de rentabilidad y diversificación. El incremento de la operatoria con empresas y comercios y los cambios en los hábitos de ahorro de los clientes, a favor de las tarjetas,

## Productos estratégicos

### Financiación

- Adquisición de vivienda
- Financiación al consumo
- Actividades productivas

### Ahorro

- Cuentas a la vista
- Fondos de inversión
- Fondos de pensiones



permitirán obtener fuertes crecimientos en este tipo de ingresos.

El tercero de los objetivos globales planteados es la mejora constante de la **calidad de servicio**. Con este fin, la Entidad trabajará en alcanzar un acercamiento, una confianza, un nivel de asesoramiento y una calidad de servicio al cliente excelente, estableciendo objetivos concretos en aspectos clave como la amabilidad, la calidad del asesoramiento, la rapidez en la resolución de quejas y la satisfacción global de los clientes.

El último de los objetivos planteados es el incremento de la **eficiencia**. El crecimiento de la actividad y la productividad de los recursos empleados deben contribuir a una mejora significativa en el ratio de eficiencia de la Entidad.

Alcanzar las metas planteadas permitiría aumentar la dimensión del balance consolidado como Grupo en más de un 65%, incrementando significativamente la cuota de mercado y manteniendo un alto grado de solvencia y rentabilidad.

### La misión de Ibercaja

*La Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja tiene por objeto promover, custodiar y administrar el ahorro, con el fin de contribuir al desarrollo socioeconómico de sus zonas de actuación que lo han generado, haciéndolo fructífero en condiciones de máxima seguridad para los impositores y para la Institución, mediante la correcta inversión, gestión y administración de los recursos financieros que le son confiados, destinando los resultados obtenidos a la dotación de reservas y a la creación y realización de obras de interés social, especialmente en los campos de la enseñanza, los servicios de asistencia social, la investigación, la cultura, la sanidad pública y otras actuaciones de carácter estratégico que impulsen y fomenten el desarrollo socioeconómico en su ámbito de actuación territorial.*

Artículo 2º de los Estatutos de Ibercaja



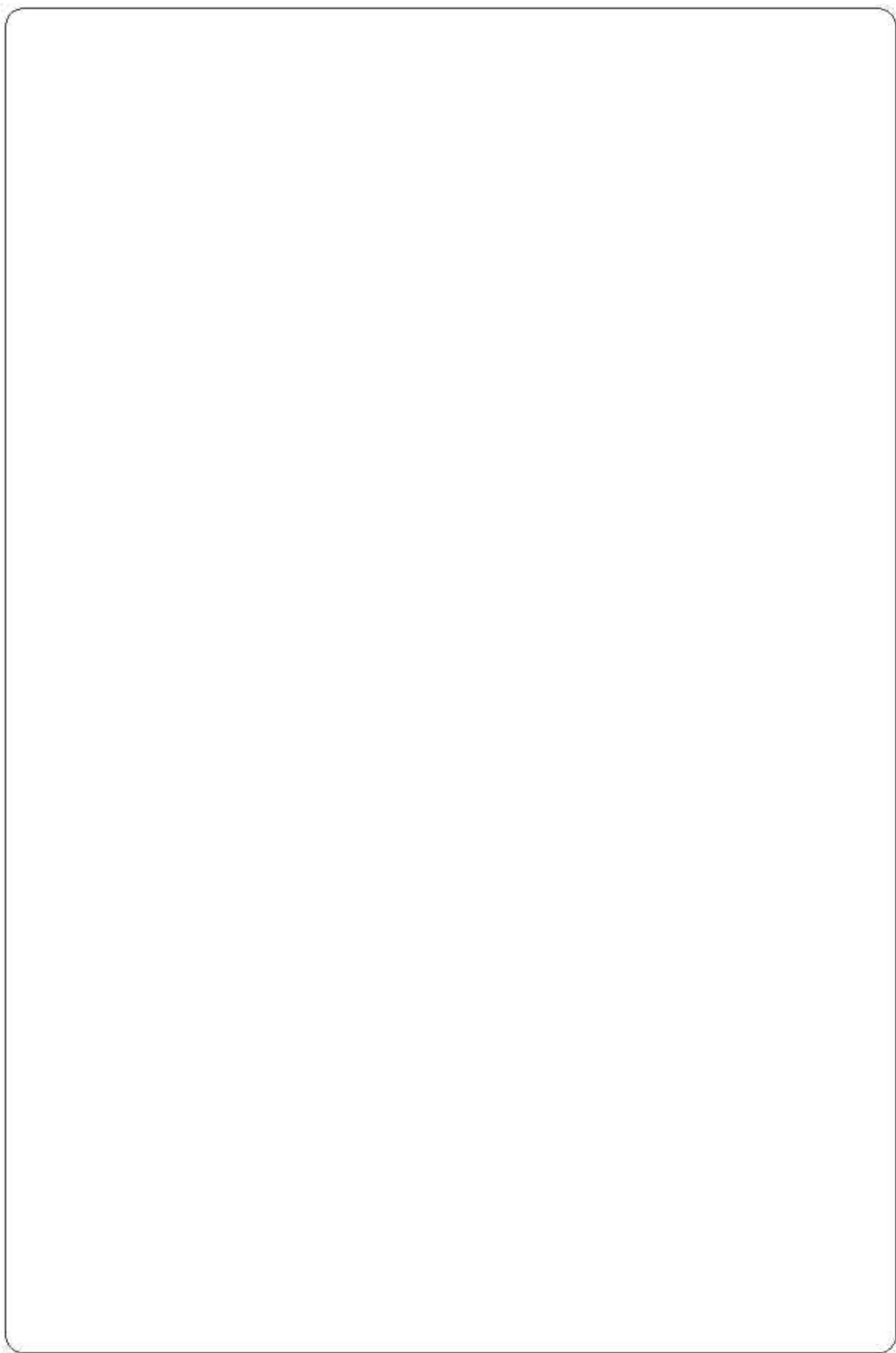




### III

## La actividad en 2004







### 3.1 ACTIVIDAD EN BANCA COMERCIAL

La actividad financiera típica de Ibercaja comprende el negocio con familias, empresas, comercios, instituciones, asociaciones, así como financiación especializada. La dimensión de dicha actividad a nivel de Grupo viene reflejada por un volumen total, al cierre de 2004, de 43.208 millones de euros, con un crecimiento del 16,66% respecto al año anterior. De esta cifra, 16.865 millones corresponden a inversiones crediticias, con un aumento del 22,87%. El volumen total de recursos de clientes captado y gestionado por la Entidad asciende a 26.343 millones de euros, con una variación respecto al ejercicio anterior del 13%.

La evolución de las cifras de negocio ha sido muy positiva en todos los territorios de actuación y se ha basado en un incremento de la base de clientes, que ya supera los 2.250.000, y en un aumento de su vinculación.

A lo largo del ejercicio 2004, la Caja ha continuado reforzando el enfoque estratégico que viene impulsando desde el año 2000 y cuyos pilares básicos, en el ámbito específico de la banca comercial, pueden sintetizarse en los siguientes:

- Oficinas dedicadas al asesoramiento orientado a la venta.
- Atención y servicio especializado para cada segmento de clientes, avanzando en la progresiva adaptación de la oferta al perfil específico de necesidades de cada cliente individual.

- Gestión multicanal de la distribución.
- Mejora permanente de la calidad de servicio percibida por los clientes.
- Compromiso permanente con la innovación en la gama de productos y servicios.

La orientación al cliente es una de las claves sobre las que se ha elaborado el Plan Estratégico para el próximo trienio. En este período se va a profundizar en la implantación de un sistema de gestión comercial basado en la identificación, segmentación y conocimiento profundo de los clientes, con el fin de establecer relaciones duraderas y rentables a medio y largo plazo, con una propuesta de valor para cada segmento de clientes y con beneficios para ambas partes.

**El volumen de actividad  
de Ibercaja —crédito más captación  
de ahorro— asciende  
a 43.208 millones de euros**

### 3.1.1 Servicio a Clientes

De acuerdo con la orientación de la estrategia comercial, Ibercaja desarrolla una prestación de servicios diferenciada por segmentos de clientela.

#### Los jóvenes

Durante 2004 se ha enriquecido la oferta de productos y servicios del «Club Joven» de Ibercaja, convirtiéndose en una de las más completas del panorama nacional y contando con una excelente acogida en el segmento.

La oferta diseñada pone un especial énfasis en los elementos de mayor interés para los jóvenes, como los productos de ahorro, la financiación de la formación y de la vivienda, las tarjetas, las promociones, conexión a Internet gratuita o propuestas en materia de ocio, cultura y viajes.

A lo largo del ejercicio todos los miembros del Club Joven han recibido la «Carpeta Club Joven» que presenta la oferta de descuentos y regalos

en establecimientos y empresas colaboradoras. Asimismo, se ha lanzado una promoción consistente en un programa de puntos por compras en comercios con las tarjetas asociadas al citado Club: Tu Dinero, Ibercaja Joven, Classic Joven y Carné Joven Euro<26 para Aragón y La Rioja. Los puntos acumulados por esta tarjeta se canjean en el momento de la recarga del teléfono móvil en los cajeros de Ibercaja o a través del servicio de Ibercaja Directo.

En 2004 también se ha reforzado la **web Club Joven**, desarrollándose una nueva versión de Ibercaja Directo adaptada al segmento joven en la que se pueden encontrar productos específicos como las cuentas jóvenes electrónica y telefónica, la cuenta vivienda joven, los créditos telefónico y electrónico y otros servicios de utilidad.

Entre las principales novedades del ejercicio destaca la incorporación de un nuevo producto financiero: «**el Anticipo Beca**». Su finalidad es anticipar el importe de las becas Erasmus o Sócrates a percibir por los estudiantes o los profesores.

Cabe también destacar el lanzamiento del «**Servicio de Orientación Profesional**», para ayudar y orientar a los estudiantes en la toma de decisiones sobre su futuro a partir de su interés profesional y ofrecerles una amplia información actualizada sobre opciones académicas y salidas profesionales. Este servicio ha sido especialmente diseñado y prestado por CEPYME Zaragoza, con el patrocinio de Ibercaja.

Por otra parte ha continuado la exitosa comercialización de la **Hipoteca Joven Bonificada**, producto especialmente diseñado para facilitar el acceso a la vivienda de los más jóvenes que desean pagar un interés reducido y están dispuestos a vincularse para conseguirlo, contando con un período de carencia que puede alcanzar hasta los dos años.

Otra de las novedades destacadas en el ejercicio han sido las actuaciones realizadas en colaboración con los centros de enseñanza.







IberCaja considera muy importante propiciar una relación con los niños y los jóvenes a través de los colegios, ya que con ello se consigue difundir entre ellos la amplia oferta de servicios y ventajas que tienen a su disposición, especialmente en aquellos territorios en los que la Entidad es colaboradora del Carné Joven –Aragón y La Rioja–.

Por otra parte, la Universidad constituye una línea de actuación habitual en la gestión con el colectivo de los jóvenes. Durante el año 2004 se ha mantenido una estrecha colaboración con la Universidad de Zaragoza, materializándose la entrega de más de 10.000 carpetas archivadores para aquellos estudiantes clientes de IberCaja que abonan su matrícula mediante domiciliación en su cuenta de IberCaja o directamente con una tarjeta del Club Joven.

Como se ha comentado con anterioridad, en materia de medios de pago se dispone de una gran variedad de **tarjetas para los jóvenes** con las que la Caja intenta cubrir sus necesidades financieras.

- **Tu Dinero:** primera tarjeta financiera, especialmente diseñada para su recarga por importes específicos. Aporta una elevada comodidad y seguridad.



- **IberCaja Joven:** Ser titular de una Tarjeta IberCaja Joven permite beneficiarse de todas las ventajas del Club Joven de IberCaja. Dispone de diferentes modelos a elección del cliente: genérico, naturaleza, deporte, informática, música o personalización con una fotografía.



- **Classic Joven:** Tarjeta de crédito con condiciones preferentes para los clientes con Cuenta Joven que domicilien la nómina.



- **Tarjeta Mini:** Desde el mes de septiembre se ha incluido en la oferta comercial de jóvenes la primera tarjeta IberCaja en un formato novedoso, la tarjeta IberCaja Joven Mini. Esta tarjeta es válida solamente en comercios, por lo que su entrega va siempre acompañada de una tarjeta IberCaja Joven en formato estándar.

A lo largo del año se ha colaborado con el Instituto Aragonés de la Juventud para la difusión del Carné Joven Euro<26, idea europea nacida en 1987 para facilitar el acceso a determinados servicios a los jóvenes entre 14 y 26 años, así como para favorecer la movilidad de los mismos entre los países. Durante este ejercicio se ha incorporado la novedad del Carné +26, producto no financiero puesto en marcha por el Gobierno de Aragón con el fin de extender a los jóvenes mayores de 26 años gran parte de las ventajas comerciales del Carné Joven <26.



A finales de 2004, el número de titulares del Carné Joven financiero en Aragón ascendía a 34.235; a esta cifra se añaden los 4.335 titulares del Carné Joven Clásico.



En esta misma línea, en 2004 se ha mantenido la colaboración con el Gobierno de La Rioja para la emisión y distribución de un nuevo Carné Joven en esta Comunidad. A finales del ejercicio se habían emitido 7.799 Carnés Jóvenes: 3.196 en la modalidad de Tarjeta Electrónica y 4.603 Carnés Clásicos.



La actuación en materia escolar en la Comunidad de La Rioja se ha completado con el patrocinio de los Juegos Deportivos Escolares. Esta colaboración está propiciando el paso de más de 12.000 escolares participantes y sus familias por las oficinas de Ibercaja.

Finalmente cabe destacar la activa participación de la Entidad en el patrocinio de actividades musicales y deportivas de especial interés para este segmento de clientes, mediante la colaboración en más de 200 eventos en diferentes poblaciones de las zonas de actuación de la Caja.

Como consecuencia de estas actuaciones, el número de jóvenes menores de 26 años que poseen alguna tarjeta de Ibercaja asciende a 125.613.



*Ibercaja participa en el patrocinio de eventos deportivos*



## Pensionistas

Durante el año 2004 se han mejorado las condiciones del denominado «Club Oro», mediante la incorporación de nuevas prestaciones. De esta forma, los clientes que tienen domiciliada su pensión en Ibercaja pueden solicitar su inclusión en el Club y disfrutar de ventajas en un destacado conjunto de comercios, mediante la utilización de un carné que acredita su pertenencia.

Además de los descuentos en comercios, los clientes miembros del Club reciben información periódica y personalizada que les anticipa las novedades de la oferta de productos y servicios adaptada a sus necesidades.

Entre las ventajas que se ofrecen a los miembros del Club Oro, destacan las siguientes:

- **Anticipo de la pensión en cajeros.** Ibercaja pone a disposición de todos los clientes que tengan una pensión del Instituto Nacional de la Seguridad Social domiciliada en la Entidad, la posibilidad de anticipar el cobro al día 25 de cada mes. Para ello tan sólo es necesario realizar alguna de las siguientes operaciones en el cajero automático:



consulta de movimientos o disponibilidad de la cuenta, edición de apuntes en la libreta o reintegros en efectivo con libreta o tarjeta. En el conjunto del año 2004 el número de anticipos concedidos ha ascendido a 352.505, lo que representa el 14,24% del total de las pensiones pagadas a través de la Entidad.

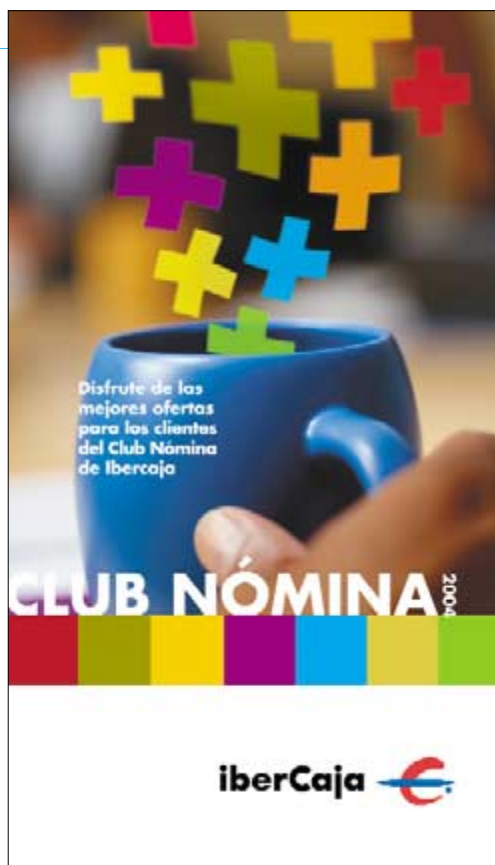


- **Servicio de teleasistencia domiciliaria**, con un importante descuento subvencionado por la Obra Social de Ibercaja; este servicio aporta tranquilidad y seguridad a las personas mayores en su domicilio y a sus familiares, a través de un sistema de contacto en casos de emergencia.
- **Exención de la comisión de mantenimiento de cuenta.**
- **Descuentos en viajes** a través de Ibercaja Viajes.
- **Sorteo de regalos.**

### Sector Familias

Con el fin de potenciar la idea de pertenencia a colectivos con tratamiento diferenciado, Ibercaja ha ampliado la oferta comercial del «Club Nómina», actualizando las promociones y descuentos en diferentes comercios para los clientes con nómina domiciliada, los cuales acceden a una serie de ventajas y ofertas especiales.

Para acreditar la condición de socio del «Club Nómina» y beneficiarse de las ventajas que en cada momento se vayan ofreciendo, se ha diseñado un Carné específico que es necesario presentar en los establecimientos colaboradores al realizar las compras. Junto con la entrega del Carné Nómina el cliente recibe una carpeta que contiene fichas con las ofertas específicas de los establecimientos y empresas colaboradores.



Los perceptores de una nómina en Ibercaja disponen, además, de las siguientes ventajas:

- **Puntualidad** en el cobro de la nómina.
- **Comodidad** por la extensa red de cajeros utilizables con tarjeta o libreta.
- La **amplia Red de Oficinas** para asegurar una buena calidad de servicio y solucionar cualquier consulta o información solicitada.
- Los **servicios telemáticos** de alto nivel: Banca Electrónica y Telefónica –Ibercaja Directo e Ibercaja Directo Negocios–.
- **Exención de comisión de mantenimiento** de la cuenta con nómina domiciliada.
- **Anticipos sin interés.**
- **Trato preferente** en condiciones para créditos de vivienda y consumo.
- **Descuentos en seguros.**
- **Gestión de domiciliaciones.**
- **Extracto por conceptos.**
- **Tarjetas gratuitas** el primer año.
- **Seguro de nóminas.**
- **Ofertas de viajes:** Ibercaja Viajes ofrece descuentos del 5% en sus destinos vacacionales a los clientes de Ibercaja con nómina domiciliada.

Durante 2004 Ibercaja ha colaborado en diferentes proyectos de apoyo al colectivo de familias, uno de los de mayor peso en su actividad comercial.

Entre otras actuaciones, Ibercaja ha firmado un convenio de colaboración con el Gobierno de Aragón para facilitar la tramitación de altas para el nuevo **Registro de Viviendas de Protección Oficial en Aragón**, ofreciendo una participación activa en la financiación y la posibilidad de gestionar la petición de los documentos necesarios.





Con el objetivo de potenciar el desarrollo profesional de las mujeres se ha firmado un convenio con el **Instituto Aragonés de la Mujer**, a través del cual Ibercaja ha puesto en marcha una línea especial de microcréditos por dos millones de euros para financiar, en condiciones especiales, proyectos de inversión promovidos por mujeres emprendedoras.

También cabe destacar la colaboración de la Entidad en el patrocinio y tramitación del nuevo **Carné Familiar**, dirigido a las 28.000 familias numerosas existentes en Aragón. Se ha diseñado una oferta específica de productos y servicios para todos los clientes que lo posean como anticipos de nómina, créditos especiales o seguros diversos.



Por otra parte, Ibercaja continúa apostando por la innovación, ofreciendo productos que pretenden satisfacer las necesidades surgidas en el ámbito familiar. Entre las novedades más destacadas del ejercicio figura la **Tarjeta Universal**, medio de pago de aceptación generalizada, cómodo y seguro, que aporta flexibilidad y facilita a los clientes un mejor seguimiento y control del gasto. El cliente puede elegir la forma de aplazamiento en el pago

que mejor se adapte a sus necesidades. Esta tarjeta se comercializa con el apoyo de un programa combinado de puntos y descuentos que pueden alcanzar incluso el 10% en contrataciones de viajes y compra de entradas a Parques Temáticos en Ibercaja Viajes, a través de la página [www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es)



Durante la temporada 2004-2005 los titulares de las **Tarjetas Aramón**, con las que se puede acceder a los remontes de las pistas de esquí del Grupo Aramón –Formigal, Cerler, Panticosa, Javalambre y Valdelinares–, están disfrutando de novedades importantes, al haberse incorporado un nuevo servicio de información que permite consultar, a través de Internet, la facturación y movimientos de la tarjeta, así como estadísticas diversas relacionadas con la actividad del esquí.

### Mucho, mucho, mucho esquí en Ibercaja.



### Sector Inmigrantes

La incorporación del colectivo inmigrante a la sociedad española está provocando un cambio importante en las tendencias demográficas. En la actualidad, la población de origen extranjero supone prácticamente un 7% de los habitantes en nuestro país; las estimaciones de la Entidad apuntan a que esta tendencia podría incluso incrementarse a lo largo de los próximos años.

A lo largo de 2004,  
uno de cada cuatro  
nuevos clientes captados  
por Ibercaja tenía  
origen extranjero

El fuerte crecimiento de este colectivo se traduce en una demanda de infraestructuras básicas relacionadas con la vivienda, la sanidad y la educación y en una necesidad de servicios financieros propios que la Caja considera fundamental satisfacer ya que, en 2004, uno de cada cuatro nuevos clientes de la Entidad tenía origen extranjero. De hecho, a finales de año, estos clientes representan un 5% de la base de clientes de la Institución.

Las necesidades básicas de este colectivo se pueden resumir en:

- Demanda de información transparente sobre alojamiento, empleo, servicios sociales, trámites legales o servicios policiales.
- Acceso a la vivienda.

- Formación para el empleo.
- Envío de dinero a sus países de origen.
- Acceso a microcréditos de consumo y de producción para saldar las deudas en los países de origen.
- Financiación y servicio en la contratación de viajes.

Para dar respuesta a estas necesidades, Ibercaja ha diseñado una oferta específica de productos y servicios financieros y sociales. En el ámbito financiero Ibercaja, consciente de que uno de los primeros requerimientos de este colectivo es el de enviar dinero a sus familiares, ha centrado su oferta en el lanzamiento de la **Tarjeta Multipaís**. Esta tarjeta pertenece a la tipología Visa Electrón, en modalidad pre-pago,



y permite obtener dinero en cualquier cajero automático del mundo señalizado con los distintivos de Visa Euro 6000.

Una de sus principales ventajas es la seguridad, ya que sólo se puede disponer del dinero que previamente se ha ingresado y no es necesario que esté asociada a una cuenta; su utilización es también muy cómoda, ya que cualquier cliente con otra tarjeta de Ibercaja puede recargarla. A finales de año, Ibercaja había emitido más de 12.000 Tarjetas Multipaís.

Asimismo, durante 2004 Ibercaja ha participado en el desarrollo de una plataforma tecnológica creada por 32 Cajas de Ahorros para facilitar el envío de remesas de dinero. El sistema creado permite a los clientes obtener un



ahorro superior al 50% frente a la media de comisiones cobradas por las compañías remesadoras.

Ibercaja ha mantenido también su acuerdo con el Banque de l'Habitage Du Mali (BHM), que contempla la colaboración de la Caja en la apertura de cuentas en el citado banco en Bamako (Mali). Con él se trata de facilitar el envío de transferencias, bien sea para financiar la compra de vivienda por parte del inmigrante al retornar a su país origen, bien para sufragar los gastos familiares.

Finalmente y como complemento a la oferta específica para este colectivo, Ibercaja ha lanzado el **Seguro de Repatriación y Decesos**. Este producto permite garantizar a los residentes extranjeros en España la prestación de un servicio fúnebre de acuerdo a los usos y costumbres del asegurado.

En el ámbito social la Entidad, por medio de la actuación de su Obra Social y Cultural, ha apoyado diversas iniciativas promovidas por organizaciones sociales a favor del inmigrante, entre las que podemos destacar:

- En colaboración con la **Fundación Federico Ozanam**, se han ofrecido préstamos en condiciones preferentes al colectivo de inmigrantes. Estos préstamos están destinados a financiar los primeros gastos que se producen en el momento de acceder al alquiler de una vivienda, como son la cuota del primer mes, la fianza, el alta en diversos servicios o la adquisición de mobiliario o electrodomésticos de primera necesidad.
- Contribución económica al «Proyecto de implantación de redes telemáticas» propuesto por la **Federación de Asociaciones Pro-inmigrantes con sede en Madrid**. El proyecto plantea la necesidad de que los inmigrantes establecidos en España cuenten con una red telemática que permita el establecimiento de bolsas de empleo. El sistema debe facilitar el acceso a las demandas y ofertas laborales, de modo simultáneo, en todos y cada uno de los puntos donde se desarrolla el proyecto; su objetivo último consiste en incrementar el número de contrataciones de trabajadores inmigrantes, reduciendo al mínimo tiempo posible la mediación laboral.





### Sector Agrícola y Ganadero

La importante implantación en el mundo rural, fundamentalmente en Aragón, La Rioja, Guadalajara y Lleida, hace de Ibercaja la Entidad líder de referencia en estos territorios en el ámbito agroganadero.

Los productos y servicios específicos ofrecidos a los agricultores y ganaderos se complementan con un asesoramiento integral del ahorro, las inversiones, el crédito y en todo lo referente a ayudas, seguros y subvenciones.

En el ámbito de la Política Agraria Comunitaria (PAC) la Entidad ha desarrollado un año

más su campaña de apoyo al sector en la cumplimentación de las solicitudes de Ayudas a Superficies y Primas Ganaderas, con una tramitación cercana a 24.000 solicitudes procedentes de seis Comunidades Autónomas, a las que corresponden unas primas por un importe superior a 168 millones de euros.

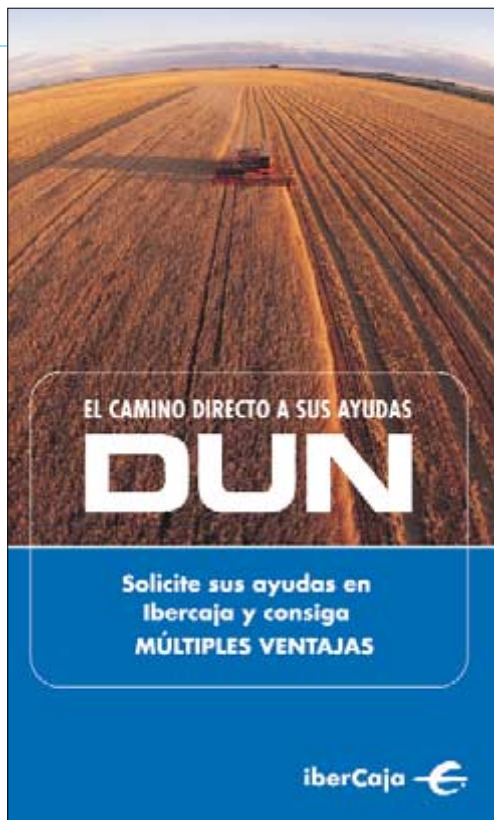


**Ibercaja ha tramitado el pago  
de las ayudas de la PAC  
a 24.000 agricultores en seis  
Comunidades Autónomas**

Durante 2004 se ha procedido al lanzamiento de la **Tarjeta Agroplus**, la cual cuenta con una amplia variedad en sus modalidades de pago que permiten a los clientes compensar las dificultades que ocasiona la fuerte estacionalidad de los ingresos en este sector de actividad.







En materia de Convenios, la Caja ha atendido la demanda crediticia del sector primario y su industria transformadora por un importe de 227 millones de euros. Los principales Convenios firmados en el ejercicio son los siguientes:

- **Convenio con la Asociación Profesional de Agricultores y Ganaderos de Guadalajara (APAG)**, para tramitar y gestionar las solicitudes de «Ayudas PAC» y «Primas Ganaderas» en dicha provincia.
- **Convenio de apoyo y colaboración con la Red Aragonesa de Desarrollo Rural**, para llevar a cabo la Iniciativa Comunitaria Leader Plus y el Programa de Desarrollo Proder II en Aragón. Ibercaja apoya y colabora en la financiación de proyectos productivos que contribuyan al desarrollo del mundo rural.
- **Acuerdo de colaboración con el Gobierno de Aragón y los Consejos de las Denominaciones de Origen del Vino** en dicha región para el desarrollo del Programa de Selección Clonal de la Vid.
- **Acuerdo de colaboración con las cooperativas de ganado ovino OVIARA-GÓN** para canalizar las ayudas comunitarias y los pagos de comercialización del ganado.

## Comercios

La Caja mantiene una actividad permanente de atención a las necesidades financieras específicas del colectivo de comercios. Durante 2004 se han continuado potenciando las actuaciones de impulso de los instrumentos para la financiación de bienes de consumo de las familias, que abarcan tanto operaciones concedidas en el propio establecimiento como el desarrollo de nuevas modalidades de tarjeta de crédito.

La principal actuación realizada estuvo orientada a promocionar la oferta de la Entidad a los comercios de Aragón, La Rioja y Guadalajara.

El motivo central de la acción fueron los productos destinados a la prescripción de operaciones de consumo desde el propio comercio. Para ello se añadieron importantes novedades en un producto tradicional como es el **Crédito Rápido** y se incorporó el nuevo **Credicom**, préstamo entre Ibercaja y el comprador que surge en el propio Comercio, y que permite al comerciante percibir una parte de las comisiones generadas.



La oferta se completaba con una variada gama de productos destinados al comerciante: productos de ahorro, de financiación, de seguros específicos e Ibercaja Directo.

Por otra parte la Caja mantiene diversos Convenios o Acuerdos de Colaboración con este colectivo. En 2004 cabe destacar la firma de los siguientes:

- Convenio con la Federación de Empresarios de Comercio y Servicios de Zaragoza y provincia (ECOS).
- Acuerdo con la Asociación de Comerciantes de Muebles de Aragón (ACOMZA).
- Renovación de la adjudicación como una de las entidades financieras del Nivel B con las que pueden operar los establecimientos del LAE (Loterías y Apuestas del Estado).
- Acuerdo con Renault Financiación.
- Convenio con la Federación Provincial de Asociaciones de Comercio de Guadalajara.
- Convenio de colaboración con el Instituto Aragonés de Fomento para el desarrollo de la Línea de Actuación «Franquicias».

Este último es resultado del Programa de mejora competitiva denominado Empresa, promovido por el Instituto Aragonés de Fomento (IAF) en colaboración con la Asociación de Franquiciadores de Aragón (AFA) y la Asociación Independiente de Jóvenes Empresarios de Zaragoza (AIJEZ).

Este proyecto tiene como principal objetivo impulsar la aparición de nuevos franquiciadores en Aragón, así como consolidar y expandir los existentes. También persigue ampliar la formación de los gestores de franquicias, capacitando a un colectivo de titulados universitarios para la gestión futura de estas empresas. Por último permite la difusión de experiencias mediante la celebración de foros con expertos en franquicias exitosas.

Ibercaja va a participar fundamentalmente en la oferta de productos y servicios específicos tanto para los franquiciadores como para los franquiciados, apoyando a este tipo de negocio, el cual mantiene una elevada posibilidad de desarrollo en España.



## Empresas

La oferta de Ibercaja para las empresas comprende una amplia gama de productos y servicios específicos, incluyendo instrumentos para la financiación de la actividad productiva, para la gestión integrada de tesorería, el servicio de banca electrónica y el apoyo que Ibercaja aporta a las empresas en sus operaciones con el exterior.

Durante el año 2004, Ibercaja ha puesto en marcha, en colaboración con Maninvest, un **servicio integral de ayudas y subvenciones** en el que destaca:

- Servicio de Información de Ayudas Relevantes, a través del cual el cliente obtiene información y un análisis de su aplicabilidad a un proyecto de inversión concreto.
- Servicio de consultoría sobre todas las Ayudas y Subvenciones Locales, Nacionales y Comunitarias aplicables a un proyecto.
- Servicio de tramitación. Maninvest gestionará y tramitará la solicitud de las ayudas y subvenciones.

Asimismo Ibercaja, consciente de la importancia de la formación en el mundo de la empresa, pone a disposición del sector su **Centro de Formación para la Empresa** situado en Cogullada –Zaragoza–. El objetivo del Centro de Formación es poner al alcance de las empresas cualquier planteamiento innovador relacionado tanto con la gestión interna de los negocios como con la comercialización de productos a través de cursos, jornadas y seminarios impartidos por los mejores especialistas del país.



*Centro de Formación para la Empresa de Cogullada*



Con el objetivo de modernizar y mejorar el servicio a sus clientes, Ibercaja lanzó en 2003 «Ibercaja Directo Negocios», producto que engloba el servicio diferenciado de banca electrónica EDI y de banca telefónica que venía ofreciendo a las empresas. A través del mismo Ibercaja ofrece un servicio integral a aquellas empresas que, por sus circunstancias o necesidades de gestión, requieran realizar la generación en web de cobros y pagos, nóminas o transferencias.

Ibercaja Directo Negocios constituye una inmejorable opción de relación con la Caja por su accesibilidad, inmediatez, seguridad, comodidad, confidencialidad y flexibilidad, y cuenta además con unas condiciones económicas muy favorables, ya que el servicio es gratuito y las comisiones aplicadas en las transacciones más frecuentes son muy reducidas.

Durante 2004 se ha dotado al servicio de una serie de utilidades que han mejorado las consultas y operaciones individuales, y sobre todo, la gestión de ficheros de clientes.

Ibercaja suscribe y actualiza todos los años convenios con diversos organismos y entida-

des pertenecientes a los sectores público y privado, con el objetivo fundamental de facilitar el acceso de las empresas a sus recursos financieros. En estos acuerdos se fija el ámbito de concesión de operaciones de crédito y se instrumentan las condiciones especiales para el desarrollo de sectores de importancia estratégica. Entre ellos, cabe destacar:

- Convenio ICO Pymes 2004.
- Convenio Gobierno de Navarra-Pymes 2004, para la bonificación de intereses en operaciones de la financiación de inversiones de las pequeñas y medianas empresas de Navarra.
- Convenio de Colaboración con CEPYME-Aragón para la realización de una oferta global de servicios coordinados a las pequeñas y medianas empresas, que sirvan de apoyo al desarrollo y relanzamiento de su actividad.
- Convenio con la red aragonesa de desarrollo rural, para gestionar las subvenciones generadas por la Iniciativa Comunitaria Leader Plus y el Programa de Desarrollo Proder en Aragón.



## Convenios e Instituciones

Los convenios de colaboración son una fórmula de relación con colectivos de profesionales y otras asociaciones que permiten la adecuada conciliación entre las relaciones institucionales y la actividad comercial. A lo largo del ejercicio, la Caja ha mantenido en vigor acuerdos de colaboración con 35 colegios profesionales, asociaciones o entidades.

En el ámbito de las instituciones, la Entidad mantiene acuerdos de colaboración con diferentes administraciones públicas, regionales y locales, entre los que destacan el suscrito con el Gobierno de Aragón para el Servicio de Caja de Tributos cedidos y los del Gobierno de La Rioja y la Comunidad Autónoma de Madrid para la colaboración en la gestión de tributos.

Ibercaja comercializa además un producto innovador para facilitar la gestión recaudatoria de ayuntamientos que tienen un elevado volumen de tributos. Se trata del **Servicio de Gestión Integral de Recaudación**, que permite al organismo delegar el cobro de los tributos en Ibercaja manteniendo una información «on line» sobre su situación. Este servicio ha sido mejorado para posibilitar la gestión de cobro de los tributos periódicos con recargo y las liquidaciones y autoliquidaciones fuera de padrón.

Ibercaja ha firmado también otros acuerdos entre los que cabe destacar el Convenio de colaboración suscrito con el Ayuntamiento de Zaragoza que ha permitido al Consistorio la adquisición de los suelos del «**Meandro de Ranillas**» en los que próximamente se albergará la **Exposición Internacional «Expo2008»**.

Adicionalmente se han firmado convenios con el Ayuntamiento de Zaragoza para colaborar con el Plan Joven; con el Ayuntamiento de Guadalajara, que ha designado a Ibercaja como entidad gestora única de toda su función recaudatoria; y con el Ayuntamiento de Madrid.

La Caja mantiene en vigor acuerdos de colaboración con 35 colegios profesionales, asociaciones o entidades

En el ámbito de la sanidad, Ibercaja continúa manteniéndose como la primera y principal entidad financiera colaboradora con el Servicio Aragonés de Salud.

Finalmente y como se ha comentado con anterioridad, la Caja ha suscrito en 2004 convenios para apoyar proyectos de inversión de mujeres emprendedoras, colabora en el patrocinio y tramitación del nuevo Carné Familiar y en la gestión de altas para el nuevo registro de Viviendas de Protección Oficial en Aragón.



*Firma del Convenio de Colaboración con el Ayuntamiento de Zaragoza para la permuta de los terrenos del «Meandro de Ranillas»*



### 3.1.2 Los recursos de clientes

El resultado de la actividad del Grupo Ibercaja en el ámbito de la captación se materializa en un volumen total de recursos de clientes gestionado, a final de 2004, de 26.343 millones de euros, que ha experimentado un crecimiento de 3.031 millones de euros, el 13% en términos relativos.

Desde el punto de vista de su composición, Ibercaja mantiene un 67,93% de los recursos de sus clientes en su balance, instrumentados en depósitos a la vista y a plazo, empréstitos

y otros valores negociables, financiaciones subordinadas y cesiones temporales de activos financieros. Estos productos alcanzan un saldo de 17.895 millones de euros y han crecido a una tasa anual del 12,56%. Los productos de ahorro a la vista se han incrementado en 657 millones de euros, equivalentes al 10,94% y los depósitos a plazo, junto con los empréstitos, en 1.200 millones, un 13,79%. Durante 2004 se ha distribuido entre los clientes de la Entidad una nueva emisión de Obligaciones Simples por un importe de 50 millones de euros y una emisión de Deuda Subordinada de 100 millones de euros.

El 32,07% restante, 8.448 millones de euros, lo componen los saldos de los productos de la gama de intermediación, como los fondos de inversión, los planes de ahorro y jubilación, las sociedades de inversión de capital variable, los seguros de ahorro y las cesiones de activos a vencimiento, que han alcanzado este año una tasa de crecimiento del 13,96%.

**En 2004, el volumen de recursos gestionado por el Grupo Ibercaja ha crecido un 13 %**

#### Recursos de Clientes de Ibercaja

31 de diciembre de 2004

	Saldo		Incremento	
	Miles de euros	Estructura (%)	Miles de euros	%
Sector Público	426.009	1,62	106.139	33,18
Sector Privado y no Residente	17.468.951	66,31	1.890.082	12,13
—Cuentas corrientes y ahorro vista	6.661.486	25,29	656.768	10,94
—Depósitos a plazo y empréstitos	9.903.256	37,59	1.200.127	13,79
—Cesión temporal de activos	904.209	3,43	33.187	3,81
<b>Acreedores</b>	<b>17.894.960</b>	<b>67,93</b>	<b>1.996.221</b>	<b>12,56</b>
Cesión de activos a vencimiento	1.014.142	3,85	—71.979	—6,63
Fondos de Inversión	4.762.837	18,08	490.254	11,47
Planes de ahorro y pensiones	2.259.221	8,58	441.291	24,27
Seguros de ahorro	412.165	1,56	175.133	73,89
<b>Desintermediación</b>	<b>8.448.365</b>	<b>32,07</b>	<b>1.034.699</b>	<b>13,96</b>
<b>RECURSOS DE CLIENTES</b>	<b>26.343.325</b>	<b>100,00</b>	<b>3.030.920</b>	<b>13,00</b>





En la evolución del ahorro y su distribución entre las diferentes alternativas de inversión han influido dos factores decisivos: la continuidad en la tendencia de bajos tipos de interés durante todo el ejercicio y la moderada recuperación de la confianza de muchos inversores ante la revalorización de los mercados de valores por segundo año consecutivo. Como consecuencia de ello, el ahorro, aunque ha continuado buscando mayoritariamente seguridad y liquidez inmediata, se ha dirigido también hacia oportunidades de inversión de mayor rendimiento esperado y riesgo.

En cuanto a la política de lanzamiento de productos, la Entidad ha ratificado su compromiso con la innovación y puesta a disposición de los clientes de una amplia gama de productos financieros que permitan satisfacer sus necesidades y preferencias. Entre los principales lanzamientos del ejercicio, cabe destacar el **Seguro de Rentas Vitalicias**, caracterizado por una enorme flexibilidad y variedad de opciones; los doce **productos estructurados** referenciados tanto a índices bursátiles como a acciones, comercializados de forma independiente o bien en forma de producto combinado; los **Seguros de Ahorro Sistemático**; los cinco nuevos **fondos de inversión**; y los tres nuevos **planes de pensiones**.

**Las buenas inversiones siempre están arriba**

**Depósito Creciente a 12 meses**

INVERSIÓN MÍNIMA: 6.000 €<sup>(1)</sup>

2% Nominal los 6 primeros meses  
4% Nominal los 6 meses siguientes

3% TAE<sup>(2)</sup>

Sin penalización por cancelación anticipada  
<sup>(1)</sup> 2% Nominal, Liquidación de intereses al vencimiento.

**DEPÓSITO DE AHORRO CRECIENTE**

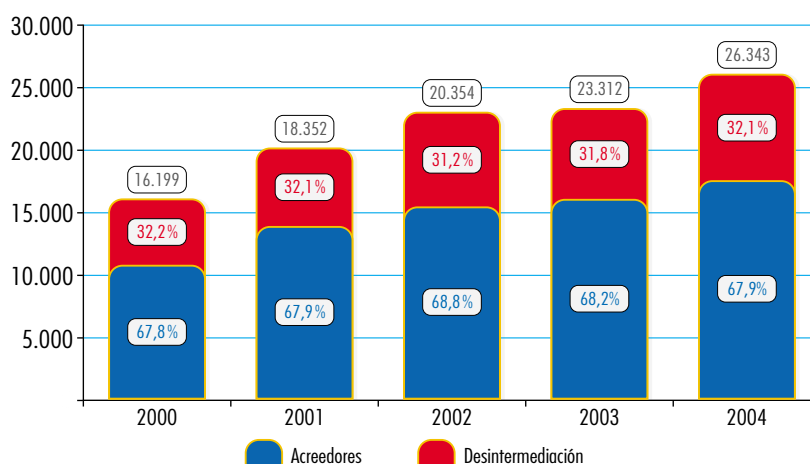
**iberCaja**

Importante: exclusivo para ingresos con talón de giro entidad financiera.  
<sup>(2)</sup> Posiblemente múltiplo de 500 euros.

Igualmente se ha actualizado la oferta a través de los canales de banca directa en términos de tipología de depósitos, plazos y tipos de rendimiento, mediante la incorporación de depósitos combinados a medida. A final de año, el saldo de productos de ahorro canalizado a través de Ibercaja Directo ascendía a 554 millones de euros.

### Evolución de los recursos gestionados por Ibercaja

Distribución % y miles de euros



En los últimos 5 años la captación de recursos ha crecido en media anual a un ritmo del 11,40%



### 3.1.3 Las inversiones crediticias

La actividad crediticia de Ibercaja ha experimentado un incremento muy importante durante el año 2004, propiciado por la favorable e intensa demanda y por la consolidación de la actividad en las oficinas en la zona de expansión. Ibercaja se sigue configurando como una Entidad especializada en el mercado de la financiación inmobiliaria, que es actualmente el que presenta un comportamiento más expansivo en la economía española.

El saldo de la inversión crediticia a final de 2004 ascendía a 16.865 millones de euros, habiendo experimentado en el ejercicio un crecimiento del 22,87%.

**La actividad crediticia de Ibercaja creció a un ritmo del 22,87%**

Durante el año, la red comercial de Ibercaja ha contratado 149.121 operaciones de préstamo y crédito por un importe total de 9.391 millones

de euros. Ello supone una media por operación de 62.979 euros, que se corresponde con una diluida estructura de los riesgos de la cartera y una extensa base de clientes que acceden a la financiación de la Entidad. El importe de las formalizaciones realizadas durante el año 2004 supone un incremento de 3.217 millones de euros, el 52,11% en cifras relativas, respecto al año anterior.

#### Financiación hipotecaria a la adquisición de la vivienda

Como consecuencia de su orientación preferente a la atención de las necesidades financieras de las unidades familiares, la Entidad continúa manteniendo una posición muy importante en la financiación hipotecaria de la vivienda, lo que confiere a su cartera un perfil de riesgo reducido. La Caja ha destinado un importe de 6.862 millones de euros a operaciones destinadas a la construcción y adquisición de vivienda, el 73,07% del importe total de préstamos formalizados, que se ha materializado en una financiación en el año de 40.710 viviendas, 10.704 más que en el ejercicio 2003.

En línea con esta orientación, la vivienda de protección oficial ha recibido una especial

#### Inversiones crediticias de Ibercaja

31 de diciembre de 2004

	Saldo		Incremento	
	Miles de euros	Estructura (%)	Miles de euros	%
<b>Crédito Sector Público</b>	<b>187.336</b>	<b>1,11</b>	<b>-63.741</b>	<b>-25,39</b>
<b>Crédito Sector Privado</b>	<b>16.645.265</b>	<b>98,70</b>	<b>3.196.183</b>	<b>23,77</b>
—Crédito comercial	280.934	1,67	41.164	17,17
—Préstamos y créditos	16.104.831	95,49	3.137.353	24,19
—Deudores a la vista	259.500	1,54	17.666	7,31
<b>Crédito Sector no Residente</b>	<b>32.146</b>	<b>0,19</b>	<b>6.072</b>	<b>23,29</b>
<b>INVERSIONES CREDITICIAS</b>	<b>16.864.747</b>	<b>100,00</b>	<b>3.138.514</b>	<b>22,87</b>





atención por parte de la Entidad. Durante 2004 se han realizado actuaciones de V.P.O. por un total de 373,5 millones de euros, que se han materializado en 4.563 viviendas.

Para potenciar y dar respuesta a las necesidades de este segmento de negocio, Ibercaja ha renovado su política de producto y precios con el lanzamiento de la nueva «Hipoteca Bonificada».

Este producto permite obtener una reducción del diferencial inicial establecido a medida que aumenta la vinculación del cliente con la Caja; puede, además, ser contratado con el sistema de cuotas crecientes, lo que permite una menor carga para el prestatario durante los primeros años de vida de la hipoteca.

En 2004 se han creado cinco productos hipotecarios bonificados y dos hipotecas «superbonificadas» con diferentes niveles de precios con el fin de cubrir todas las posibles necesidades de los clientes. Además, para el segmento de clientela de elevado perfil de renta, se ha desarrollado un producto hipotecario específico denominado «Hipoteca Excepcional».

Los resultados obtenidos con este conjunto de actuaciones pueden ser calificados como excelentes y han permitido que el crecimiento

## Ibercaja ha financiado 40.710 viviendas en 2004

de la financiación ofrecida por Ibercaja para la adquisición de vivienda haya superado ampliamente a la media del mercado.

Finalmente, cabe destacar que durante el año 2004 Ibercaja ha patrocinado la primera edición del Salón Inmobiliario de Aragón, en el que se reunieron las principales empresas e instituciones relacionadas de una forma directa con las actividades de promoción inmobiliaria, segunda vivienda, vivienda vacacional o empresas de decoración. Asimismo, se ha participado en el Certamen Inmobiliario de Zaragoza, en la Feria Inmobiliaria Urbe y Desarrollo de Valencia, en la Feria de la Construcción, Territorio y Vivienda de Castellón, en el Meeting Point Inmobiliario de Barcelona, en el Salón Inmobiliario de Madrid y en la Feria del Suelo y la Urbanización de Sevilla.



Salón Inmobiliario de Aragón



### Financiación al consumo

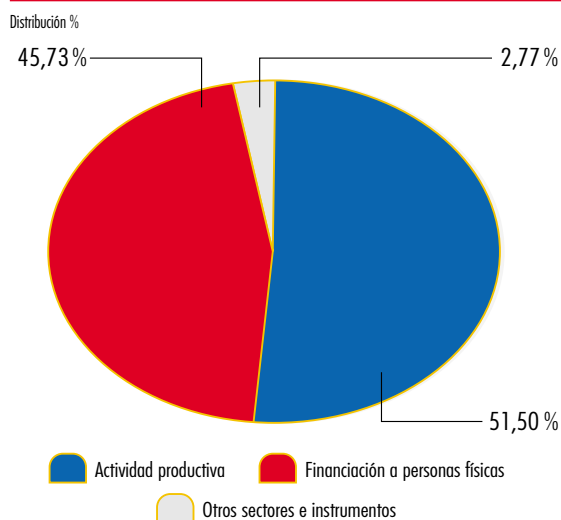
Durante el ejercicio, Ibercaja ha puesto en marcha diversos productos como un crédito instantáneo mediante el cual las oficinas pueden conceder financiación inmediata por franquicia hasta 6.000 euros. Se han creado dos modalidades de «crédito personal bonificado», una a tipo fijo con bonificación determinada al inicio de la operación e invariable hasta la cancelación del préstamo y otra a tipo variable con revisión semestral automática del diferencial. Igualmente se ha puesto en marcha una cuenta de crédito para consumo con garantía hipotecaria, cuya finalidad es ofrecer una financiación a largo plazo, de elevado importe y coste más reducido.

En el ejercicio 2004 ha destacado la positiva evolución del **crédito electrónico**, denominado comercialmente «Ibercaja Directo», que ha experimentado un incremento en el volumen de formalizaciones del 84,3% sobre las cifras realizadas a lo largo de 2003. Al cierre del año, el saldo de préstamos Ibercaja Directo alcanza los 136 millones de euros.

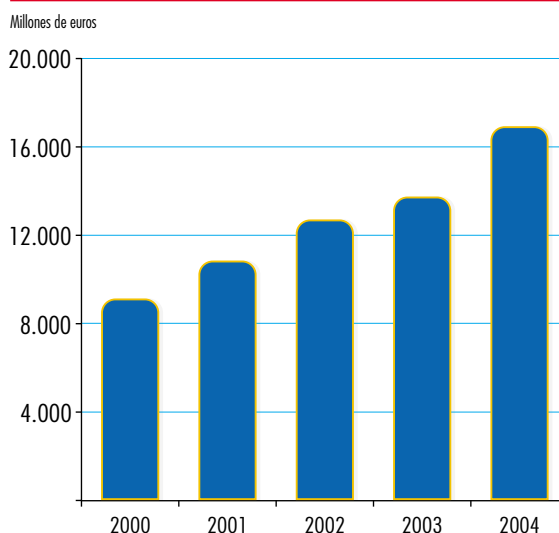
### Otras financiaciones

Los sectores primario, industrial, de la distribución comercial y de servicios han recibido financiación de Ibercaja en 2004 por importe total de 1.857 millones de euros. Asimismo, la financiación otorgada al sector público, junto con otras operaciones no recogidas en apartados anteriores, ha ascendido a 260 millones de euros.

### Formalizaciones de préstamos y créditos por sectores



### Evolución de las inversiones crediticias de Ibercaja





## 3.2 EL GRUPO FINANCIERO

Desde finales de los años ochenta, Ibercaja adoptó la decisión estratégica de instrumentar el desarrollo de nuevos productos y servicios financieros y parafinancieros mediante la constitución de sociedades filiales independientes que, junto con la Caja, configuran el Grupo Financiero.

Estas filiales participan de los criterios de gestión y visión estratégica definidos en la entidad matriz y han consolidado una estructura productiva eficiente y de alta calidad. Sus productos son distribuidos en el mercado a través de la Red de Oficinas y otros canales alternativos de la Caja.

Esta separación entre producción y distribución aporta mayor flexibilidad, dinamismo e innovación, haciendo de esta organización una importante ventaja competitiva.

Las principales sociedades filiales que conforman el Grupo Financiero son las siguientes:

**Ibercaja Gestión, S.G.I.I.C., S.A.:** es la Entidad Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva: fondos de inversión y sociedades de inversión de capital variable.

**Ibercaja Pensión, E.G.FP., S.A.:** gestiona fondos y planes de pensiones, tanto individuales como de empleo.

**Ibercaja Vida, S.A.:** Entidad especializada en banca-seguros.

**Ibercaja, Correduría de Seguros de C.A.M.P.Z.A.R., S.A.:** sociedad destinada a la intermediación de seguros.

**Ibercaja Patrimonios, S.A.:** sociedad gestora de carteras, desarrolla la actividad de banca privada del Grupo Ibercaja.

**Ibercaja Leasing y Financiación, S.A.:** sociedad de financiación a través de leasing, renting y E.F.G. factoring.

### 3.2.1 Fondos de inversión

El **patrimonio gestionado** en Instituciones de Inversión Colectiva por el Grupo Ibercaja ascendía a finales del ejercicio 2004 a 4.763 millones de euros, lo que supone un incremento del 11,47% respecto al final del ejercicio anterior. En ese mismo período, el patrimonio total del sistema se incrementó un 11,05%, lo que ha permitido una ganancia de cuota de mercado del Grupo hasta alcanzar el 2,12%.

La evolución del peso de las distintas familias de fondos en la cifra total de patrimonio gestionado ha sido similar a la del resto del sector, disminuyendo la participación de los fondos monetarios y de renta fija en favor de los productos garantizados y de los que cuentan con un mayor componente de riesgo.

#### Instituciones de Inversión Colectiva

31 de diciembre de 2004

	Saldo	
	Miles de euros	Estructura (%)
<b>Fondos de dinero</b>	<b>2.659.232</b>	<b>55,83</b>
<b>Fondos de renta fija</b>	<b>654.263</b>	<b>13,74</b>
Fondos de renta fija libres	603.128	12,67
Fondos de renta fija garantizados	51.135	1,07
<b>Fondos mixtos</b>	<b>811.831</b>	<b>17,04</b>
Fondos mixtos libres	534.999	11,23
Fondos mixtos garantizados	276.832	5,81
<b>Fondos de renta variable</b>	<b>360.957</b>	<b>7,58</b>
<b>Cestas de fondos y SICAV</b>	<b>276.554</b>	<b>5,81</b>
<b>INSTITUCIONES DE INVERSIÓN COLECTIVA</b>	<b>4.762.837</b>	<b>100,00</b>

Las **aportaciones netas** a fondos de Ibercaja durante el ejercicio han experimentado una evolución muy positiva, ascendiendo a un importe total de 354 millones de euros, lo cual representa el 2,20% del conjunto de aportaciones netas del sistema.



A este comportamiento ha contribuido la política comercial de Ibercaja, apoyada en el lanzamiento de productos ajustados a las nuevas demandas del mercado y en la potenciación de los traspasos externos.

Entre los productos que han gozado de una mayor aceptación por parte de los partícipes destacan los nuevos fondos Ibercaja Ahorro Dinámico e Ibercaja Gestión Garantizado, comercializados a partir del mes de mayo, que han conseguido aportaciones netas de 150 y 55 millones de euros respectivamente; también sobresale la positiva evolución de los fondos monetarios, que han atraído más de 107 millones de euros.

La posibilidad, por segundo ejercicio consecutivo, de **traspasar** la inversión entre fondos sin tributar por el reembolso, sigue contribuyendo al dinamismo de la industria. Durante

el año 2004 el Grupo Ibercaja ha vuelto a mostrarse «captador neto» en el saldo de traspasos entre fondos de diferentes gestoras, con unas entradas netas por un importe de 26 millones de euros. Los fondos monetarios absorben el 70% del importe de estos movimientos.

En el año 2004 el importe de traspasos internos, entre fondos de Ibercaja Gestión, ascendió a 311 millones de euros. Desde el pasado mes de octubre los trasvases que no afectan a fondos garantizados están exentos de comisiones de suscripción y reembolso.

Junto a los fondos de inversión, el Grupo Ibercaja comercializa cinco sociedades de inversión de capital variable (SICAV), por un patrimonio de 31 millones de euros, habiendo alcanzado un crecimiento del 10,72% respecto al ejercicio anterior.

### Gama de Fondos de inversión\*

#### Fondos de Dinero

- I. Dinero
- I. Dinero II
- I. Cash
- I. Cash 2
- I. Cash 3
- I. Tesorería

#### Fondos de Renta fija

- I. Ahorro
- I. Futuro
- I. Horizonte
- I. Internacional
- I. Premier
- I. High Yield
- I. Selección Renta Fija

#### Fondos Gestión Dinámica

- I. Ahorro Dinámico

#### Fondos Sectoriales

- I. Tecnológico
- I. Sanidad
- I. Petroquímico
- I. S. Inmobiliario
- I. Financiero
- I. Latinoamérica
- I. Emergentes
- I. Small Caps
- I. Utilities

#### Fondos de Bolsa

- I. Bolsa
- I. Bolsa Europa
- I. Bolsa Internacional
- I. Nuevas Oportunidades
- I. Selección Bolsa
- I. Bolsa USA
- I. Japón

#### Fondos Mixtos

- I. Renta
- I. Rentaplust
- I. Capital
- I. Renta Europa
- I. Capital Europa
- I. Rta. Internacional
- I. Selección Renta Int.
- I. Selección Capital

\* No se incluyen los fondos garantizados



La **gama de productos** se ha visto reforzada en 2004 con el lanzamiento de cinco nuevos fondos:

**Ibercaja Small Caps FI** invierte en acciones de empresas de pequeña y mediana capitalización cotizadas en los principales mercados bursátiles.

**Ibercaja Ahorro Dinámico FI** es un fondo de gestión dinámica cuya política de inversión se centra en conseguir un determinado objetivo de rentabilidad anual, manteniendo un control diario del riesgo. Utiliza como instrumento de control de riesgo la metodología VaR (Value at Risk).

**Ibercaja Gestión Garantizado FI e Ibercaja Gestión Garantizado 2 FI** son fondos de renta variable que aportan una novedad importante a la gama de los garantizados al contar con ventanas semestrales de liquidez.

**Ibercaja Mundial Garantizado FI** es un fondo de inversión de renta variable que asegura el capital invertido a 1 de febrero de 2005 más, en su caso, el 100% de la revalorización media mensual de una cesta equiponderada de los índices Standard & Poor's 500, DJ Eurostoxx 50 y Nikkei 225, en un plazo de 4 años.

Atendiendo a la **rentabilidad**, los productos que más se han revalorizado durante el ejercicio 2004 han sido los fondos vinculados a los mercados emergentes, los fondos de renta variable sectorial y los de renta fija privada.

Finalmente, cabe destacar que en el mes de marzo de 2004, la agencia de calificación Standard & Poor's **premió** a cuatro fondos de Ibercaja como los más rentables de sus respectivas categorías en el ejercicio precedente: Ibercaja Nuevas Oportunidades (renta variable global), Ibercaja Renta (mixto de renta fija europea), Ibercaja Capital (mixto de renta variable española) e Ibercaja Selección Renta (mixto de renta fija internacional).

### 3.2.2 Planes de pensiones

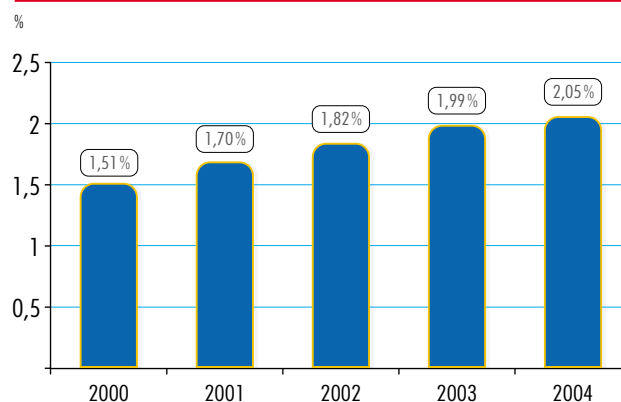
En materia de Planes de pensiones el año 2004 finaliza con la adjudicación a Ibercaja Pensión de la gestión del **Plan de Pensiones de los Empleados del Grupo Endesa**. Culmina de este modo un proceso de selección en el que han participado los principales grupos financieros del país.

La incorporación del Plan de Endesa supondrá para Ibercaja Pensión posicionarse como la séptima entidad del país en el conjunto del sector de Planes de pensiones (segunda entre las Cajas de Ahorros) y cuarta dentro del sistema de empleo, lo que configura al Grupo Ibercaja como una entidad de referencia en el sector de Planes de pensiones en España.

El patrimonio administrado a finales de 2004 en **Planes de Empleo** ascendía a 570 millones de euros, valor que representa un crecimiento actual del 6,70% y una cuota de mercado del 2,27%. El número de partícipes en Planes de empleo alcanzaba los 33.784, con un 11,80% de crecimiento respecto al pasado ejercicio.

En **Planes de pensiones individuales**, el año finalizó con un patrimonio administrado de 759 millones de euros, habiéndose obtenido una tasa de crecimiento anual del 22%. La cuota de mercado se incrementó en el año hasta el 2,05%.

**Cuota de Mercado Planes de pensiones sistema individual**







## Bienvenidos al Plan de Pensiones Top 10.

**Un 10% en rentabilidad anual.**

Para el 10% de la aportación





**Un 10 en resultados de gestión.**

El número de partícipes en Planes de pensiones individuales a 31 de diciembre de 2004 ascendía a 176.605, cifra que presenta un crecimiento anual del 6,8%.

En su conjunto, los Planes de pensiones administrados por Ibercaja Pensión alcanzan un patrimonio de 1.329 millones de euros, un 14,9% más que al finalizar el ejercicio 2003.

En 2004 se han promovido **tres nuevos Planes**. Dos de ellos son garantizados (Plan Ibercaja de Pensiones Solidez 2015 y Plan Ibercaja de Pensiones Top10); el tercero es un Plan de gestión alternativa (Plan Ibercaja de Pensiones Ahorro Dinámico). Todos ellos han tenido una excelente acogida, consiguiendo notables aportaciones durante los dos últimos meses del ejercicio.

Finalmente cabe destacar que en el mes de noviembre, el Grupo Ibercaja asumió la gestión y depositaría del Plan de pensiones de las Administraciones Locales de Guadalajara. Este Plan instrumentará los compromisos por pensiones de los ayuntamientos de dicha provincia y constituye el primer Plan de promoción conjunta para estas corporaciones, experiencia que completa la ya importante gama de desarrollos implementados en materia de Planes de empleo.

### Gama de Planes de Pensiones Individuales

PIP IV	Renta Variable España
PIP Nuevas Oportunidades	Renta Variable Global
PIP Bolsa Euro	Renta Variable Zona Euro
PIP Bolsa Internacional	Renta Variable Internacional
PIP V	Mixto Renta Variable Europa
PIP III	Mixto Renta Fija Europa
PIP Renta Internacional	Renta Fija Internacional
PIP I	Renta Fija
PIP II	Monetario
PIP Ahorro Dinámico	Gestión Alternativa Global

\* No se incluyen los planes garantizados





### 3.2.3 Banca-seguros

Ibercaja Vida es una compañía especializada en el negocio de banca-seguros y su actividad fundamental se centra en la instrumentación de seguros de ahorro inversión y seguros de vida y riesgo para su distribución a través de la Red de Oficinas de Ibercaja.

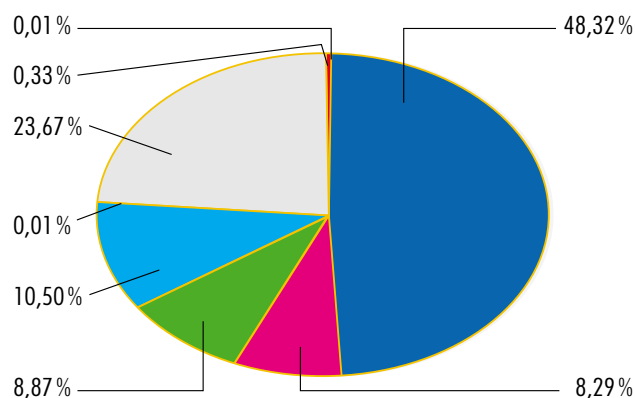
La aseguradora de vida del Grupo ha cerrado su octavo ejercicio completo de actividad con excelentes cifras de crecimiento en recursos gestionados y clientes.

En cuanto a la oferta de productos, la aseguradora cuenta con una amplia gama de seguros con características propias del mercado bancoasegurador que incluye Seguros de Ahorro Sistemático, Seguros de Ahorro Inversión, Seguros de Rentas Vitalicias, Seguros «Unit Linked», Planes de Previsión Asegurados y Seguros de Vida Riesgo, vinculados o no a operaciones de activo.

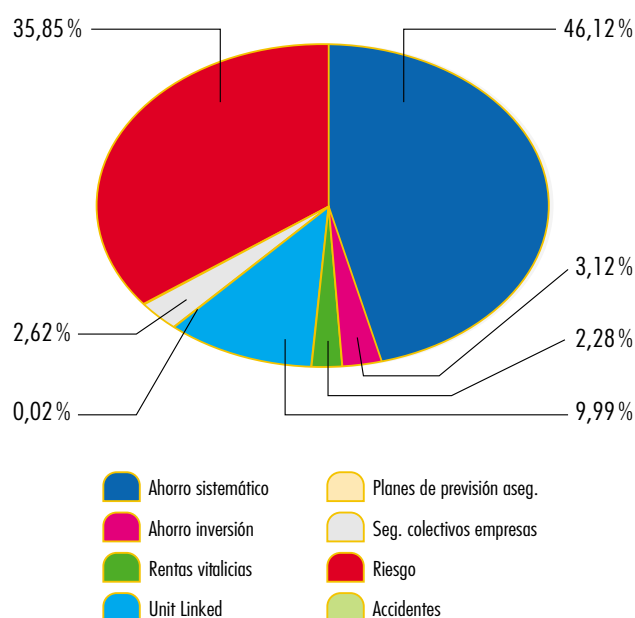
La actividad se completa con el aseguramiento de compromisos por pensiones, tanto causados como no causados, de diversas empresas.

La amplia diversificación de productos gestionados se pone de manifiesto en los gráficos de Provisiones Matemáticas y número de asegurados por gama de productos.

#### Distribución de la provisión matemática por gama de productos a 31-12-2004



#### Distribución del número de asegurados por gama de productos a 31-12-2004



#### Ibercaja Vida, S.A.: Datos más relevantes del ejercicio 2004

(Datos monetarios en miles de euros)

	2003	2004	Incr. %
Primas devengadas	718.420	960.317	34%
Provisiones técnicas	2.046.902	2.496.708	22%
Número de asegurados	301.389	343.716	14%



En cuanto a su situación en el mercado banco-asegurador, durante el año 2004 Ibercaja Vida ha consolidado su posición de liderazgo en el sector, con una **cuota de mercado** del 3,90%, siendo la sexta compañía por volumen de Provisiones Matemáticas y la tercera por volumen de primas recaudadas, según datos de UNESPA relativos al cierre del tercer trimestre del año.

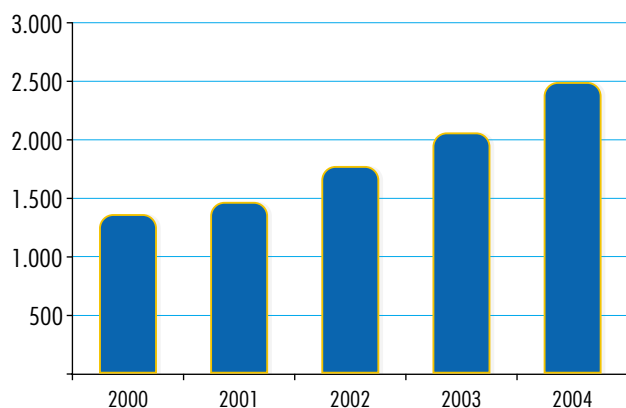
#### Ránking en Bancaseguros

	Por primas	Por provisiones matemáticas
2001	11ª	14ª
2002	8ª	11ª
2003	5ª	9ª
2004	3ª	6ª

El gráfico con la evolución de recursos de clientes gestionados durante los últimos ejercicios pone de manifiesto la excelente evolución de la compañía aseguradora.

#### Provisiones técnicas Ibercaja Vida

Millones de euros



#### 3.2.4 Seguros generales

El ejercicio 2004 puede considerarse como muy positivo en la evolución de la actividad de intermediación en seguros generales, desarrollada en Ibercaja por medio de su Correduría de Seguros. Los datos más relevantes de la Correduría aparecen reflejados a continuación:

#### Correduría de seguros 2004

	Correduría de seguros
Primas seguros de riesgo	78,46 mill. euros
Crecimiento comisiones	12,6%
Número de pólizas	537.000

Las actuaciones más importantes del ejercicio han sido las siguientes:

**Puesta en marcha de seguros para empresas, autónomos y sector de la construcción:** se ha impulsado un nuevo servicio con el objetivo de ofrecer asesoramiento, defensa y asistencia a los clientes que desarrollan su profesión en el ámbito empresarial o de la construcción. A lo largo del año se han incrementado notablemente las primas en estos seguros.



**Seguros de automóviles:** se han realizado acciones promocionales y se ha dado soporte a la contratación con una línea directa de apoyo telefónico a las oficinas. Estas actuaciones, junto con la política de tarifas competitivas, han generado un incremento de un 6% en las comisiones percibidas en el ejercicio.

**Seguros de salud:** durante el año se han desarrollado diversas actuaciones comerciales con distintos colectivos como el de familias numerosas en Aragón y se han agilizado los trámites de contratación.

En cuanto a los **nuevos productos**, se ha implementado un seguro para la protección de pagos con la finalidad de incrementar el nivel de seguridad y estabilidad económica de nuestros clientes.

También se ha diseñado un seguro de decesos y un seguro de repatriación para aquellos clientes extranjeros que utilizan el servicio de transferencia de fondos hacia sus países de origen.

### 3.2.5 Banca privada

Ibercaja Patrimonios gestionaba a finales de 2004 un volumen de activos de 567 millones de euros correspondientes a más de mil clientes, lo cual representa un incremento anual del 55%, al que ha contribuido muy significativamente la reciente **apertura de nuevas oficinas**; más de la mitad del patrimonio de nueva captación proviene de las zonas de expansión: Madrid, Cataluña y Valencia.

La razón principal del incremento experimentado tanto en el número de clientes como en el patrimonio gestionado se debe a la estrecha colaboración de los gestores de banca privada con la Red de Oficinas de familias del Grupo.

Un aspecto muy destacable es el crecimiento del patrimonio administrado bajo la modalidad de **gestión discrecional de carteras**, el cual ha pasado de 80 millones de euros a finales de 2003 hasta superar los 180 millones, lo cual representa una buena prueba de la confianza depositada por los clientes en la gestión desempeñada por Ibercaja Patrimonios.



*Instalaciones de Ibercaja Patrimonios en Logroño*



### 3.2.6 Leasing y otras financiaciones

Ibercaja Leasing y Financiación, S.A., E.F.C. es el establecimiento financiero especializado en la prestación de servicios de leasing y renting del Grupo Ibercaja. De acuerdo a la definición estratégica del Grupo Financiero, esta sociedad es la responsable de facilitar a la Red de Oficinas los instrumentos específicos de financiación de actividades productivas, orientadas hacia el cliente objetivo, mediante la especialización en la cobertura de las necesidades de financiación de los colectivos de profesionales, autónomos y pequeñas y medianas empresas, ofreciendo innovación y excelencia en la calidad de servicio.

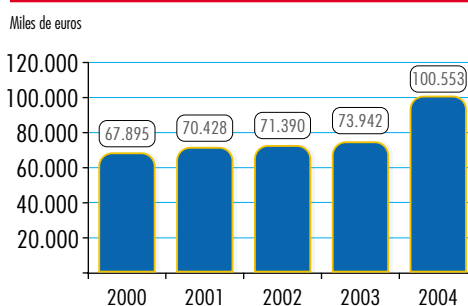
El crecimiento de la Sociedad en los últimos años ha sido superior porcentualmente a la media del sector, destacando este año 2004 como un ejercicio excelente. En el conjunto del año se han formalizado 1.812 nuevos contratos, 580 más que en el ejercicio 2003, lo que representa el 47,08% de incremento y con una inversión –precio de compra de los bienes a financiar– realizada de 68 millones de euros, el 83,51% de incremento respecto a 2003.

El **importe medio** de los contratos formalizados es de 37.330 euros. Estos datos muestran una idea de la vocación de Ibercaja Leasing

hacia la pequeña y mediana empresa y los profesionales y autónomos, contando en todo momento con una amplia diversificación de la cartera y del riesgo.

La inversión viva en el ejercicio 2004 asciende a 101 millones de euros, frente a los 74 millones del año anterior, lo que representa una tasa de incremento del 35,99%.

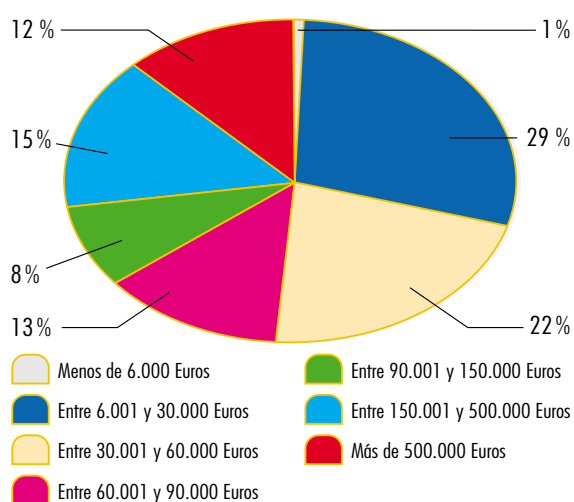
#### Evolución de la Cartera de Leasing



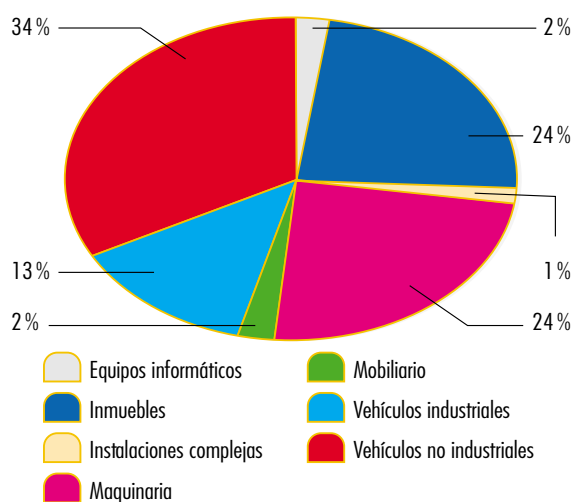
Cabe destacar que 2004 ha sido el primer año en que Ibercaja ha comercializado el **renting** de vehículos como producto propio de Ibercaja Leasing y Financiación, S.A.

Finalmente se ha potenciado el **leasing inmobiliario**, con una inversión viva 23 millones de euros a finales de 2004, lo que supone un incremento del 95,52%. Esta actividad representa ya un 23,01% de la inversión viva de la Sociedad.

#### Inversión por tramos de importe



#### Inversión por tipo de material





### 3.3 ACTIVIDAD EN LOS MERCADOS DE CAPITALES

#### Cobertura del coeficiente de caja

Durante el año 2004 se han cumplido satisfactoriamente los períodos mensuales de cobertura del coeficiente de caja ante Banco Central Europeo, con un coeficiente medio del 2% sobre la cifra de pasivos computables de la Entidad; dicha cifra ha seguido, en general, una senda ascendente. El importe mantenido en media en la Cuenta Tesorera como garantía para el cumplimiento del coeficiente ha ascendido en el último período de cobertura a 206 millones de euros.

#### Gestión de la liquidez y financiación

Desde mediados de los años noventa se ha producido un cambio muy significativo en la tradicional posición excedentaria de liquidez de las Cajas de Ahorros, como consecuencia principalmente del efecto combinado del fenómeno general de desintermediación y de las estrategias de crecimiento. En este contexto, Ibercaja afianza año a año un saneado perfil de liquidez soportado en la amplia y estable base de depósitos de clientes minoristas, en la elevada penetración en sus mercados tradicionales y en el mantenimiento permanente de líneas abiertas de financiación alternativa en los mercados institucionales. Dichas fuentes alter-

nativas aportan a la Caja la capacidad para adoptar la solución de financiación más coherente con su actividad en cada momento, siempre bajo el respeto escrupuloso a los principios básicos de autonomía financiera y equilibrio de balance.

Tales fuentes alternativas se sustentan en la disponibilidad de líneas a corto plazo en el mercado interbancario, en el mantenimiento actualizado del Programa de Euronotas a medio y largo plazo, en las posibilidades de titulación y en el elevado grado de realización de los activos de la cartera de valores.

El elevado importe captado en los mercados institucionales durante 2003, junto a la ausencia de vencimientos, permitió que durante la primera mitad del año, la liquidez de la Entidad se mantuviera en niveles elevados. Por ese motivo, en dicho período únicamente se participó en dos emisiones de Cédulas Hipotecarias por un importe total de 200 millones de euros. Durante la segunda mitad del año y como consecuencia del elevado ritmo de crecimiento de la cartera crediticia se recurrió a dos nuevas emisiones de Cédulas Hipotecarias por un importe de 600 millones de euros y a la formalización de dos préstamos Schuldschein por un total de 200 millones de euros.

#### Ibercaja mantiene un saneado perfil de liquidez que se sustenta en

- Una amplia base de depósitos de clientes
- Una elevada cuota en sus mercados tradicionales de Aragón, La Rioja y Guadalajara
- El mantenimiento de vías alternativas de financiación en los mercados institucionales



Por tanto, en el conjunto del año 2004 se ha procedido a captar en el mercado institucional un total de 1.000 millones de euros; el saldo de emisiones vivas a final de año ascendía a 3.590 millones de euros.

### Cartera de Valores

La gestión de la cartera de valores se ha llevado a cabo en un contexto de bajos tipos de interés a corto plazo, de movimientos latera-

les en niveles históricamente bajos de los rendimientos en los mercados de Deuda Pública y de alzas bursátiles generalizadas. El saldo de la cartera de valores a final de 2004 ascendía a 2.332 millones de euros, representando un 10,97% del balance total de la Entidad. La mayor parte del incremento de la cartera se materializó en activos de renta fija como consecuencia de las compras efectuadas para la cobertura del riesgo de tipo de interés del Balance.

El incremento de los activos públicos de la cartera de renta fija se ha financiado con su cesión temporal a clientes de la Red de Oficinas, grandes empresas, instituciones y fondos de inversión y de pensiones. Asimismo, se han intermediado hasta su vencimiento activos de Deuda Pública, Pagarés y otros títulos de renta fija privada con clientes particulares e instituciones. A fin de año, las cesiones temporales a clientes ascendían a 904 millones de euros y las cesiones a vencimiento a 1.014 millones de euros.

**El saldo de la cartera a final de 2004 asciende a 2.332 millones de euros, representando un 10,97% del balance total de la Entidad**

### Cartera de Valores

Saldo a 31 de diciembre de 2004

	Saldo		Incremento
	Miles de euros	Estructura (%)	Miles de euros
<b>Cartera de renta fija</b>	<b>1.697.568</b>	<b>72,78</b>	<b>702.503</b>
Administraciones públicas	1.225.426	52,54	631.794
Entidades de crédito	61.135	2,62	8.902
Otros valores sector privado	411.007	17,62	61.807
<b>Cartera de renta variable</b>	<b>681.637</b>	<b>29,23</b>	<b>98.614</b>
Participaciones en empresas del grupo	144.996	6,22	52.135
Otras participaciones	164.787	7,07	-411
Acciones y otros títulos de renta variable	371.854	15,94	46.890
<b>Fondo de fluctuación de valores y otros ajustes</b>	<b>-46.920</b>	<b>-2,01</b>	<b>17.908</b>
<b>CARTERA DE VALORES</b>	<b>2.332.285</b>	<b>100,00</b>	<b>819.025</b>





En lo referente al riesgo de crédito, los diferenciales cotizados en los mercados han continuado su tendencia descendente. Los factores que han apoyado este estrechamiento, a pesar de los ya reducidos diferenciales iniciales, han sido principalmente técnicos: bajos volúmenes de emisiones, tipos de interés muy bajos, mantenimiento de la volatilidad implícita en los mercados de renta variable en niveles mínimos y fuerte demanda de titulizaciones sintéticas de crédito.

Junto a ello, el mercado ha estado impulsado por la positiva evolución de los fundamentales económicos gracias a las mejoras soportadas por unos resultados que, en general, han superado a los previstos. El conjunto de las empresas ha continuado mejorando su perfil operativo y financiero.

Durante el primer semestre del ejercicio se realizaron compras por importe de 65 millones de euros que fueron compensadas con las amortizaciones y ventas realizadas durante el ejercicio por un importe nominal de 66 millones de euros; en la segunda parte del año, el estrechamiento de diferenciales propició una paralización de las inversiones en el mercado de activos de renta fija privada.

El saldo de la cartera de renta variable ha experimentado un aumento de 99 millones de euros y alcanza la cifra de 682 millones de euros.

La positiva evolución de las Bolsas, especialmente de la española, ha impactado de forma positiva en las posiciones en cartera. Ibercaja practica una gestión activa de la cartera de ren-

ta variable cotizada con el objetivo de maximizar la rentabilidad ajustada al riesgo, tratando de minimizar la volatilidad que puede aportar a los resultados de explotación. En 2004, la gestión de la cartera en el contexto de mercado comentado ha redundado en resultados muy positivos de las operaciones con valores.

### Financiaciones sindicadas y mercado primario

La falta de consolidación de la recuperación económica ha creado en las empresas algunas dudas sobre la conveniencia de acometer nuevas inversiones. Por ello, la mayoría de las operaciones sindicadas corporativas se han realizado con el objeto de reestructurar el endeudamiento de las compañías.

El contexto de tipos de interés y márgenes crediticios mínimos ha propiciado la cancelación anticipada de un buen número de operaciones sindicadas. De este modo, las compañías han alargado el vencimiento medio de su endeudamiento, abaratando el coste de su deuda financiera.

La cartera de préstamos sindicados, como consecuencia del escenario comentado, ha sufrido durante el año amortizaciones por un importe de 89 millones de euros. No obstante, el incremento neto del saldo nominal ha sido de 27 millones, ya que se han formalizado operaciones por importe superior a los 115 millones de euros. Con fecha 31 de diciembre de 2004, el importe total comprometido ascendía a 173 millones de euros, de los cuales 148 millones estaban dispuestos.



Las operaciones sindicadas en las que ha participado Ibercaja se orientan, fundamentalmente, hacia prestatarios domésticos que operan en sectores como autopistas, energías renovables, telecomunicaciones, alimentación, ingeniería y ocio. Estas operaciones se han estructurado bajo dos modalidades: financiación corporativa y financiación a proyectos.

Finalmente, la actividad en los Mercados Primarios ha sido reducida, ya que se han producido escasas operaciones de salida a los mercados durante este año. Cabe destacar la actuación de Ibercaja como entidad aseguradora en la Oferta Pública de Venta (OPV) de acciones de Telecinco, en la que obtuvo una demanda de más de 17 millones de euros, 17,26 veces el importe asegurado y una adjudicación de 2,7 millones de euros. También hay que citar la participación en la OPV de Cintra, con una demanda de 7,3 millones de euros y una adjudicación de 3,9 millones de euros.

### Taller de producto

Ibercaja continúa siendo una de las entidades más activas en la generación de productos estructurados en el panorama financiero español. La interacción permanente entre las áreas de Marketing y de Mercado de Capitales genera un elevado flujo de lanzamientos de diferentes combinaciones de productos de alto valor añadido, tanto para los clientes como para la Entidad.

En el pasado ejercicio se ha estructurado y comercializado a través de la Red de Oficinas un total de 787 millones de euros. De ellos, 270 millones (un 34,3%) corresponden a estructurados con riesgo mixto referenciados a índices de renta variable o acciones y 517 millones (un 65,7%) a estructurados sobre tipo de interés. Adicionalmente, se han estructurado dos emisiones dirigidas al mercado minorista, una de Bonos Simples a un plazo de 10 años por importe de 50 millones de euros y una de Deuda Subordinada a un plazo de 15 años por importe de 100 millones de euros.

**Ibercaja es una de las entidades  
más activas del sistema  
financiero en la generación  
de productos estructurados  
con garantía del capital  
y rendimiento vinculado  
a la evolución de tipos de interés  
y Bolsas de Valores**

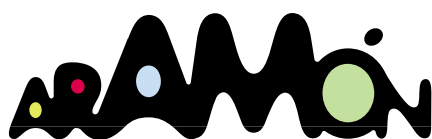


### 3.4 PARTICIPACIONES EMPRESARIALES

Junto con las empresas filiales de carácter instrumental, Ibercaja mantiene participaciones empresariales de forma estable. La finalidad de estas inversiones es la de aportar una rentabilidad recurrente a medio y largo plazo a la cuenta de resultados del Grupo y contribuir al fomento del desarrollo territorial en las zonas de actuación de la Entidad.

Durante el presente ejercicio se han reactivado las iniciativas en esta materia en el ámbito, fundamentalmente, de las empresas de desarrollo regional.

**Aramón**, Montañas de Aragón, S.A., empresa participada al 50% por el Gobierno de Aragón e Ibercaja, que agrupa las estaciones de esquí de Formigal, Panticosa, Cerler, Javalambre y Valdelinares, representando el 20% de la superficie esquiable del país, ha llevado a cabo un aumento de capital que ha supuesto a Ibercaja un desembolso de 15 millones de euros. Esta financiación ha permitido el inicio del proceso de ampliación de la superficie esquiable y de renovación de las instalaciones en la estación de Formigal. Asimismo se ha seguido trabajando en los proyectos de Cerler, Javalambre y Panticosa.



#### MONTAÑAS DE ARAGÓN

Durante el ejercicio se ha constituido la sociedad **Cerro Goya, S.L.** con el fin de adquirir los terrenos conocidos como «Meandro de Raniillas», sede de la futura Exposición Internacional que se celebrará en Zaragoza en el año 2008. Una vez adquiridos los terrenos, se produjo la permuta de los mismos por derechos de construcción en «Arco Sur», una de las zo-

nas de mayor expansión futura de la ciudad de Zaragoza.

Asimismo se acordó la participación en los cuatro Fondos de Inversión de Capital Riesgo de la sociedad **SAVIA**, promovidos por el Gobierno de Aragón: SAVIA crecimiento FCR, SAVIA Capital Atracción FCR, SAVIA Innovación FCR y SAVIA Coinversión FCR. Estos cuatro fondos contribuirán de manera decidida al desarrollo del tejido industrial en la Comunidad Autónoma de Aragón durante los próximos años. El importe comprometido en estas inversiones asciende a 12 millones de euros.

Ibercaja ha participado también en la constitución, en colaboración con instituciones autonómicas y locales, de la sociedad **PLATEA Gestión, S.A.**, plataforma logística diseñada para propiciar el desarrollo de Teruel.

Durante el año se han reforzado las inversiones en empresas de desarrollo regional ya existentes, mediante la suscripción de participaciones adicionales por un importe de 4,83 millones de euros en la sociedad **JAMCAL Alimentación, S.A.**, dedicada al fomento de la actividad jamonera en la provincia de Teruel, y en la sociedad **Plataforma Logística PLAZA, S.A.**, sociedad promotora de un espacio adaptado para la distribución y la logística de empresas en la ciudad de Zaragoza.

Se ha incrementado asimismo la participación en la sociedad **Rioja Nueva Economía, S.A.**, empresa de capital riesgo dedicada al apoyo de nuevas iniciativas empresariales en la Comunidad Autónoma de La Rioja.

Finalmente, cabe destacar que Ibercaja ha continuado apoyando el desarrollo del Parque Temático de los Pirineos **Pirenarium**, situado en la localidad altoaragonesa de Sabiñánigo, parque que recoge una reproducción a escala de las áreas pirenaicas circundantes y centro de información de la zona.

### 3.5 CANALES DE DISTRIBUCIÓN

La oficina se configura en el instrumento básico de relación con el cliente y en un centro de atención y asesoramiento, constituyendo el principal elemento de identificación de la Caja.

El resto de canales, denominados alternativos, ejerce un papel complementario a la oficina, configurando una oferta que permite al cliente disponer de una amplia variedad de puntos de acceso a la Caja: oficina, cajeros automáticos, Internet, teléfono y teléfono móvil.

La importancia de los canales alternativos es creciente conforme la penetración de las nuevas tecnologías en los diferentes ámbitos de la actividad humana es mayor, generando nuevas concepciones de abordar los negocios. Bajo el enfoque de complementariedad, los canales a distancia y elementos de autoservicio son considerados estratégicos por Ibercaja en una triple vertiente:

- Fuente de nuevas oportunidades de relación y actividad con clientes.
- Elementos para facilitar un mayor nivel de servicio a clientes.

- Fuente de ganancias de productividad y eficiencia, en la medida en que permiten reducir el coste medio de las transacciones operativas.

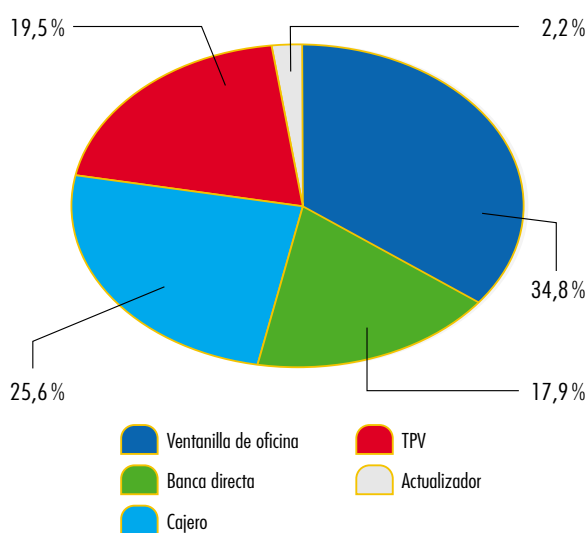
En este punto la Caja mantiene una estrategia proactiva basada en el impulso de planes de acción para fomentar el uso eficiente de los canales alternativos y permitir una progresiva migración de la operatoria básica transaccional hacia elementos de banca directa y de autoservicio.

#### 3.5.1 Red de Oficinas

Desde finales de los años ochenta, Ibercaja emprendió un plan de expansión de la Red de Oficinas con el objetivo de ampliar su zona de actuación fuera de sus mercados tradicionales de Aragón, La Rioja y Guadalajara, concentrando la apertura de nuevas oficinas en las regiones de Madrid, Cataluña y Levante.

A partir del año 2000, y con el fin de conseguir el objetivo estratégico de extender la cobertura de la Red de Oficinas a nivel nacional, Iber-

Distribución de operatoria por canales (\*)



En 2004, el 65,2% de la operatoria que requiere de la intervención activa del cliente se ha materializado a través de canales alternativos a la oficina (cajeros, TPVs, actualizadores, teléfono e Internet)

(\*) Operaciones iniciadas por clientes. No incluye operatoria derivada de procesos internos automatizados.



caja está llevando a cabo una segunda fase de expansión. El proceso contempla la implantación en todas las capitales de provincia y todas las poblaciones españolas de más de cien mil habitantes y está basado en un modelo de distribución adaptado a las nuevas necesidades del mercado, en el que la oficina representa el centro básico de atención al cliente, cubriendo un territorio mayor y apoyada en una potente banca a distancia para conseguir la relación con el mayor número de clientes posible a un coste razonable.

En 2004, Ibercaja ha procedido a la apertura de un total de 26 nuevas oficinas: dos en Zaragoza, dos en Logroño, siete en Madrid, una en Toledo, cuatro en Barcelona, tres en Valencia, dos en Murcia y cinco en nuevas localidades: Badajoz, Vigo, Salamanca, Ciudad Real y Dos Hermanas (Sevilla). A final de 2004 la Red de Oficinas de Ibercaja estaba configurada por un total de 965 puntos de venta, estando presente en 42 provincias de 16 Comunidades Autónomas.

## Ibercaja está implantada en 42 provincias de 16 Comunidades Autónomas

En los próximos años, el crecimiento de la Red de Oficinas se orientará por criterios de cobertura nacional y de consideración a las oportunidades de mercado, concentrando el ritmo de implantación en zonas de mercado potencial de crecimiento demográfico y económico.

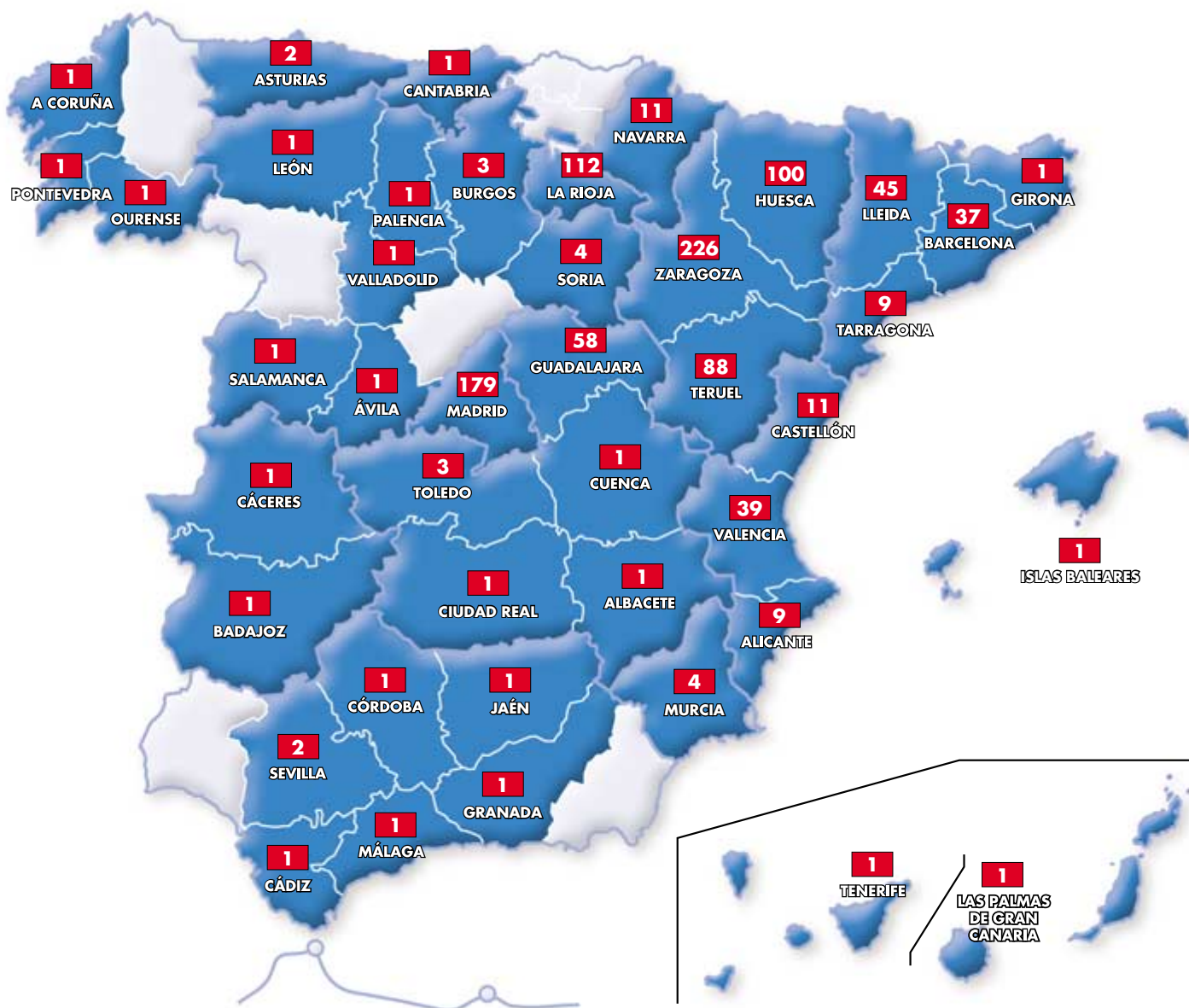
Por último, cabe también reseñar que en 2004 Ibercaja ha conmemorado el cincuenta aniversario de su presencia en la provincia de Guadalajara. Con tal motivo, se ha organizado una serie de actos culturales e institucionales con una importante acogida.







## Red de Oficinas de Ibercaja



**16**  
Comunidades Autónomas

**42**  
Provincias

**965**  
Oficinas





### Homologación de oficinas

A lo largo de los últimos años se ha realizado la transformación de los puntos de ventas con más de dos empleados (60% de la Red) al nuevo concepto de oficina Ibercaja, internamente denominado Oficina 2000.

Este proceso de transformación supone básicamente:

- La incorporación de la gestión de carteras de clientes personalizadas.
- La aplicación de un modelo de acción comercial común a todas las oficinas, basado en el trabajo en equipo y en el uso de herramientas y soportes específicos de planificación, asesoramiento, gestión y seguimiento.
- La adecuación de su configuración física, en la que se diferencia la zona de asesoramiento de la de caja y autoservicio.

La certificación como Oficina 2000 se ha obtenido por cada una de las oficinas, una vez han superado un doble filtro:

- Auditoría de homologación: realizada por un asesor externo, que asegura un alto estándar en la calidad de gestión y atención de clientes.
- Resultados de negocio: una vez homologada, la oficina debe alcanzar el nivel establecido en los objetivos comerciales para ser certificada.

En estos momentos, el 100% de las oficinas objetivo están homologadas como Oficina 2000 (98% certificadas) y el 12% de los clientes están incorporados en carteras personales que gestionan el 46% del volumen de negocio total de clientes minoristas.



### Las cifras más relevantes que reflejan la situación del proyecto Oficina 2000 en el año 2004 son:

• Oficinas homologadas:	567
• Oficinas certificadas:	556
• Gestores de clientes:	439
• Carteras de clientes:	1.572
• Clientes en carteras personales:	163.000
• Volumen de negocio en carteras:	9.500 mill.

En este ejercicio se han sentado las bases para incorporar carteras de clientes y adaptar al modelo Oficina 2000 las oficinas que restan: Agencias Rurales y Delegaciones y Agencias Urbanas dependientes de otras.

El sistema de re-auditorías de oficinas homologadas, junto con la publicación del Manual de Oficina 2000, han sido durante 2004 las claves para reforzar y consolidar el proyecto.

Para la implantación del nuevo concepto de gestión y el incremento de la actividad comercial que conlleva la Oficina 2000, se viene realizando, simultáneamente a las citadas actuaciones, una progresiva simplificación y descarga de tareas administrativas en las oficinas, junto con un impulso permanente de los canales alternativos de autoservicio: cajeros, actualizadores e Ibercaja Directo.

Se puede afirmar que se han conseguido avances significativos en la estandarización y normalización del nuevo modelo de gestión, unificando para toda la Red la sistemática de la acción comercial, contribuyendo a mejorar la calidad de atención al cliente y la consecución de resultados de negocio.

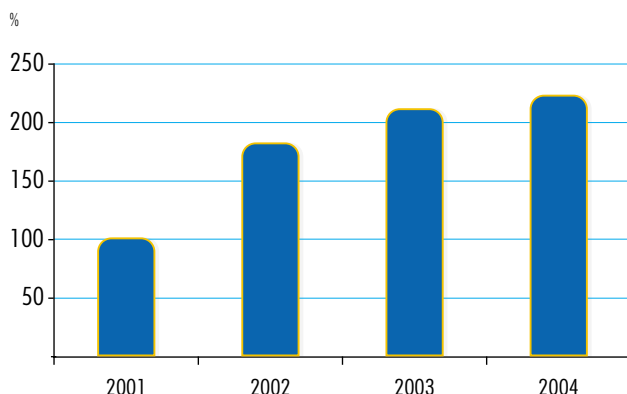


### 3.5.2 Servicios financieros a distancia

#### Banca on-line de Ibercaja

Transcurridos casi cuatro años desde el lanzamiento de Ibercaja Directo, las cifras de 2004 pueden considerarse ya representativas para la evaluación de este servicio.

#### Evolución porcentual de Clientes Operantes Ibercaja Directo (2001 base 100)



En estos años, el número de clientes operantes (a los cuales distinguimos según la versión que han utilizado de este servicio: Ibercaja Directo para particulares e Ibercaja Directo Negocios), ha crecido de manera notable, tal y como se comprueba en los gráficos adjuntos.

Adicionalmente, durante 2004 la banca on-line de particulares de Ibercaja obtuvo el reconocimiento de uno de los más prestigiosos estudios de este sector en España. Este informe, elaborado por el grupo Analistas Financieros Internacionales (AFI), llega a resumir en rankings de entidades los dos aspectos que analiza: productos y servicio.

La posición ocupada por Ibercaja fue la siguiente:

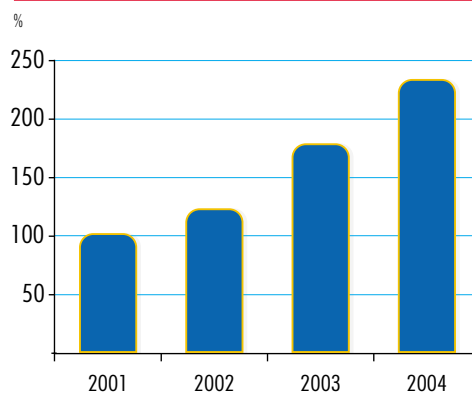
- En **PRODUCTOS**: 1ª posición en Cajas de Ahorros y 3ª en el conjunto del sector.
- En **SERVICIOS**: 3ª posición en Cajas de Ahorros y 5ª en el total del sector.

Durante 2004, la banca on-line de particulares de Ibercaja tuvo el reconocimiento de uno de los más prestigiosos estudios de este sector en España

A este reconocimiento público ha contribuido la difusión y uso por parte de los clientes de las diferentes utilidades que se fueron implantando durante 2003 y 2004: servicio de correo, alertas, operatoria y contratación de préstamos, gestión de domiciliaciones, órdenes permanentes de transferencias, oferta comercial de productos, etc.

Con respecto a la banca electrónica de empresas (Ibercaja Directo Negocios), durante el año 2004 se han aplicado medios y recursos para conseguir una mayor simplificación y eficiencia en los procesos internos que más afectan a

#### Evolución porcentual de Clientes Operantes Ibercaja Directo Negocios (2001 base 100)



los clientes, así como dotar al servicio de una serie de utilidades que han mejorado las consultas y operaciones.

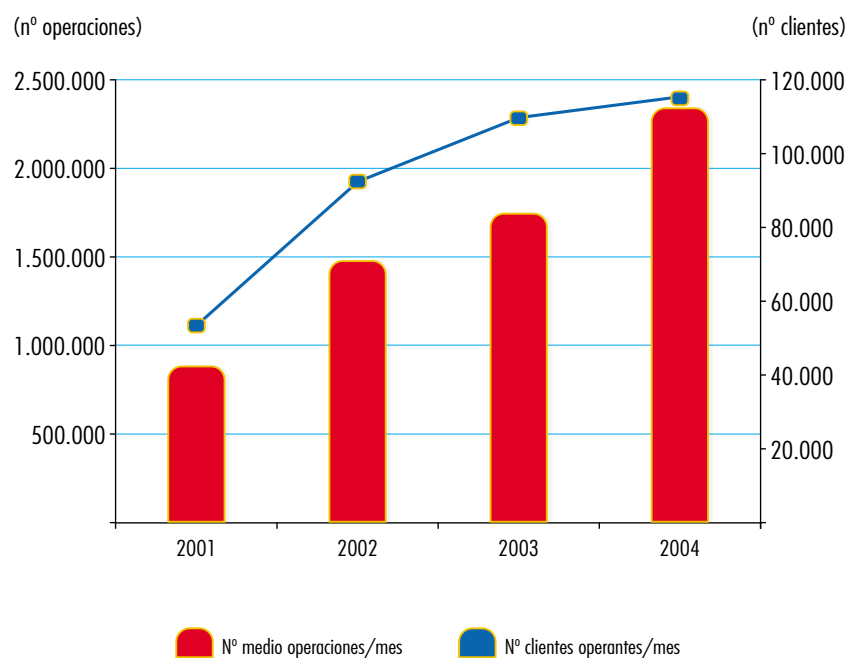


### Actividad de los canales a distancia

La actividad desarrollada por los canales a distancia se evalúa por el número de operaciones efectuadas a través de los mismos.

A este respecto, conviene destacar que a finales de 2004 ya se realizan unos tres millones de operaciones al mes, con un volumen anual que supera los 28 millones.

#### Actividad de los Canales a Distancia





### Web pública

La Web pública es el medio de relación con Ibercaja a través de Internet tanto para clientes como para no clientes.

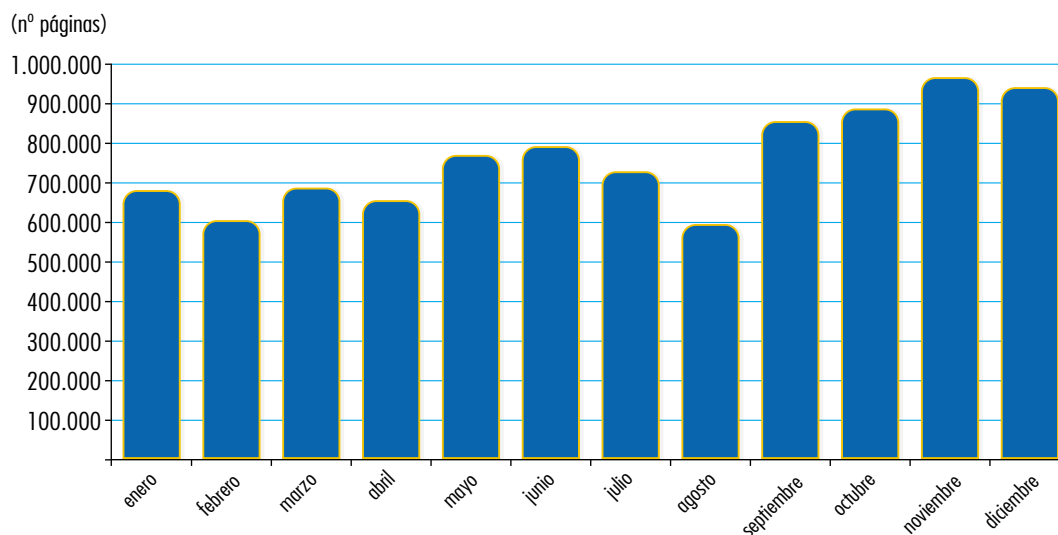
Durante el año 2004 se ha producido un aumento muy notable de las visitas a la página web consiguiéndose duplicar la cifra del año anterior.

Entre las páginas habitualmente más visitadas destacan el calendario de Actividades de la Obra Social, la Información de la Institución (ofertas de empleo, situación de oficinas, cajeros) y las ofertas de la Entidad correspondientes a productos y servicios financieros (Ahorro, Fondos de Inversión, Tarjetas, Hipotecas y Préstamos).

Durante el año 2004 se han incrementado los servicios relacionados con actividades de ocio (venta de entradas para conciertos y eventos deportivos) que han generado tráfico añadido de no clientes, consiguiendo en algunos casos que [www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es) sea un referente de información no sólo de la actividad o espectáculo sino también de la ciudad en la que se celebra (planos, medios de transporte, alojamientos...).

Durante el ejercicio se ha atendido una media de casi 6.000 contactos mensuales por e-mail y teléfono de los clientes, solicitando asistencia en el servicio e información adicional sobre productos y su contratación.

### Evolución páginas vistas en [www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es) en 2004





### 3.5.3 Autoservicio

Los elementos de autoservicio (cajeros automáticos, actualizadores y TPVs) aglutinaron en 2004 el 47,3% de la operatoria iniciada por clientes. Esto ha permitido a las oficinas migrar las transacciones de poco valor añadido de la ventanilla hacia este canal, disponiendo así los empleados de más tiempo para centrarse en su actividad comercial y en el asesoramiento personalizado.

La migración de operaciones, medida según el ratio de operaciones realizadas en autoservicio respecto a las susceptibles de realizarse, presenta una evolución muy positiva que, dentro de un ambicioso Plan Estratégico, pretende alcanzar las mejores prácticas del sector en el ejercicio 2007.

#### Cajeros automáticos

El parque de cajeros automáticos instalados en las distintas provincias es de 891. De ellos, 78 son cajeros desplazados que acercan el servicio a los clientes en centros comerciales, centros hospitalarios, estaciones de ferrocarril, organis-

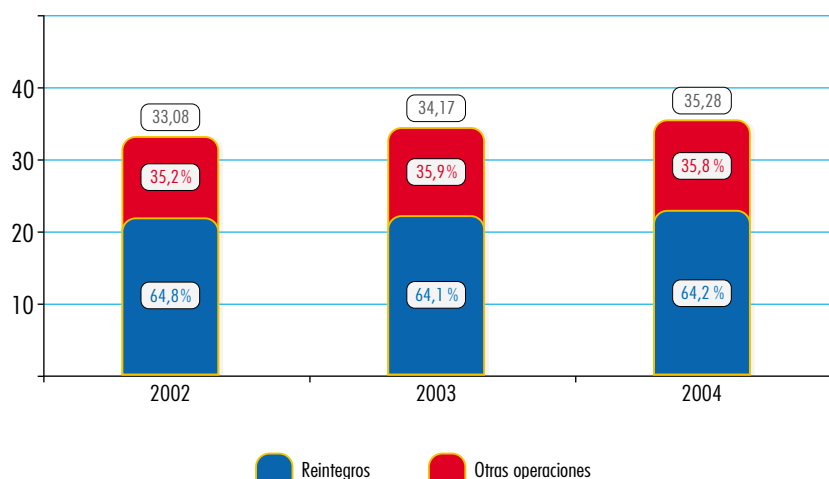
mos públicos, etc. A través de este canal de atención automatizada, se han realizado más de 35 millones de operaciones, principalmente disposiciones de efectivo, su operatoria por excelencia, que ha concentrado más del 71% del total de reintegros efectuados en la Entidad.

En los nuevos cajeros, que incorporan tecnología web, se han lanzado nuevas funcionalidades:

- **Operatoria con tarjetas ajenas.** Posibilidad de venta de entradas a espectáculos y recarga de teléfonos móviles para tarjetas de otras entidades.
- **Venta de entradas con Tarjeta Joven Ibercaja.** El cajero automático reconoce este tipo de tarjeta y muestra únicamente los espectáculos con un precio bonificado para jóvenes.
- **Entrega en cajeros de entradas adquiridas en la web de Ibercaja.** Esta prestación induce un aumento considerable de visitas a la web, lo cual favorece el conocimiento de otros productos. La apertura de este sistema a no clientes en un futuro próximo permitirá acercarles la imagen de la Entidad.

#### Operatoria en cajeros automáticos

Millones de operaciones



El carácter estratégico de los elementos de autoservicio en IberCaja viene determinado, además de por permitir la extensión del servicio a clientes a nuevos ámbitos, por su condición de canal alternativo para la operatoria transaccional básica y para la oferta de servicios parafinancieros de valor. Las variables claves de la gestión son la máxima calidad de servicio en el funcionamiento operativo y la eficiencia. En este sentido, la Caja mantiene una actitud de vigilancia permanente de la calidad de los procesos que asegure un mínimo de caídas o situaciones de fuera de servicio en el parque de cajeros.

Asimismo, periódicamente se lleva a cabo el lanzamiento de campañas proactivas para incentivar el uso de los cajeros por parte de los

clientes y, en especial, de aquellos que son usuarios potenciales. Con ello se persigue apoyar la migración del mayor número posible de operaciones, sobre todo las básicas, que actualmente se realizan en las ventanillas de las oficinas, a los cajeros automáticos, tratando de asegurar la mejora en la calidad del servicio en condiciones de eficiencia.

En este sentido la Campaña de Autoservicio 2004, ha contado con una nueva figura, el **Monitor de Autoservicio**. Su finalidad es perpetuar en el tiempo la finalidad de la campaña mediante la formación de aquellos clientes reticentes al uso de los terminales de autoservicio. Para ello, se ha dotado a 25 oficinas de un empleado adicional, dedicado a esta labor.







### Medios de pago

Ibercaja participa en los principales sistemas de tarjetas de crédito y débito implantados en España (Euro 6000 y VISA). La estrategia de emisión de tarjetas va encaminada a seguir manteniendo un equilibrio entre los productos de marca Maestro-MasterCard y VISA, combinando las distintas modalidades de pago. El número de **Tarjetas vivas** en poder de clientes de Ibercaja es de 1.123.033, que se distribuye de la siguiente manera: 46% de tarjetas Maestro-MasterCard y 54% de tarjetas VISA.

La estrategia de la Caja en este ámbito también se orienta a la cobertura de las diferentes necesidades identificables en los distintos colectivos de clientes y al reforzamiento de las prestaciones.

En esta línea, Ibercaja ha colaborado con el Ayuntamiento de Zaragoza en el lanzamiento de la nueva **Tarjeta Bus Zaragoza**. Este nuevo sistema, que sustituirá al actual bonobús, se basa en una tarjeta anónima que incorpora un

chip en el que se graba el saldo cargado por el cliente y los consumos que realice al utilizar el autobús.

A lo largo del año Ibercaja ha participado en las diversas campañas a nivel nacional para promocionar el uso de las Tarjetas Euro 6000 MasterCard. Asimismo, se ha continuado con la campaña para el fomento de uso de las tarjetas para compra en comercios mediante la implantación de un programa de puntos.

### Terminales en el punto de venta (TPVs)

La Caja apuesta también por la migración a otros canales como los datáfonos. El parque de terminales en el punto de venta (TPV), que atienden los pagos con tarjetas instalados en comercios, se situó en 17.800 unidades al concluir el año.

En 2004 se ha lanzado una campaña de promoción de TPVs basada en un programa de acumulación de puntos que bonifica el incremento de la facturación.



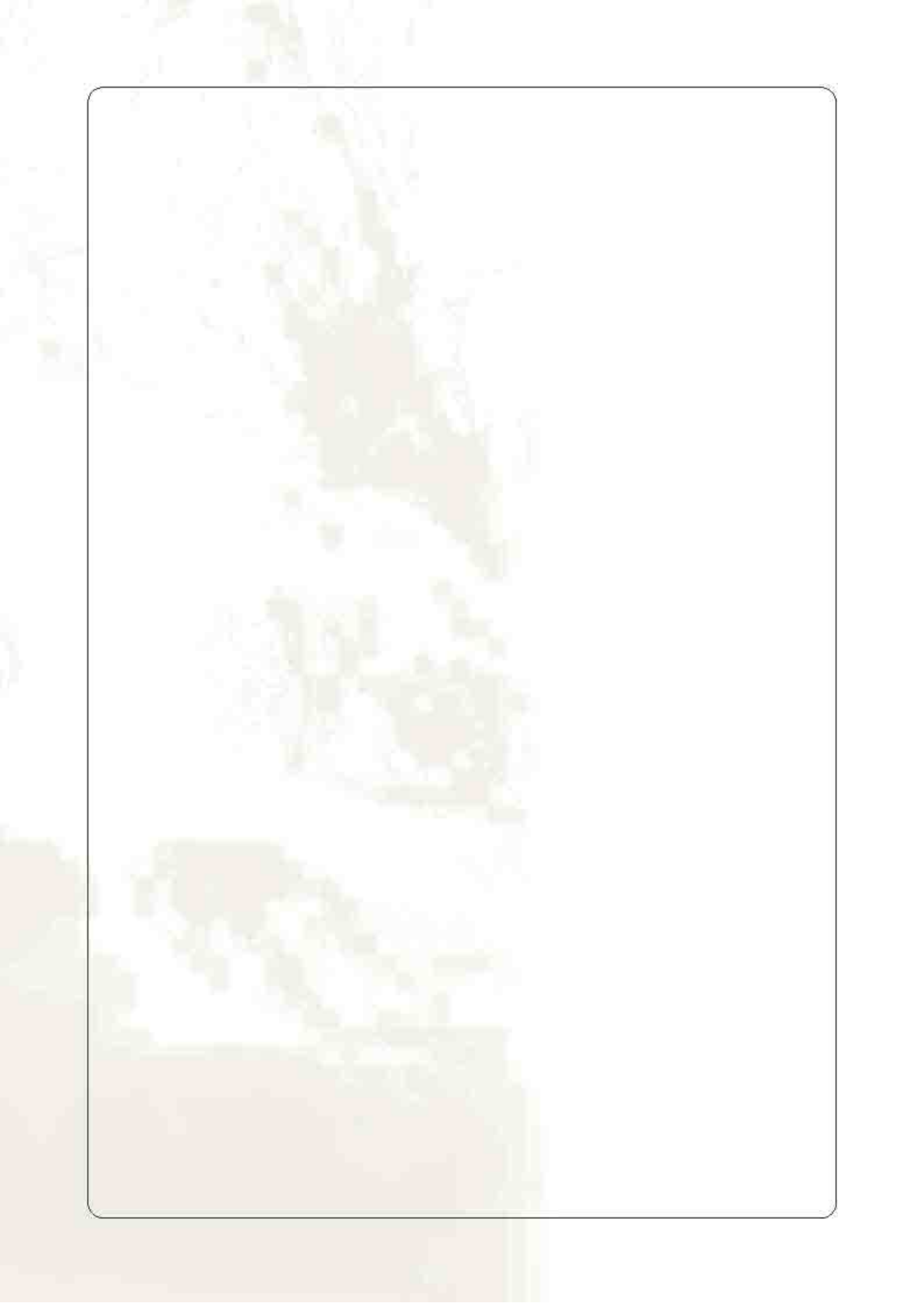






## IV

### Calidad de servicio





## CALIDAD DE SERVICIO

Para Ibercaja, la mejora de la calidad de servicio a sus clientes es uno de los objetivos permanentes y forma parte del estilo propio de las personas que conforman la organización. Un estilo que se caracteriza por un servicio y un asesoramiento profesional al cliente que se adapta a las necesidades que demanda y que se fundamenta en una fuerte confianza que, en definitiva, es la base del crecimiento sostenido en la distribución de productos y servicios financieros.

De esta forma, el actual Plan Estratégico 2005-2007 incorpora la Calidad de Servicio como elemento fundamental de la oferta de productos y servicios, junto a la voluntad de excelencia como primer rasgo diferenciador de Ibercaja.

El Plan de Calidad es el eje sobre el que gira toda la política de Calidad de Ibercaja. Siguiendo la metodología **REDER** (resultados, enfoque, despliegue, evolución y revisión) se articulan todos los planes de acción que se diseñan, implementan y revisan para conseguir la máxima satisfacción de nuestros clientes.

Asimismo el Plan se complementa con otras actividades que lo refuerzan y lo retroalimentan entre las que podemos destacar las acciones relacionadas con el aseguramiento de la calidad (normas ISO), el apoyo y participación en la investigación de aspectos relacionados con nuestros productos y servicios y con la gestión de determinados segmentos de la clientela, la asistencia a foros y reuniones con otras entidades para la realización de prácticas

### El Plan de Calidad: la base del camino hacia la excelencia

- Principales objetivos:

1. Mejora del asesoramiento
2. Reducción de los tiempos de espera
3. Agilización de la resolución de quejas

de comparación (benchmarking) y, por último, aquellas actividades orientadas a la animación y reconocimiento de la labor de las oficinas.

La medición de la satisfacción de los clientes y del nivel de servicio en cada oficina se realiza a través de observaciones expertas y encuestas a clientes en las que se valoran los atributos básicos que componen la Calidad de Servicio.

Como consecuencia de este proceso, el grado de satisfacción de clientes se mantiene en niveles elevados (8,5 sobre un máximo de 10). Por otra parte, el último estudio IRMA (Índice de Reputación de Marcas) sitúa a nuestra Entidad a la cabeza en el ranking de «Ética percibida» y en segundo lugar en lo que hace referencia a la «Calidad de Servicio percibida».





Los clientes de Ibercaja pueden transmitir sus opiniones, sugerencias e incidencias a través de diferentes canales de acceso, en la propia oficina, por medios telemáticos a través del espacio ubicado al efecto en la página web de la Entidad, y telefónica o personalmente a través de la Unidad de Atención al Cliente.

### Calidad interna

El Plan de Calidad sienta las bases para promover e implantar en toda la estructura de nuestra Organización, servicios centrales incluidos, un modelo de gestión basado en la excelencia que profundice en la cultura de la calidad de la Organización para impulsar la consecución de los planes de negocio.

Teniendo como marco de referencia el Modelo EFQM, disponiendo de la necesaria información relevante para la mejora, implementando la gestión por procesos e impulsando la participación de las personas, se pretende conseguir que Ibercaja sea reconocida por sus

clientes por la elevada Calidad de sus productos y servicios, en su sector por el alto nivel de excelencia en su gestión y por la sociedad, en general, por su destacado papel institucional en la promoción de la Responsabilidad Social Corporativa.

**Certificación de Calidad de Planes Individuales de Pensiones.** El Grupo Ibercaja es uno de los principales especialistas del país en planes de pensiones. Desde 1999 dispone de la certificación de calidad ISO 9001 del proceso de Diseño, Desarrollo, Comercialización y Administración de los Planes Individuales de Pensiones (PIPs).

La entidad AENOR audita cada año el ajuste a las exigencias de una normativa que asegura la calidad del producto en los procesos citados.

Más allá del estricto cumplimiento de la norma, la calificación ha impulsado una elevada calidad en el asesoramiento y venta de los PIPs. En 2004, se ha vuelto a superar con éxito la revisión del certificado.

### En opinión de los clientes, los puntos fuertes de Ibercaja están relacionados con:

- La atención (trato amable y disposición a ayudar)
- La profesionalidad (capacidad de asesoramiento y competencia)
- El grado de satisfacción general con el servicio de Ibercaja



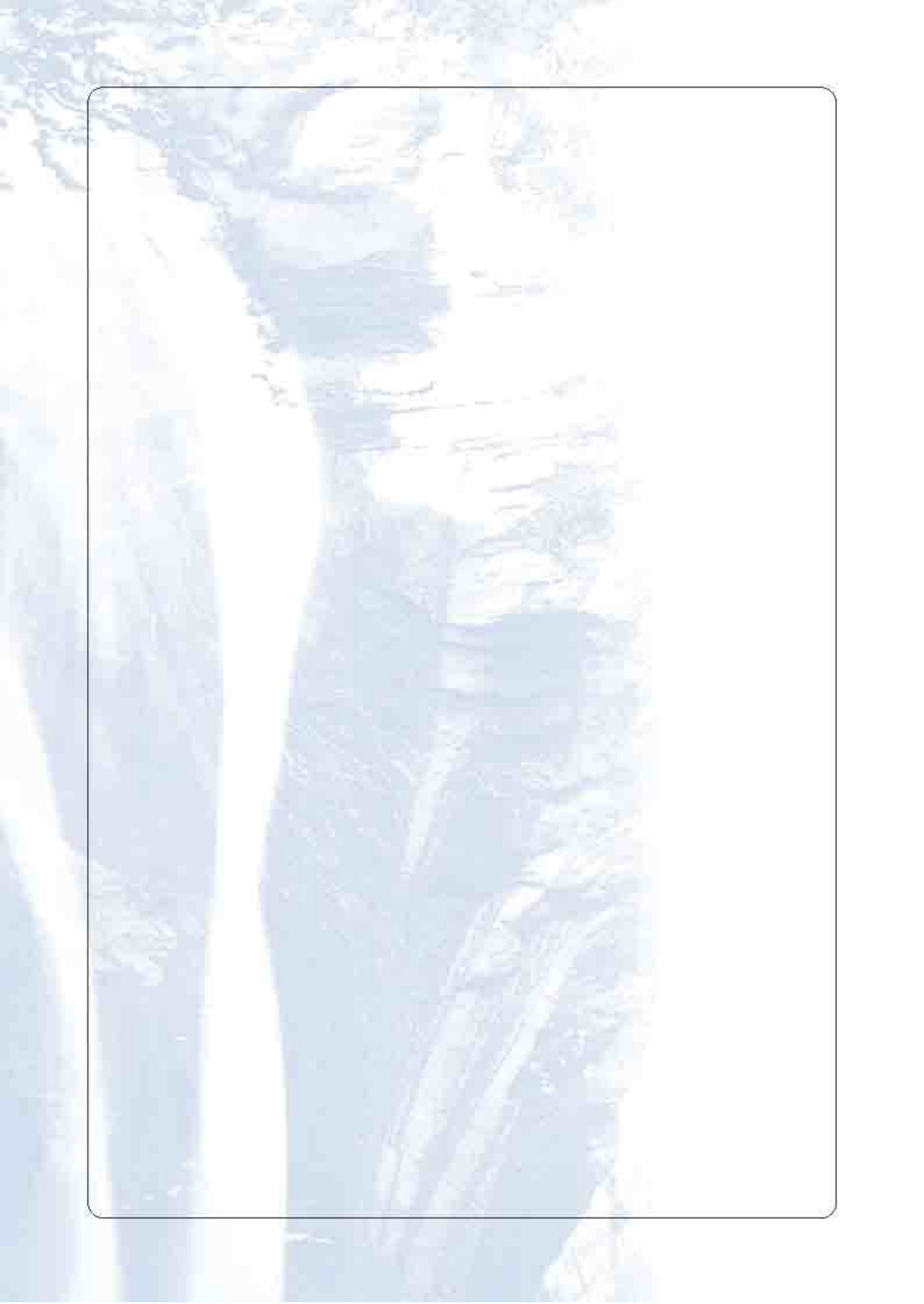
**Más que un gesto,  
un estilo**







## V Eficiencia operativa





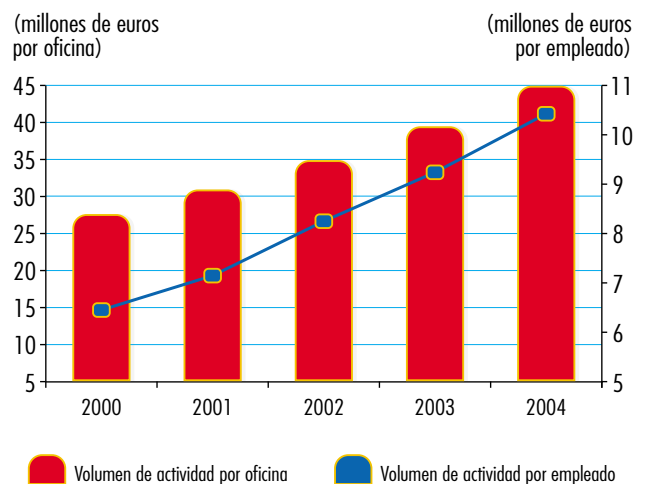
## EFICIENCIA OPERATIVA

Una de las principales líneas estratégicas del Grupo Ibercaja es la mejora de la eficiencia. Para ello, a lo largo del año 2004 se ha continuado con el desarrollo de acciones tendentes a una mejora de la eficiencia operativa, tanto en el ámbito del establecimiento de mecanismos formales de seguimiento y control de los costes operativos, orientados a la eliminación de gastos improductivos, como de la racionalización creciente de los procesos operativos y la adecuación de los medios humanos a las necesidades reales.

En este sentido cabe destacar las siguientes líneas de actuación:

- Ibercaja ha continuado participando, por tercer año consecutivo, en el estudio comparativo de eficiencia operativa de Cajas de Ahorros desarrollado por CECA-COAS, en colaboración con la consultora Accenture, que permite conocer nuestra posición relativa en el sector de Cajas, así como identificar áreas de mejora desde el punto de vista de la eficiencia.
- En relación con la gestión de inmuebles, se ha consolidado el proceso de externalización de tareas hacia IC Inmuebles. Por otra parte, se han mecanizado y centralizado los procesos de pago de alquileres y de gastos de inmuebles.
- A lo largo del año, se ha adecuado el modelo logístico con el objetivo de, manteniendo la calidad del servicio obtenido, conseguir importantes ahorros derivados del almacenaje de materiales, manipulación y distribución.
- Se ha revisado y reubicado el proceso de archivo de documentación de los distintos centros de la Entidad.
- Se ha ampliado el correo electrónico interno a todas las oficinas, lo cual contribuye a agilizar los procesos de comunicación y genera ahorros en costes.
- Se ha posibilitado en Ibercaja Directo la supresión de envío de correo en papel, lo cual supone una importante fuente de ahorro futuro.
- Se ha implantado una nueva aplicación Iberlist, que permite la supresión de listados en papel, con el consiguiente ahorro de consumo.
- Se ha actualizado la impresora de correo a clientes, lo que ha multiplicado la velocidad de impresión, mejorando su calidad y permitido mejoras en la agrupación de documentos.

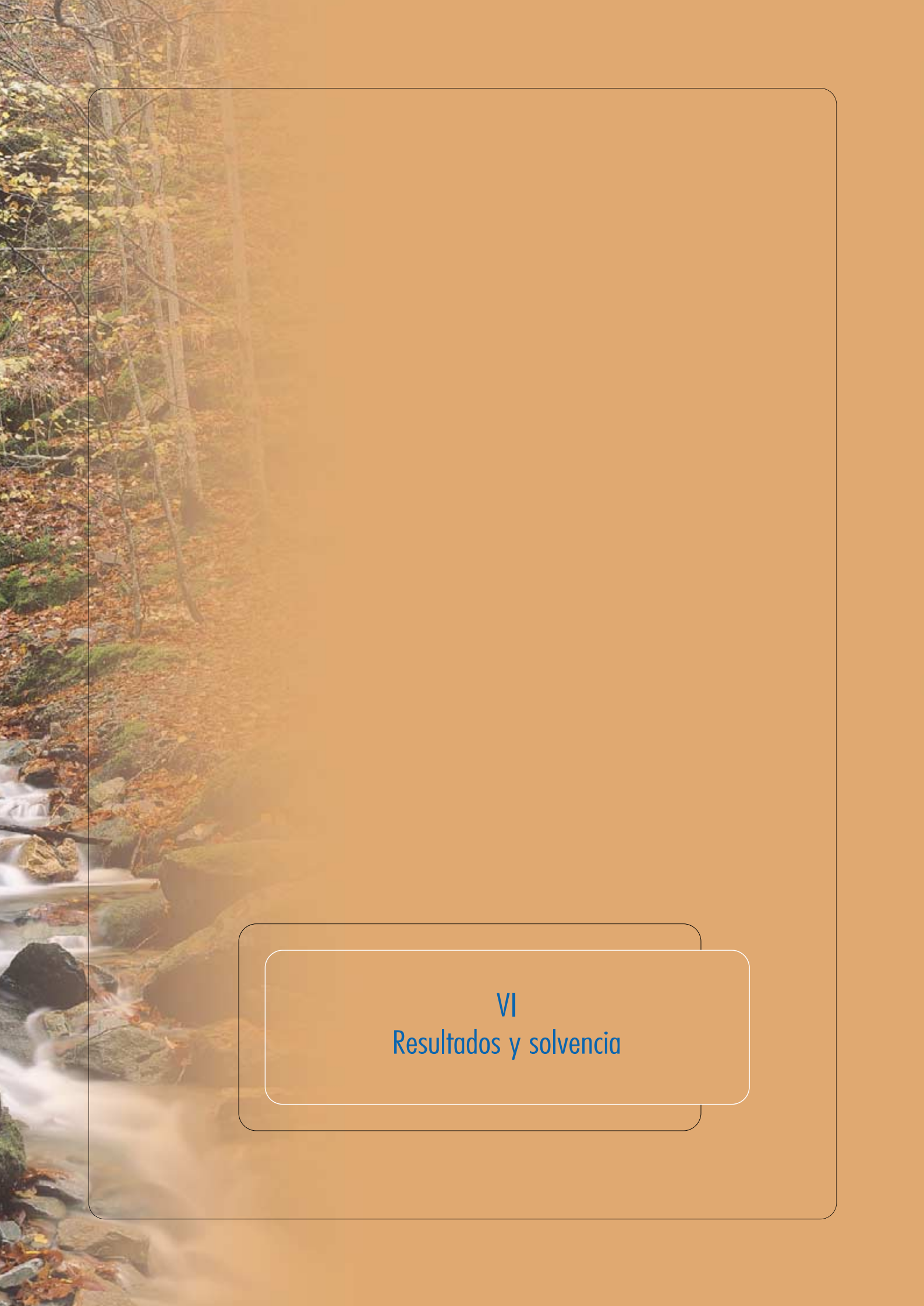
### Mejora de la productividad



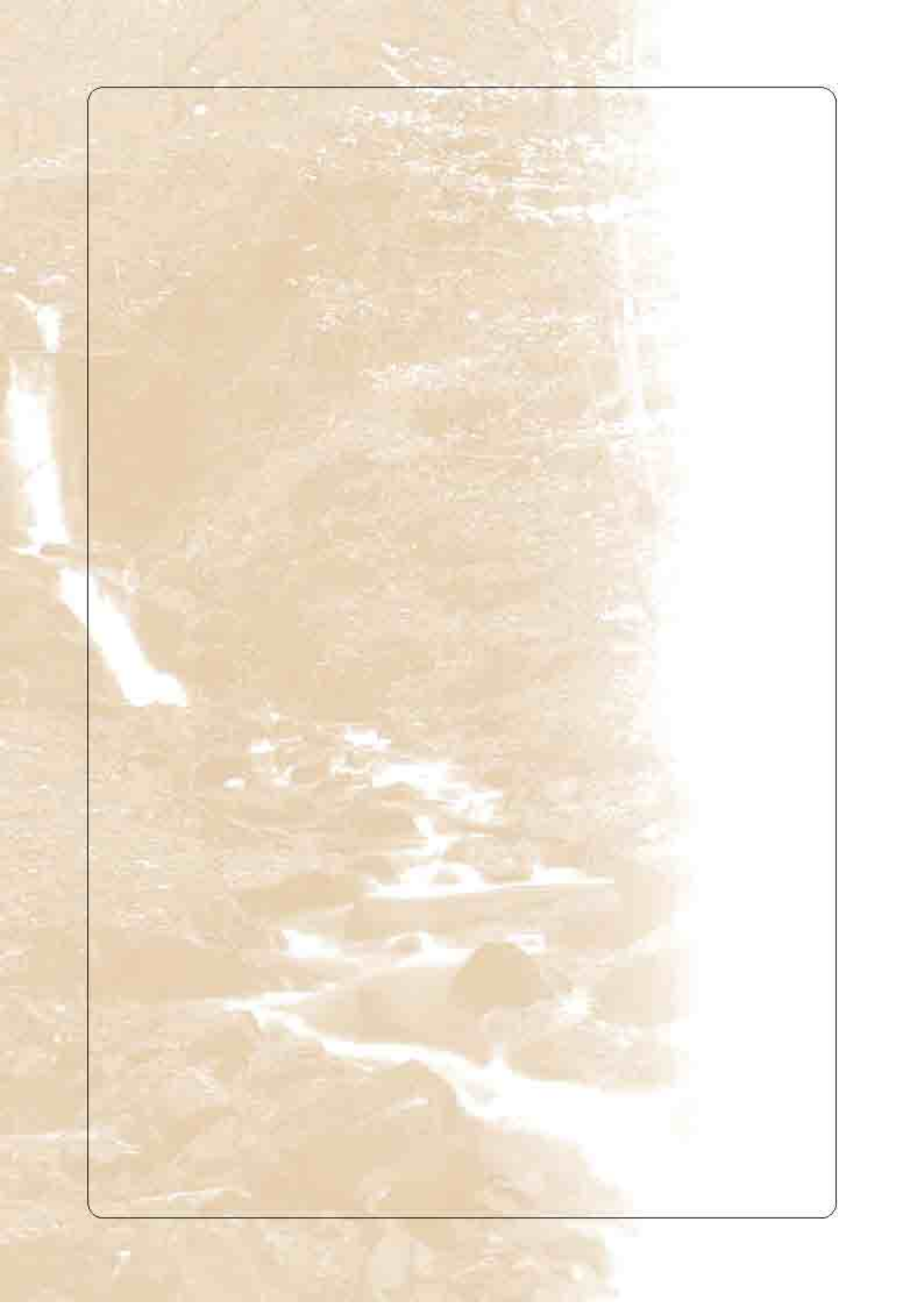








## VI Resultados y solvencia





## SOLVENCIA Y CALIDAD DE ACTIVOS

La solvencia constituye uno de los pilares fundamentales en los que se asienta la estrategia del Grupo Ibercaja. El disponer de un nivel adecuado de recursos propios permite garantizar un crecimiento sostenido y el cumplimiento de la función social de la Entidad. Las reservas de Ibercaja antes de la distribución de los beneficios del ejercicio 2004 ascienden a 1.245 millones de euros; la propuesta de aplicación de los resultados que el Consejo de Administración presenta a la Asamblea General para su aprobación supone dotar estos recursos con 112 millones de euros, lo que elevará su saldo hasta 1.357 millones, con un crecimiento del 9%.

El Banco de España garantiza la solvencia del sistema financiero español exigiendo a las entidades que lo componen el mantenimiento de un determinado nivel de recursos propios en relación con los riesgos asumidos de forma que puedan afrontar pérdidas inesperadas sin comprometer su continuidad; el mínimo establecido, de acuerdo con la normativa internacional, es del 8%. El coeficiente de solvencia del Grupo Ibercaja se eleva al finalizar el año al 12,38%, lo que supone una cobertura de los

riesgos superior en más de cuatro puntos a la mínima exigida, cifrándose este exceso en 694 millones de euros.

Los recursos propios afectos al coeficiente de solvencia están constituidos principalmente por las reservas de las sociedades que integran el Grupo, los fondos para riesgos bancarios generales, los fondos de carácter permanente de la Obra Social y Cultural, las financiaciones subordinadas que cumplen determinados requisitos y los beneficios pendientes de distribuir que el Consejo de Administración ha propuesto destinar a reservas. Estos pasivos ascienden en el Grupo Ibercaja, netos de determinadas deducciones, como los fondos de comercio de consolidación pendientes de amortizar, a 2.040 millones de euros y se han incrementado en 237 millones respecto a la cifra de fin del ejercicio anterior.

La generación estable de beneficios y la política de dotación a reservas de los últimos años han posibilitado que la Caja se caracterice, como así lo reconocen las agencias internacionales de calificación, por el elevado nivel de solvencia que mantiene, significativamente su-

### Recursos propios

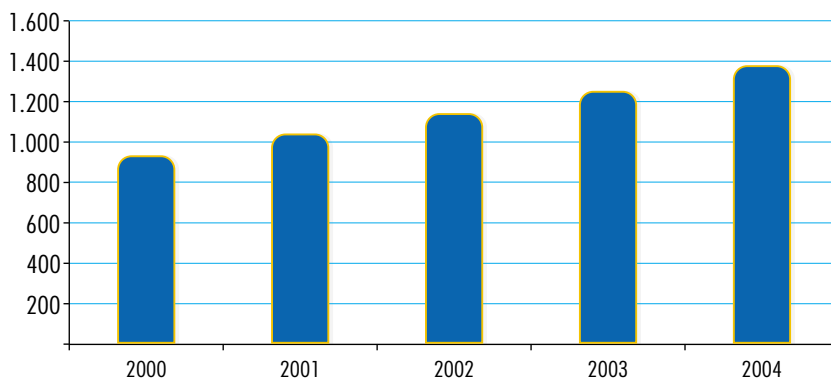
31 de diciembre de 2004

Miles de euros

	Saldo	
	2004	2003
<b>Recursos propios afectos a coeficientes de solvencia</b>	<b>2.040.422</b>	<b>1.803.622</b>
—Coeficiente de solvencia %	12,38	13,01
—Superavit de recursos propios	694.406	669.477

## Evolución de las reservas

Millones de euros



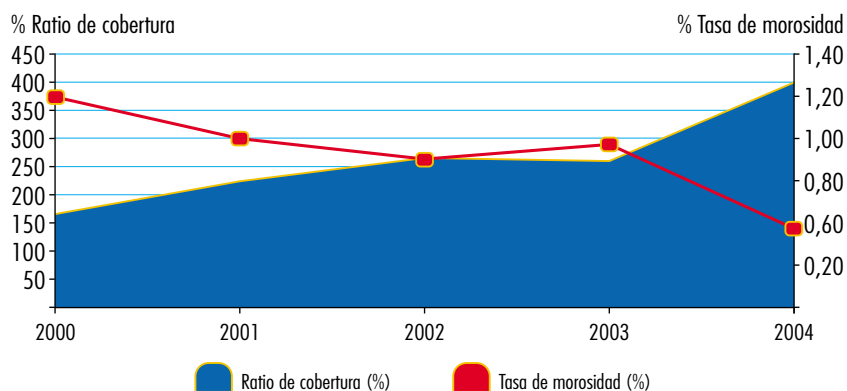
perior al de la mayor parte de las entidades de nuestro sistema financiero de su tamaño y características, especialmente en sus componentes de recursos propios básicos. Esta situación permite afrontar con garantías los importantes retos de crecimiento y los proyectos que para los próximos años aborda el nuevo Plan Estratégico de la Entidad.

En la cartera crediticia de la Caja, la financiación destinada a la adquisición de vivienda

mantiene un peso elevado, que deriva de su especialización en la cobertura de las necesidades financieras de las familias y los clientes particulares de su entorno de influencia. El riesgo de la cartera crediticia se encuentra de este modo muy atomizado y diversificado, lo que le confiere una excelente calidad, y hace que el índice de morosidad se sitúe en el 0,58% a fin de 2004, ratio inferior al que presentan como media las Cajas de Ahorros y los

## Evolución de la morosidad

(nivel consolidado)





bancos españoles. Además los saldos morosos están cubiertos en el 400% por fondos de provisión de insolvencias, tanto en su componente específico como por las coberturas genéricas y estadísticas que establece nuestra normativa.

El nivel de solvencia, la calidad del riesgo crediticio y la cobertura de otras contingencias que derivan del negocio financiero confieren a Ibercaja un perfil de solidez que avalan las agencias de calificación Moody's y Standard & Poor's, a cuya revisión la Entidad se somete periódicamente, otorgando los ratings más elevados que corresponden a una entidad de

la dimensión de la Caja. Estas agencias valoran también en su calificación otras fortalezas de Ibercaja como la posición dominante que detenta en sus mercados tradicionales combinada con una expansión nacional gestionada de forma prudente y selectiva, su saneada posición de liquidez o el empeño en la mejora de los niveles de eficiencia.

En 2004 Standard & Poor's confirmó la calificación A+ a largo plazo, confiriéndole una perspectiva estable, y A-1 en el corto plazo. También Moody's ratificó los ratings a largo plazo en el nivel A1, a corto en P-1 y de fortaleza financiera en el nivel B.

## LOS RESULTADOS DEL GRUPO IBERCAJA

La evolución sostenida y creciente de sus resultados a lo largo del tiempo ha permitido a Ibercaja consolidar un nivel adecuado de recursos propios, que garantizan su solvencia, y atender al cumplimiento de su función social. El drástico descenso en el precio del dinero que ha tenido lugar en los últimos años en nuestro sistema financiero ha inducido un proceso de recortes en los márgenes de las operaciones comerciales de las entidades de crédito, al que ha colaborado la importante intensificación introducida en los niveles de competencia.

En este entorno las mejoras constantes en la eficiencia se constituyen en el factor decisivo para garantizar la continuidad en la línea de generación de resultados del Grupo Ibercaja; las mejoras en la eficiencia implican una permanente adecuación entre los ingresos y los gastos necesarios para generarlos y un crecimiento del negocio que permita un mayor aprovechamiento y productividad de los recursos.

Los objetivos de crecimiento que la Caja tiene planteados se orientan a mantener e incluso mejorar su posición de liderazgo en los mercados tradicionales e incrementar su presencia en nuevos mercados territoriales, consiguien-

do así una cuota más elevada en el mercado nacional. Durante 2004 los activos medios del Grupo se han incrementado en torno al 13%; en la Red de Oficinas el volumen de actividad media mantenida en mercados minoristas de recursos y crédito ha experimentado un crecimiento similar.

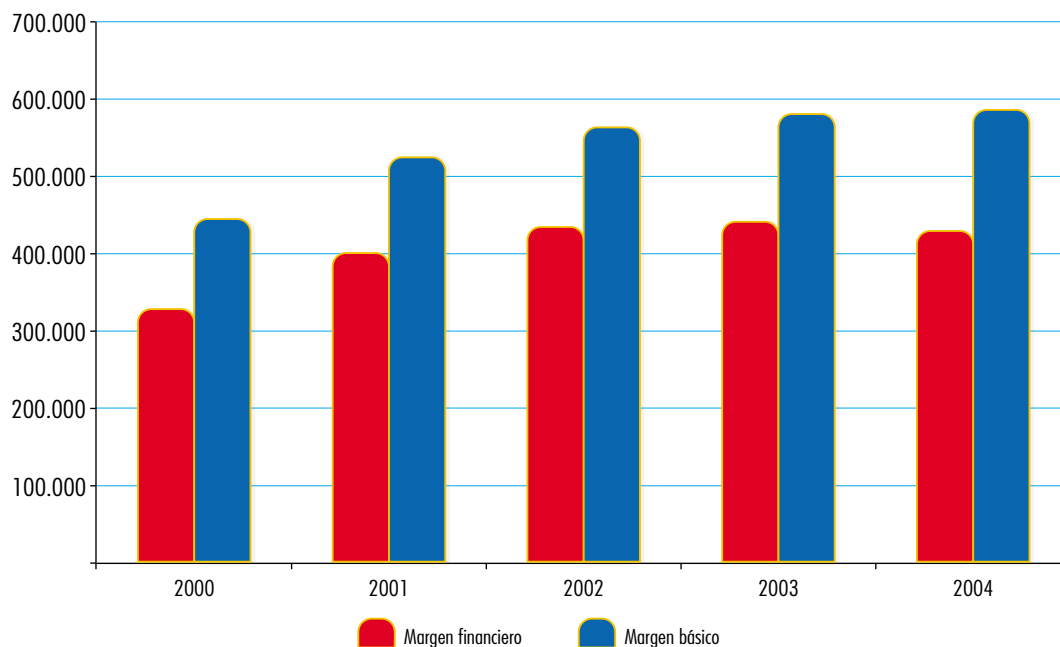
El margen de intermediación del Grupo ha ascendido a 428 millones de euros, cifra algo inferior a la del pasado año. Las comisiones netas, que incluyen tanto las generadas en la colocación de productos de las filiales del Grupo Financiero como en la prestación de servicios, que completan la oferta financiera de Ibercaja, han ascendido a 158 millones de euros, con un crecimiento del 13,84%, de forma que el margen básico, de 586 millones, se ha incrementado en el 1,48%.

En 2004 Ibercaja ha continuado el proceso de adaptación de los rendimientos de su cartera a los nuevos tipos de interés de los mercados financieros. En nuestra Entidad las operaciones de financiación hipotecaria representan una elevada proporción de la cartera y se adaptan a la evolución de los tipos de interés de los mercados a los que están referenciados sus



## Equilibrio en las fuentes de generación de ingresos recurrentes

(Datos consolidados en miles de euros)



precios con mayor lentitud que otras operaciones de activo y de pasivo por sus características de reprecación.

Por otro lado las circunstancias económicas y monetarias de nuestro entorno han propiciado el mantenimiento del precio del dinero en un nivel inusualmente reducido, a pesar de las expectativas de repunte que se dibujaban a principios de año, que no han permitido mejorar la evolución de los ingresos unitarios. Ambas circunstancias han propiciado un estrechamiento en el margen unitario del Grupo, de manera que la cuenta de resultados no refleja un crecimiento de los ingresos paralelo al de la actividad que los genera. El fin del proceso de adaptación y la evolución durante 2004 de los recursos hacia una estructura interna de mayor rentabilidad determinarán una trayectoria creciente en la evolución de los márgenes en los próximos años.

La Caja está potenciando los servicios de carácter no financiero que ofrece a sus clientes para consolidar sus fuentes recurrentes de ingresos. Las comisiones por servicios en la Entidad se han incrementado en 2004 en el 14,30%; en los próximos años se dedicarán importantes esfuerzos a impulsar nuevos servicios entre clientes particulares, comercios y empresas y a personalizar las ofertas y las tarifas en función de las características particulares de cada cliente y de su relación comercial con la Entidad.

Una activa y adecuada gestión de las carteras de renta variable junto con el positivo comportamiento de los mercados bursátiles en 2004 ha aportado una importante cifra, de 28 millones de euros, como resultado por operaciones financieras a la cuenta de explotación del Grupo.

Como suma de todos los conceptos citados, el margen ordinario se ha elevado a 613 millones



de euros, y, a pesar del estrechamiento de los márgenes comerciales, ha superado la cifra de 2003.

Los gastos de transformación han mantenido este año una expansión muy moderada, de forma que su crecimiento ha sido significativamente inferior al de la actividad, con la consecuente reducción de su incidencia en el activo medio. La cifra de gastos del Grupo se ha elevado a 368 millones de euros, y su incremento al 4,12%.

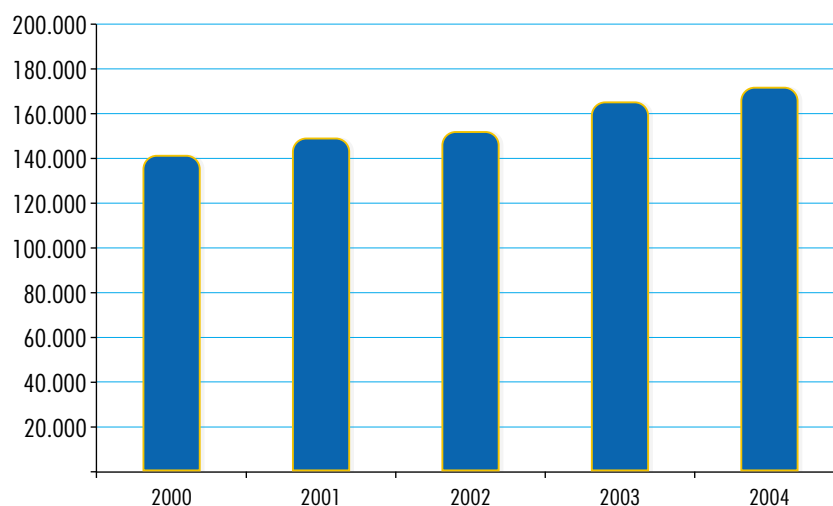
El margen de explotación consolidado ha ascendido a 250 millones de euros. En 2004 han continuado las ganancias de productividad, medida como la relación entre el volumen de actividad y los recursos empleados; la Caja mantiene el reto de reducir el índice de eficiencia, o la parte de los ingresos recurrentes que absorben los gastos de transformación, con el objetivo de alcanzar los niveles de las

mejores prácticas de nuestro sistema. En otro capítulo de este Informe se han comentado ya las actuaciones concretas que se han llevado a cabo durante 2004 en el ámbito de la eficiencia operativa.

La generación de recursos por otras actividades no recurrentes, como la venta de inmovilizado, la aportación de los resultados de las sociedades que consolidan por puesta en equivalencia, las provisiones destinadas a cubrir las contingencias y compromisos de la Entidad, entre las que cabe destacar las relacionadas con el riesgo de crédito, llevan a un resultado final consolidado, después de impuestos, de 172 millones de euros, con una tasa de crecimiento respecto al ejercicio anterior del 4,21%. Ibercaja, considerada individualmente, ha generado un beneficio neto de 153 millones, importe objeto de la distribución que el Consejo de Administración presenta a la Asamblea General.

### Evolución del resultado neto consolidado

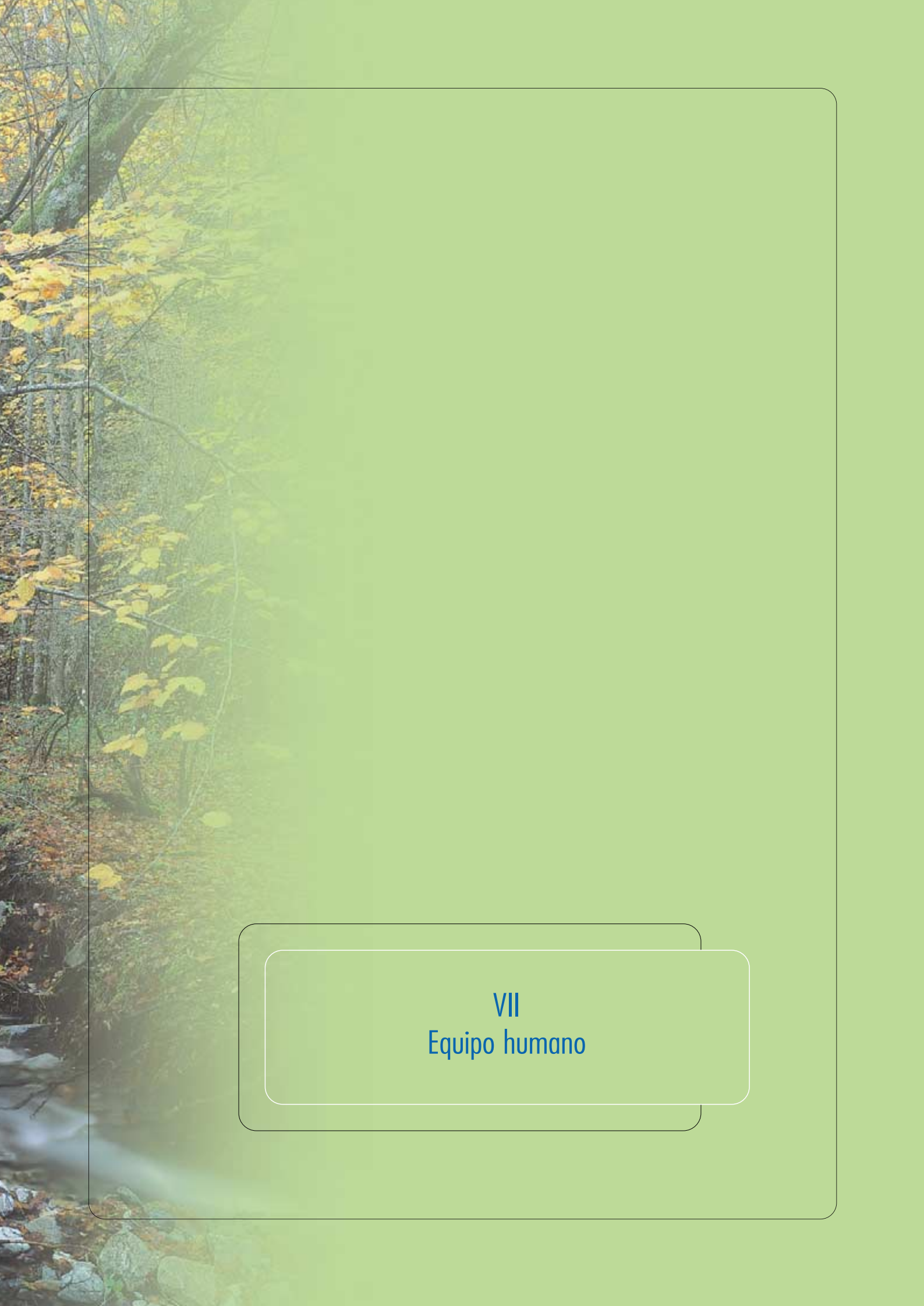
(Datos consolidados en miles de euros)











## VII

### Equipo humano





## EQUIPO HUMANO

### Las personas. Nuestro principal valor

En una Entidad financiera como Ibercaja, el capital humano es el principal valor en el que reside el éxito de la gestión y del cumplimiento de los objetivos.

En 2004 se ha seguido implantando el nuevo enfoque de gestión de recursos humanos caracterizado por la aplicación de una política de personal inspirada en principios de aportación de valor y de calidad de servicio, en un marco de mejora continua y de permanente adecuación a las exigencias del mercado.

La responsabilidad de gestionar personas es compartida por cada responsable de un equipo de trabajo, evolucionando hacia un mayor conocimiento y gestión de las capacidades de los empleados, aplicando el modelo de gestión por competencias en todos los procesos de selección, elaborando planes de formación adaptados a los nuevos retos de la organización, impulsando la comunicación y el asesoramiento de sus empleados, todo ello bajo un marco de relaciones laborales adecuado de acuerdo a los principios de respeto a la legalidad, rigor y diálogo social.

En esta línea de mejora en la calidad de servicio al empleado, cabe destacar la consolidación durante este ejercicio del denominado **Servicio de Atención al Empleado y Jubilado**, como unidad donde se canalizan todo tipo de dudas, consultas, quejas, asesoramiento y solicitud de financiación tanto de los empleados en activo, como de jubilados y familiares. En 2004, el servicio atendió un total de 5.114 consultas sobre beneficios sociales, maternidad, nóminas, financiación en préstamos, ofertas comerciales específicas y diversas cuestiones sobre recursos humanos.

Por otra parte, este ejercicio se ha caracterizado por la aplicación del Convenio Colectivo de Cajas de Ahorros para los años 2003-2006, siendo Ibercaja una de las primeras Entidades que efectuó la transposición de las antiguas categorías profesionales a los nuevos niveles retributivos.

**En 2004, el Servicio de Atención al Empleado y Jubilado atendió un total de 5.114 consultas**

### Evolución y distribución de la plantilla

En 2004, la creación de empleo en Ibercaja fue de 144 nuevos puestos de trabajo indefinidos.

Por otra parte, trece empleados han dejado de prestar sus servicios activos en la Entidad por pasar a situación de jubilación. Asimismo, hemos de lamentar el fallecimiento de 21 empleados –entre personal activo y jubilados–.

### Evolución de la plantilla



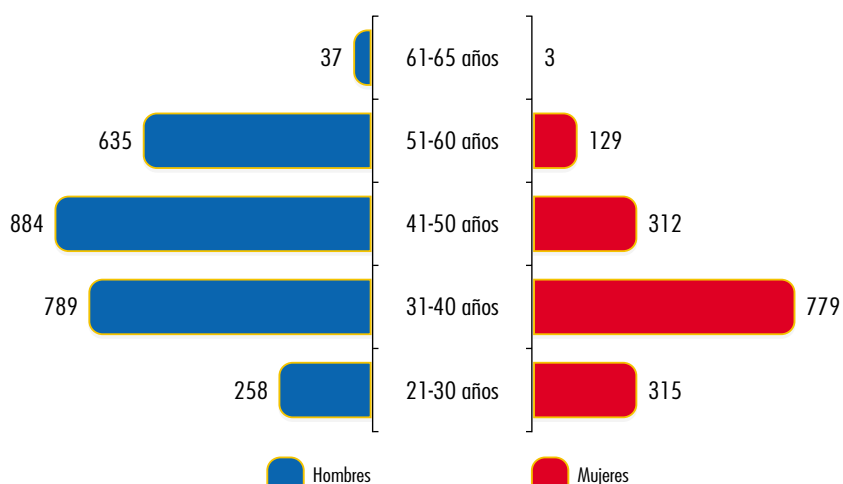




La plantilla de Ibercaja a 31 de diciembre de 2004 asciende a 4.141 personas; el 96% cuenta con un contrato indefinido. En esta línea de estabilidad de la contratación y de permanencia en el empleo, Ibercaja mantiene una tasa de retención de empleados del 99,8%.

En el orden del desarrollo profesional, en 2004 se han efectuado un total de 280 nombramientos de puestos directivos en la Red de Oficinas y 132 de gestores de clientes. Junto a ellos y en reconocimiento a la dedicación y profesionalidad en el trabajo, se han otorgado 24 premios de ascenso de categoría –o nivel a partir de la transposición de categorías a niveles–.

### Distribución de la plantilla por edades



### Indicadores año 2004

#### Demografía

- Nº total de empleados: **4.141**
- Edad Media: **41 años**
- Sexo: **63% hombres-37% mujeres**
- Antigüedad Media: **15 años**

#### Rotación

- Bajas voluntarias: **7 (0,17 % de la plantilla indefinida)**
- Nº Total nuevas incorporaciones: **144**

#### Tipos de Contratos

- Indefinido: **3.969 personas (96 % de la plantilla)**
- Temporal: **172 personas (4 % de la plantilla)**

#### Cualificación de la plantilla

- Titulados: **52% de la plantilla**
  - Empresariales, C.C. Económicas, LADE: **1.206**
  - Derecho: **337**
  - Otras licenciaturas: **599**
- No titulados: **48% de la plantilla**
  - Formación Profesional, BUP, COU o Bachillerato: **1.594**
  - Estudios Primarios, EGB: **405**

#### Servicio de Atención al Empleado

- Nº de Consultas atendidas: **5.114**
- Media de llamadas / día: **20**

#### Desarrollo Profesional

- Nombramientos Puestos Directivos Red: **280**
- Nombramientos Gestores Clientes: **132**
- Premios de ascenso de categoría / nivel: **24**



## Política de selección y contratación

La dotación de personal en Ibercaja se destina, principalmente, hacia funciones comerciales y de asesoramiento en la Red de Oficinas, mayoritariamente en las áreas geográficas en expansión.

La política de selección y contratación se adecúa a criterios de **rigor, transparencia, objetividad e igualdad de oportunidades** en todos los procesos de selección, con la realización de pruebas de conocimientos objetivas ajustadas al perfil competencial.

De acuerdo con estos principios, la mayor parte de las contrataciones se realizaron a través de Ofertas Públicas de Empleo en la página web corporativa ([www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es)), así como en los periódicos de mayor difusión, para la selección de:

- Empleados de Oficina.
- Directores de Oficina.
- Otros específicos.

En 2004 se gestionaron, a través de nuestra página web, más de 22.000 solicitudes de empleo, lo que permitió la selección de empleados con un perfil ajustado a las necesidades y competencias que valora la Entidad, para cubrir necesidades de carácter temporal y permanente.

Por otra parte, cabe destacar la presencia de Ibercaja en los principales Foros de Empleo del país organizados por distintas Universidades (Universidad de Zaragoza, Universidad Carlos III, Universidad Complutense de Madrid y Universidad de Alcalá de Henares), que facilitó el acercamiento y conocimiento de nuestra Entidad entre los jóvenes estudiantes y permitió la aplicación de pruebas competenciales a más de 300 estudiantes, muchos de los cuales accedieron a la realización de prácticas en la Entidad.

## Indicadores de selección

- Número de solicitudes de empleo gestionadas desde la web: **22.300**
- Número de procesos de selección externa realizados: **68**  
(el 56% de los cuales fueron para oficinas de Expansión)
- Número de contrataciones indefinidas: **144**
- Edad media de las contrataciones indefinidas: **29 años**
- Porcentaje de titulados universitarios incorporados: **93%**
- Número de contrataciones temporales: **675**
- Número de estudiantes en prácticas en 2004: **220** (20% incremento)



## Convenios-prácticas

En la actualidad Ibercaja mantiene concertados Convenios de Cooperación Educativa con un total de 25 Universidades y Facultades.

La finalidad de estos convenios es la transmisión del conocimiento del entorno financiero y del negocio bancario a estudiantes universitarios, mediante la realización de prácticas en los centros de trabajo de la Entidad.

En 2004, un total de 220 estudiantes universitarios efectuaron sus prácticas en oficinas de Ibercaja, lo que ha supuesto un incremento de un 20% respecto al año anterior.

## Formación

La formación, más allá de la adquisición de conocimientos, es entendida por la Entidad como parte del desarrollo personal y profesional del empleado y considerada un objetivo estratégico dentro de la organización, convirtiéndose en 2004 en uno de los instrumentos clave en la transmisión de los valores corporativos, de acuerdo a los principios de:

### Coherencia

- Con la estrategia de la Entidad, con el negocio y entre los distintos programas

### Aplicabilidad

- En las líneas de negocio y en todos los puestos de trabajo

### Enfoque hacia el negocio

- Apoyando la consecución de los objetivos estratégicos

### Palanca de cultura institucional

- Impulsando los valores y comportamientos organizativos

### Actualización

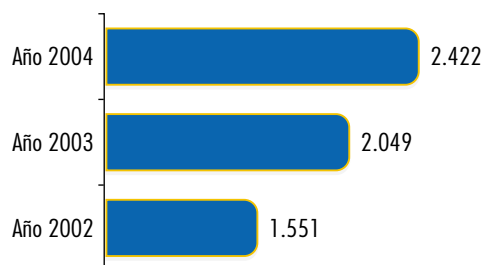
- Apoyando los cambios que la organización va introduciendo

Por ello, Recursos Humanos elabora anualmente un Plan de Formación como respuesta a las necesidades detectadas tanto en la Red de Oficinas como en las Unidades de Central.

El Plan responde a las necesidades formativas que surgen en los distintos momentos de la vida profesional del empleado: al incorporarse a la Entidad, cuando accede a un nuevo puesto, cuando precisa una adaptación al mismo o para preparar la asunción de nuevas responsabilidades en el futuro.

El esfuerzo económico que durante el año 2004 realizó la Entidad en actividades destinadas a formación se refleja en la evolución creciente del número de empleados que han participado en acciones formativas, en especial en este último año, entre el colectivo de los empleados de base y que aparece reflejado en el gráfico adjunto.

### Evolución de participantes





#### • Programas de Integración de Nuevos Empleados:

**124 participantes**

##### OBJETIVO:

«Proporcionar una visión de la Caja, sus valores, su cultura corporativa y vincularse a su modelo de gestión y al rol del empleado».

#### • Programas de Acceso al Puesto:

**392 participantes**

##### OBJETIVO:

«Entrenar en habilidades y formar en conocimientos necesarios para desarrollar las funciones del nuevo puesto».

—Acceso a gestores de clientes:

196 participantes

—Acceso a subdirectores:

129 participantes

—Acceso a directores:

67 participantes

#### • Programas de Actualización-Desarrollo:

**1.128 participantes**

##### OBJETIVO:

«Adaptar y mejorar las habilidades y conocimientos necesarios a los nuevos modelos de gestión, impulsando los valores institucionales».

—Un día de Cine:

799 participantes

—Entrenamiento Red de Oficinas:

265 participantes

—Actualización Empresas PYMES:

37 participantes

—Desarrollo Directivo:

27 participantes

#### • Programas a Demanda del Cliente Interno:

**1.221 participantes**

—Análisis del Riesgo -CEA:

1.048 participantes

—Ofimática:

45 participantes

—Nuevas Herramientas -SAP-:

67 participantes

—Seguros:

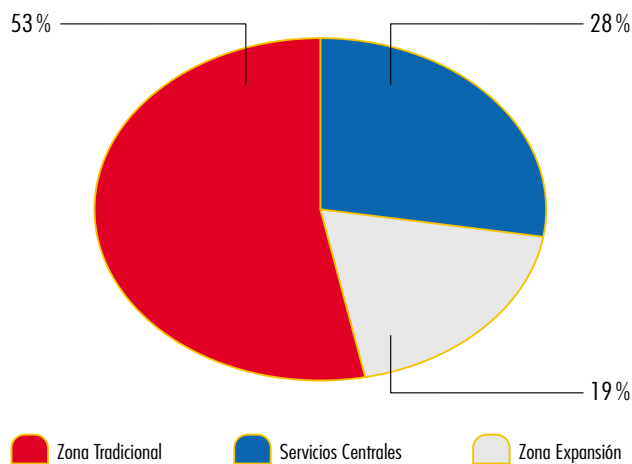
61 participantes

### Indicadores de formación

- Programas dirigidos a: Red de Oficinas (**90%** de asistentes) y Servicios Centrales (**10%**)
- Número total de empleados asistentes: **2.422** empleados (**61 %** plantilla indefinida)
- Número de asistencias a programas: **4.443** asistencias
- Número de horas totales impartidas: **53.378** horas
- Número de horas/empleado: **13** horas

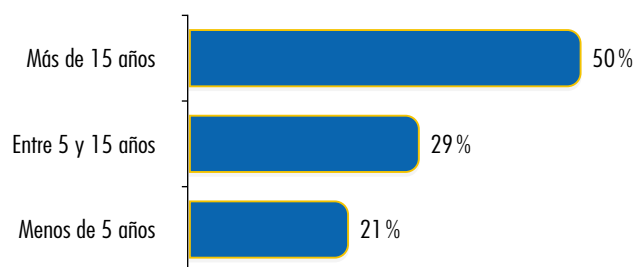


### Asistentes por ámbitos geográficos\*



\*Programa «Un día de cine»

### Asistentes por antigüedad en Ibercaja\*



\*Programa «Un día de cine»

### Formación e innovación: «Un día de cine»

Este novedoso programa nace en 2004 fruto de la preocupación de Ibercaja por «formar» al colectivo de empleados no directivos de la Red de Oficinas y de las Unidades de Central y de la necesidad de potenciar el grado de identificación de este colectivo con la Entidad y con sus «valores internos».

Se trata de una acción de alto impacto que, a través de secuencias cinematográficas, pretende la interiorización de la cultura y valores corporativos, poniendo el énfasis en dos de ellos:

- Orientación al Cliente.
- Trabajo en Equipo.

El programa pretende además cumplir un segundo objetivo: reforzar la ilusión y el orgullo de pertenencia de este colectivo, reconociendo su trabajo y haciéndoles sentirse parte implicada en el proyecto de Ibercaja.

Un total de 799 empleados de base (20% del total de la plantilla) asistieron al programa en las aulas del Centro de Formación para el Empleado de Cogullada –referente de la formación en Ibercaja–.

La aceptación de esta actividad formativa ha sido positiva, recibiendo una valoración global media de 8 puntos sobre 10.





## «Entrenamiento de la Red». La búsqueda de la especialización

Fruto de la adecuación de las actuaciones de formación a las necesidades reales del negocio, en 2004 se inicia este nuevo programa de desarrollo bajo demanda de la Red de Oficinas.

La importancia del proyecto radica en la búsqueda de la especialización en la venta de productos financieros como elemento diferenciador, de forma que los clientes perciban a los empleados de Ibercaja como «asesores financieros» reforzando y apoyando la estrategia de la Oficina 2000.

Objetivos del programa:

- Mejorar las habilidades necesarias para que el empleado sea capaz de realizar un «asesoramiento integral al cliente».
- Establecer un método homogéneo de asesoramiento para toda la Red.
- Preparar tutores para intervenir en futuros procesos de entrenamiento.

Para llevar a cabo el proyecto, ha sido clave la figura de los «Tutores Internos», personas

de probada experiencia dentro de la organización que de acuerdo a un modelo de asesoramiento integral, y bajo la técnica del «Coaching», se encargaron de entrenar y tutorizar en 2004 a un colectivo de 265 Gestores de Clientes.

Al finalizar el programa, cada participante elabora un plan de acción sobre su propia cartera de clientes.

Sobre un nivel de 10, esta acción ha recibido una valoración global media de 8 puntos.

## Prestaciones sociales

Los empleados de Ibercaja disponen de una serie de prestaciones adicionales a las reconocidas en el Convenio Colectivo de las Cajas de Ahorros. Para el ejercicio 2004 se establecieron mejoras y ayudas para empleados relativas a materias como la asistencia sanitaria de los empleados y sus familias, ayudas para formación, mejoras en condiciones comerciales, seguros, grupo cultural y recreativo, ayudas para la adquisición de equipos informáticos y para la conexión de banda ancha a Internet.

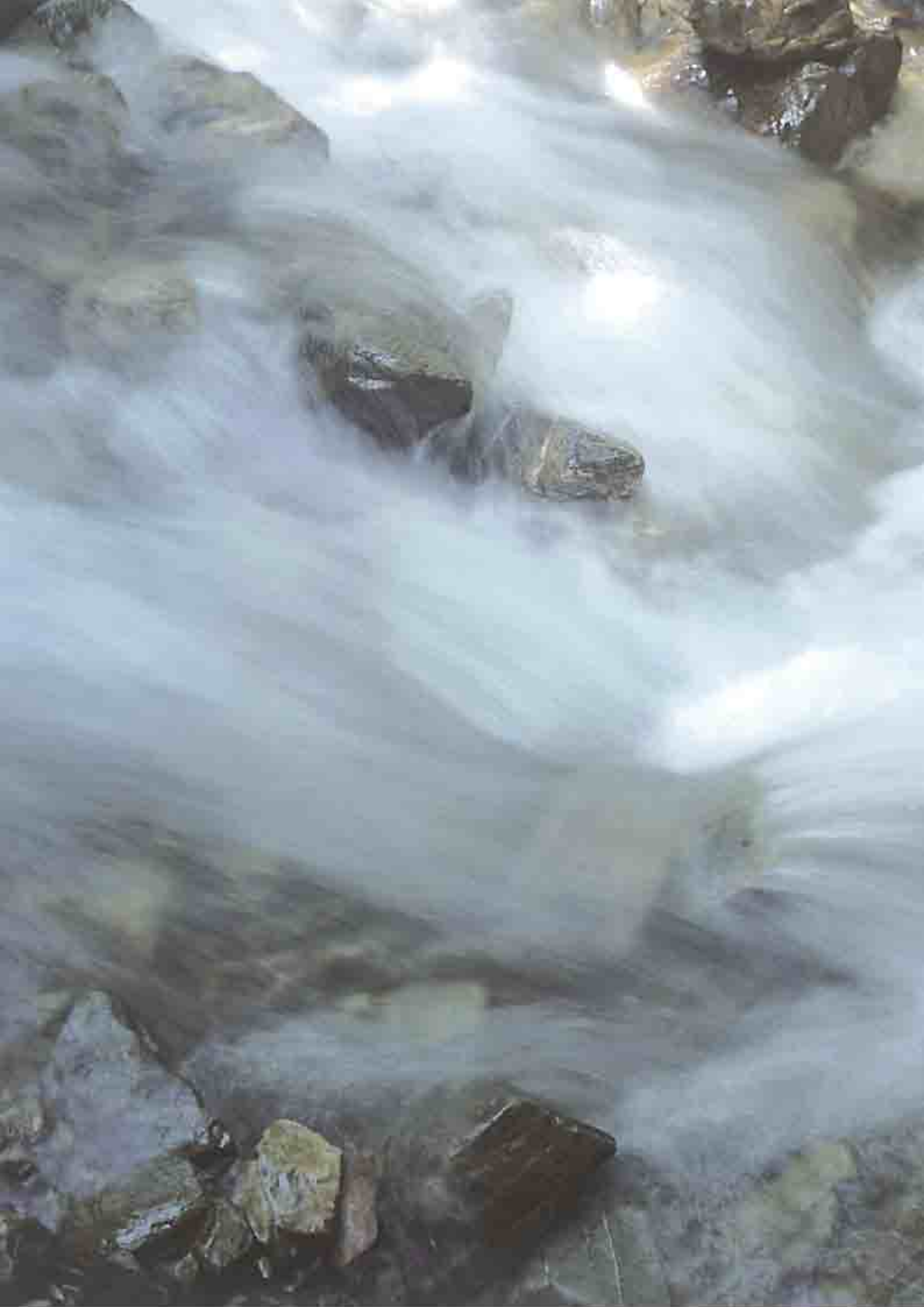
## Indicadores Económicos

### • Gastos de personal

En 2004 ascendieron en la matriz a **223** millones de euros. En estos gastos están incluidos los siguientes conceptos: nóminas, complementos y premios reglamentarios devengados por la plantilla, prestaciones a la Seguridad Social a cargo de la empresa, gastos de formación y cantidades destinadas a beneficios sociales.

### • Previsión social complementaria

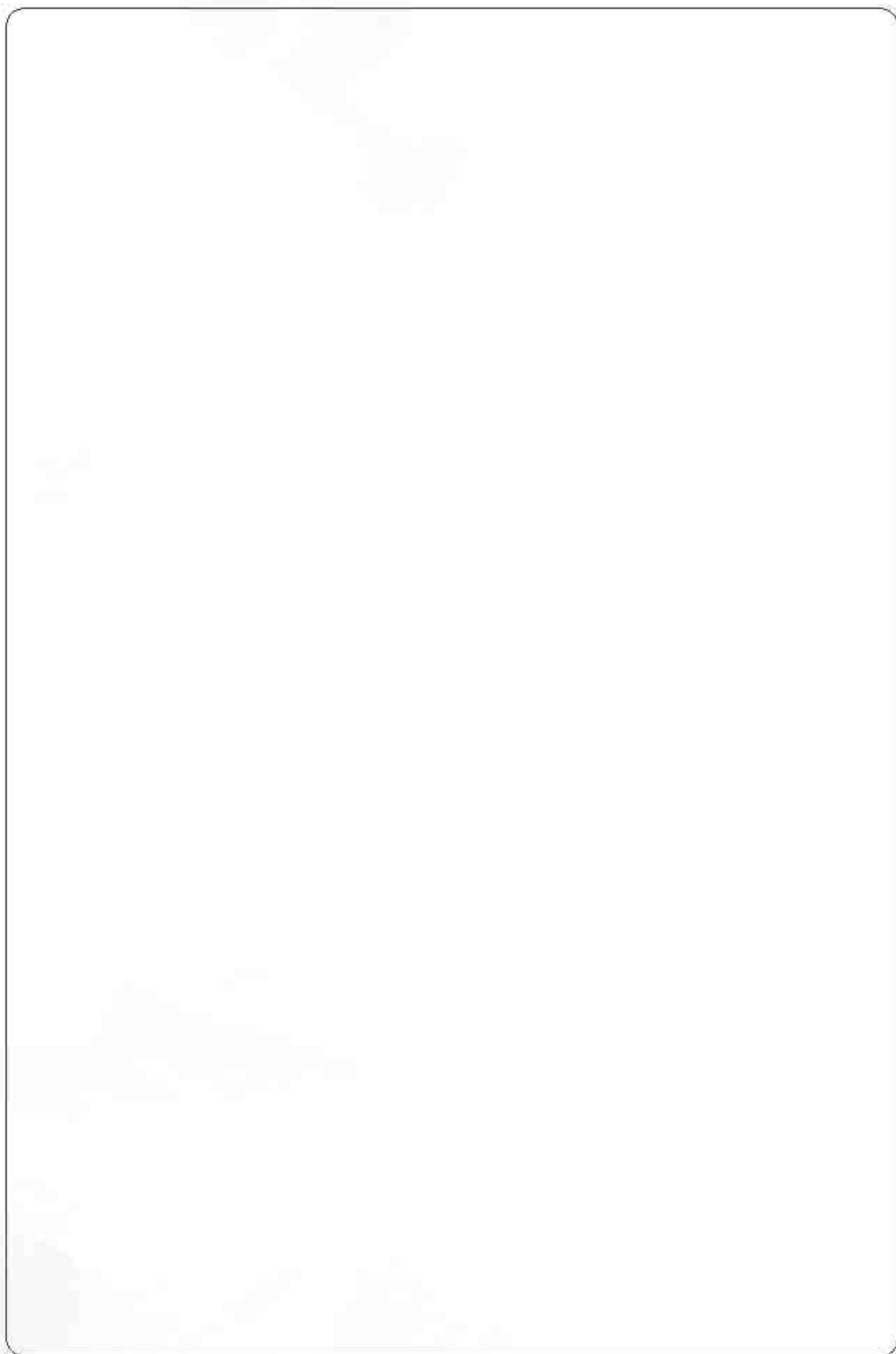
La aportación destinada a la cobertura de los compromisos por pensiones en el ámbito del sistema de previsión social complementaria que tiene establecido Ibercaja con sus empleados ha ascendido a **35** millones de euros en el ejercicio 2004.





## VIII

### Recursos tecnológicos





## RECURSOS TECNOLÓGICOS

El proyecto estratégico de Ibercaja requiere de una sólida estructura tecnológica de canales y de sistemas de información y del trabajo permanente por la mejora continua en el desarrollo de una plataforma operativa avanzada que permita potenciar la función de asesoramiento en la Red de Oficinas.

El desarrollo tecnológico se constituye en un instrumento muy importante de soporte de la actividad de la Caja en la distribución, en la producción y en los sistemas, desarrollando herramientas que faciliten la toma de decisiones y el control.

Durante el año 2004, Ibercaja ha seguido desarrollando diversos proyectos estratégicos de amplio alcance, tanto operativa como tecnológicamente, con un importante impacto en la ganancia de eficiencia en la organización:

- **Mejora de los circuitos y expedientes de financiación.** Se ha avanzado de forma notable en los desarrollos y mejoras de los procesos de análisis y concesión, formalización, seguimiento y recuperación de la inversión. Además se ha ampliado geográficamente la actividad del Centro Especializado de Análisis (CEA).

- **Sistema Integrado de Información de Gestión.** Se ha continuado con el desarrollo tecnológico de nuevos sistemas de información de gestión con visión integrada, hasta su implantación en la Red de Oficinas a lo largo del segundo semestre de 2004. El nuevo sistema supone una mejora en términos de calidad de información para la toma de decisiones en los diferentes niveles de la organización y en términos de eficiencia operativa. Este proyecto posiciona al Grupo Ibercaja en la vanguardia del tratamiento global e integrado de los sistemas de información de gestión.

A lo largo de este año, se ha continuado con el desarrollo de la nueva **plataforma multicanal**, puesta en servicio en el año 2003. Las mejoras se han centrado en la gestión de cobros y pagos para empresas y en la presentación de ofertas comerciales, información y servicios para particulares. Esta nueva plataforma técnica se configura como la base de un proyecto de amplio alcance para la progresiva integración de todos los canales, herramientas y transacciones bajo una única tecnología a medio plazo.

Por otra parte, durante el año también se ha prestado una especial dedicación a los proce-





sos relacionados con la actividad regulatoria de los distintos organismos como el Banco de España o la Comisión Nacional del Mercado de Valores. Entre ellos podemos citar el impacto de la nueva normativa sobre **Gestión de Riesgos (RAROC)** y la adaptación de la contabilidad de la Entidad a las nuevas **Normas Internacionales de Contabilidad (NICs)**.

Del mismo modo, se ha continuado trabajando en la mejora del conocimiento de las necesidades de los clientes y en la introducción de mejoras en las herramientas de gestión comercial y simuladores. Entre las principales novedades cabe destacar:

- La implantación de dos nuevas herramientas de asesoramiento: el **Servicio de Asesoramiento Personal** y el **Servicio de Planificación Fiscal**.
- Nueva pantalla de información comercial, para orientar la gestión comercial del cliente.

- Modificaciones en el **Planificador de la Gestión Comercial**.
- Nueva gama de **Simuladores de préstamos hipotecarios**, destinados a dar respuesta a la creciente necesidad de información de los clientes al afrontar la financiación de su vivienda.

Asimismo, durante este ejercicio se han desarrollado programas para favorecer la simplificación y mecanización de los procesos administrativos en la Red de Oficinas y se ha trabajado en la optimización de los procesos operativos y administrativos que realizan los Servicios Centrales, sobre la base de sistemas automáticos de información y comunicación. El Centro de Atención telefónica al Usuario interno (CAU) ha continuado con la incorporación progresiva de nuevos entornos temáticos de consulta: Inmovilizado y Mobiliario, Recuperación del Riesgo, Extranjero y Servicios Financieros a Distancia.





También se ha llevado a cabo una colaboración tecnológica en las actividades recaudatorias de Ayuntamientos y Administraciones Autonómicas. En este sentido, cabe destacar la actividad con la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Guadalajara.

En el ámbito del autoservicio y dentro del plan de modernización del parque de cajeros automáticos (**Plan Renove**), se ha llevado a cabo la renovación de 60 unidades. Con ello se está modernizando notablemente el parque de cajeros de la Entidad, con una penetración creciente de los cajeros con tecnología web, la cual aporta la base para convertir dicha red en una verdadera oficina a distancia, adaptada a las características particulares de cada cliente.

También se ha procedido a la instalación de 57 nuevos cajeros automáticos y, en sentido inverso, a la retirada de otros dos como con-

secuencia de las reubicaciones de oficinas, atendiendo las necesidades de los usuarios. Con ello, el parque de cajeros de la Entidad ha aumentado en 55 unidades en 2004.

En la misma línea de autoservicio, se ha tratado de potenciar la disponibilidad de actualizadores de libreta, función básica junto con los cajeros, para el autoservicio presencial en oficinas, desviando operatoria de ventanilla. De este modo, en 2004 se han instalado 100 nuevos actualizadores de libreta, duplicando el parque existente.

En materia de TPVs, se han incorporado modelos con nuevas funcionalidades y ya se han adaptado 2.000 equipos al estándar EMV.

#### Evolución del número de cajeros automáticos

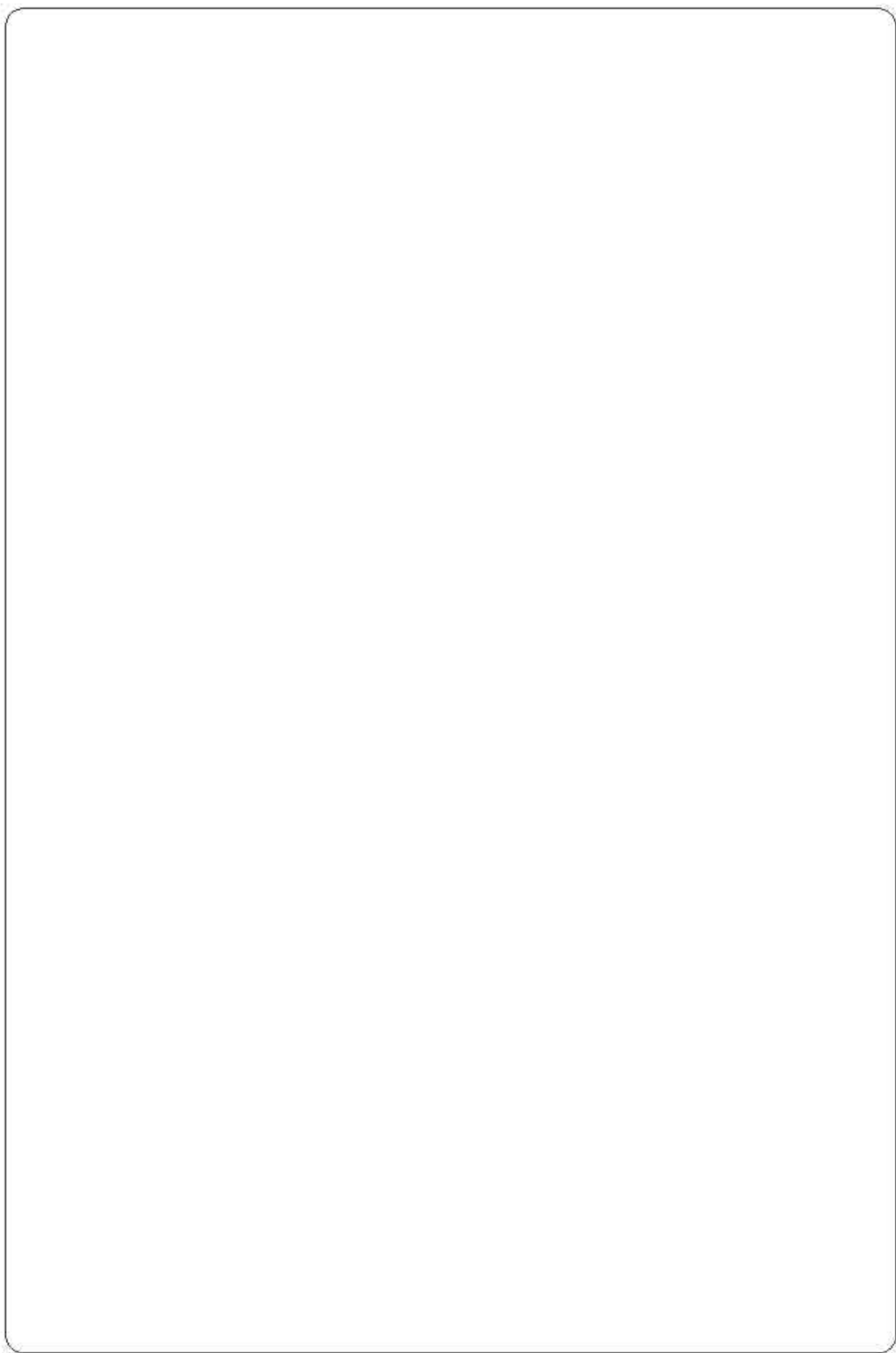
	2004	2003	2002
Cajeros instalados	57	40	39
Cajeros retirados	-2	-13	-11
<b>TOTAL CAJEROS</b>	<b>891</b>	<b>836</b>	<b>809</b>
<b>PLAN RENOVE CAJEROS</b>	<b>60</b>	<b>121</b>	<b>121</b>



A background image of a waterfall cascading over rocks, with a light blue overlay. The text is contained within a white rounded rectangle.

## IX

### Gestión y control del riesgo







## GESTIÓN Y CONTROL DEL RIESGO

El mantenimiento de un adecuado nivel de solvencia requiere una gestión del riesgo integrada en la estructura organizativa y un tratamiento integral de los riesgos que posibilite la identificación, medición y gestión de las exposiciones globales del Grupo por productos, grupos de clientes, segmentos, áreas geográficas, sectores económicos y negocios.

El 26 de junio de 2004, el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (CSB) publicó la revisión final del marco de adecuación de capital bajo el título «Convergencia Internacional de Medidas y Normas de Capital», dando por concluido un profundo trabajo desarrollado durante los últimos años, en el que han colaborado los supervisores y las entidades financieras de los países afectados por la nueva regulación. El nuevo acuerdo de capital supone un gran avance en el proceso de identificación y medición del riesgo de dichas entidades.

A lo largo del año 2004, Ibercaja ha continuado mejorando las herramientas necesarias para gestionar y controlar los tres riesgos definidos en el Pilar I de Basilea II:

**Riesgo de crédito:** ha comenzado la implantación de modelos de calificación interna para cubrir toda la tipología de clientes y de productos. Como complemento a esta calificación de clientes y operaciones, el método avanzado de medición exige que las entidades tengan indicadores de severidad (pérdida total por impago) para cada riesgo. Ibercaja está trabajando en el cálculo de la que deriva de sus activos de riesgo a través de modelos internos tal como propone Basilea, lo que permitirá llegar a cuantificar el consumo de capital en las líneas de negocio definidas.

**Riesgo de mercado:** se han empezado a utilizar modelos VaR para el cálculo del capital consumido por riesgo de mercado.

**Riesgo operacional:** se ha iniciado un diagnóstico activo de las labores a realizar en su iden-

tificación y medición. Ibercaja se ha sumado a dos iniciativas colectivas: la creación de una base de datos de eventos de pérdidas y el desarrollo de sistemas de identificación del riesgo dentro del Proyecto Sectorial de Gestión y Control Global del Riesgo, coordinado por la Confederación Española de Cajas de Ahorros.

Además de las mejoras relativas al Pilar I de Basilea, Ibercaja ha avanzado en el cumplimiento de los requisitos recogidos en los Pilares II y III. En concreto, para alcanzar un control integral y una mayor transparencia informativa, se están desarrollando importantes mejoras en el tratamiento de la información.

### Gestión del riesgo de crédito

El riesgo de crédito forma parte intrínseca del negocio, configurando su gestión y control una función de vital trascendencia en las entidades de crédito. La gestión del riesgo de crédito en Ibercaja está fundamentada en sistemas de concesión de operaciones que combinan el análisis individualizado con la utilización de herramientas expertas y un continuo seguimiento de los riesgos. La Caja mantiene en constante revisión los sistemas de concesión, seguimiento y recuperación de las operaciones de crédito.

Fruto del proyecto de reingeniería de circuitos de riesgo acometido en los dos años anteriores, se han implantado a lo largo de 2004 diferentes desarrollos dirigidos a la mejora del control, decisión y tramitación del riesgo de crédito. Así, se ha puesto en marcha un nuevo centro especializado de análisis de riesgo, cuya implantación ha supuesto una mejora de la eficiencia en los circuitos de tramitación (garantizando plazos de decisión de 24 horas, en operaciones complejas) y la realización de una importante tarea de unificación de estrategias de riesgo.

La preocupación de Ibercaja por la observación continuada del riesgo vivo en su cartera



de activo motivó el desarrollo, en el mismo contexto que el expuesto anteriormente, de un nuevo sistema de seguimiento basado en una aplicación diseñada a medida de los perfiles de sus clientes, que elabora y procesa información destinada a alertas sobre posibles deterioros en la calidad de riesgo. Este sistema combina y agrupa de forma continuada casi un centenar de factores, calificando según el resultado del proceso la calidad de riesgo y analizando su evolución, que determina la gestión diaria de los riesgos de la cartera de clientes de la entidad. En la misma línea de seguimiento dinámico, se han adoptado nuevas modalidades de seguimiento global, incorporando análisis e informes periódicos especializados en sectores de actividad específicos o en carteras diferenciadas de la Entidad.

Finalmente, se ha continuado la mejora de los circuitos de gestión de la inversión irregular, optimizando los procesos de reclamación y recobro, habiendo alcanzado los máximos estándares del sector.

### Gestión del riesgo de mercado

Este riesgo es el derivado de los movimientos de las cotizaciones de los activos financieros de renta fija y de renta variable. En su gestión y control se aplican análisis de sensibilidad para la estimación de su impacto en resultados y metodologías de Valor en Riesgo para la medición del riesgo conjunto de las carteras. El valor en riesgo (VaR) cuantifica la máxima variación que se puede producir en el valor económico de una cartera de activos por riesgo de mercado en un período de tiempo dado, con

un determinado nivel de confianza. Ibercaja emplea como horizonte temporal un día y un nivel de confianza del 99%, con un año de información histórica, de acuerdo con las recomendaciones del Banco de Pagos de Basilea. El Comité de Activos y Pasivos analiza periódicamente y establece los criterios de actuación en la gestión de los riesgos de mercado con visión de Grupo.

### Gestión del riesgo de tipo de interés

La gestión y el control del riesgo de tipo de interés del balance se llevan a cabo por la Dirección de Ibercaja a través del Comité de Activos y Pasivos. Dicho Comité establece las políticas de estructura y asignación de los recursos y las correspondientes estrategias de cobertura de posiciones globales o de productos o masas patrimoniales concretos, que se materializan en su caso en la contratación de las operaciones de cobertura necesarias en los mercados financieros. El objetivo es el mantenimiento de la rentabilidad actual y futura en los niveles adecuados, mitigando los efectos en la misma de las oscilaciones del entorno.

Ibercaja gestiona la exposición al riesgo que deriva de las operaciones de su cartera, tanto en el momento de su contratación como en su posterior seguimiento, e incorpora también a su horizonte de análisis la evolución prevista para el negocio, simulando distintos escenarios de tipos de interés. Los controles se llevan a cabo mediante el análisis y seguimiento de los «gaps» proyectados de balance o diferencia entre los activos y pasivos sensibles a tipos en diferentes períodos (saldo neto expuesto a cambios en los precios).



## Riesgo de tipo de interés

31 de diciembre de 2004

Miles de euros

Miles de euros	Distribución de vencimientos y reprecitaciones						
	Saldo	Mes 1	Mes 2-3	Mes 4-6	Mes 7-12	Saldo sensible	Saldo insensible
Mercados de referencia							
Mercados monetarios y derivados	10.685.527	53.399	957.045	2.046.186	3.733.023	6.789.653	3.895.874
Mercados de capitales	2.251.322	90.188	8.663	17.398	173.636	289.885	1.961.437
Mercados hipotecarios	2.740.256	342.724	822.472	741.449	202.557	2.109.202	631.054
Operaciones comerciales de tipo fijo	-14.450.113	-1.398.739	-814.009	-987.556	-1.240.947	-4.441.251	-10.008.862
Activos y pasivos sin vencimiento	-1.226.992	-2.513	-5.026	-7.539	-15.078	-30.156	-1.196.836
DIFERENCIA O GAP DEL PERIODO							
	0	-914.941	969.145	1.809.938	2.853.191	4.717.333	-4.717.333
Diferencia o gap acumulado		-914.941	54.204	1.864.142	4.717.333		
Gap medio		-914.941	-188.082	1.260.829	3.528.503	1.971.867	
% s/activo total		-4,23	-0,87	5,83	16,32	9,12	

El cuadro adjunto refleja el perfil de sensibilidad del balance de Ibercaja a las variaciones en los tipos de interés. En el mismo se han considerado sensibles en el corto plazo los saldos activos y pasivos y los derivados financieros que vencen o renuevan su precio en los doce próximos meses y se tratan como insensibles las operaciones sin vencimiento y las formalizadas a la vista cuyo coste no está referenciado.

Los primeros se estructuran por intervalos de tiempo dentro del citado período y se asignan a los mercados en los que se fijan sus precios, de manera que puede contemplarse el efecto de que cada mercado reaccione con distinta intensidad y la sensibilidad a las variaciones en los niveles generales de tipos.

El gap que aparece en el cuadro representa la diferencia entre los activos y pasivos sensibles en cada período, es decir, el saldo neto ex-

puesto a cambios en los precios. El balance de Ibercaja presenta un «gap positivo» en los próximos doce meses, lo que significa que el saldo de los activos sensibles es superior al de los pasivos en la misma situación; dicha diferencia asciende en términos de saldo medio a 1.972 millones de euros, el 9,12% del activo. La magnitud del «gap estático» determina que una variación de los tipos de interés del mercado de medio punto que afectara por igual a la totalidad de las masas patrimoniales del balance modificaría el margen financiero de los próximos 12 meses que deriva de las operaciones contratadas en alrededor de 12 millones de euros, el 2,67% considerando una sensibilidad del 50% en las cuentas a la vista incluidas y en 57 millones de euros el valor patrimonial de la Entidad; la incidencia en el margen sería del mismo signo que la variación de los tipos de interés.



### Gestión del riesgo de liquidez

La gestión y el control del riesgo de liquidez, originado por los desfases temporales de los flujos de caja, se rige por los principios de autonomía financiera y equilibrio de balance a partir de la gestión activa de las fuentes de financiación. El Consejo de Administración aprueba anualmente el «Manual de Gestión de Liquidez» en el que se define la estrategia, políticas y límites a controlar por el Comité de Activos y Pasivos.

### Gestión del riesgo operacional

El Comité de Supervisión Bancaria define el riesgo operacional como el riesgo de sufrir pérdidas debidas al fallo en los procesos o sistemas internos como consecuencia de errores humanos o de eventos externos, incluyendo el riesgo legal. Trata de cubrir pérdidas no esperadas por las causas enumeradas. Basilea II propone tres modelos de cálculo del capital regulatorio por riesgo operacional, los cuales se describen a continuación.

#### Gestión del riesgo operacional

Modelos	Medición
Indicador básico	Capital basado en el margen ordinario (15% del margen ordinario total).
Modelo estándar	División en ocho líneas de negocio. Capital basado en el margen ordinario de cada línea de negocio, aplicando porcentajes del 12, 15 ó 18% en las diferentes líneas.
Modelos internos	División de la Entidad en líneas de negocio y tipos de eventos. Cálculo de pérdidas esperadas e inesperadas. Dos funciones de distribución (severidad y frecuencia) de las que deriva la función de distribución de las pérdidas por riesgo operacional (VaR).



Ibercaja tiene la intención de avanzar hacia la aplicación de los modelos internos, cuyo desarrollo aporta interesantes resultados como los que supone el tener correctamente identificados los eventos y los puntos de control de riesgo operacional en cada área de la Entidad. En este sentido, se han iniciado diversos trabajos participando activamente en el Proyecto Sectorial de Gestión y Control Global del Riesgo dirigido por CECA. También en 2004 se ha comenzado un importante trabajo, la construcción de la base de datos de pérdidas, soporte fundamental en la futura cuantificación de este riesgo.

### Riesgo de firma y de disponibilidad

Otros capítulos que recogen las cuentas de orden del balance de Ibercaja, relacionados con los riesgos de liquidez y crédito, son los saldos pendientes de disposición en operaciones de préstamo, disponibles en créditos y tarjetas, compromisos adquiridos en concesión de fi-

nanciación, avales y otras garantías prestadas a clientes y otros compromisos. Su importe a final de año y su evolución se recogen en el cuadro adjunto.

### Riesgo reputacional

Durante el año se han implantado nuevos procedimientos de control para mitigar el riesgo de reputación, realizados por la Unidad de Cumplimiento Normativo, y se han ejercido funciones de supervisión y vigilancia de riesgos por parte de la Unidad de Control Global de Riesgos del Grupo.

Finalmente cabe destacar que las unidades de Auditoría han emitido informes sistemáticos y especializados sobre la calidad operativa y riesgo operacional existente en la Red de Oficinas y sobre la calidad del riesgo de crédito de las carteras de Inversión Crediticia. También se han supervisado las actividades del Grupo y la seguridad del entorno informático.

### Riesgos de firma y de disponibilidad

31 de diciembre de 2004

	Saldo Miles de euros	Incremento Miles de Euros	%
<b>RIESGOS SIN INVERSIÓN</b>			
<b>Avales y otras garantías prestadas a clientes</b>	<b>1.356.172</b>	<b>241.146</b>	<b>21,63</b>
—Banco de España y entidades de crédito (neto)	32.465	—29.586	—47,68
—Disponible por el Sector Público	223.026	103.909	87,23
—Disponible por otros Sectores	3.293.919	732.283	28,59
<b>RIESGOS DE DISPONIBILIDAD NETOS</b>	<b>3.549.410</b>	<b>806.606</b>	<b>29,41</b>







X

Propuesta de distribución de resultados





## PROPUESTA DE DISTRIBUCIÓN DE RESULTADOS

El Consejo de Administración de la Entidad, en aplicación de la normativa vigente, tomó el acuerdo de proponer a la Asamblea General la aprobación de la distribución del resultado del ejercicio 2004 de la siguiente forma:

### Distribución de resultados de Ibercaja

31 de diciembre de 2004

	Importe Miles de euros	%
<b>Resultados antes de impuestos</b>	<b>172.566</b>	<b>100,00</b>
—Impuesto de Sociedades	20.003	11,59
<b>Resultados después de impuestos</b>	<b>152.562</b>	<b>88,41</b>
—Dotación a la Obra Social	40.500	23,47
—Dotación a reservas	112.062	64,94









## XI Responsabilidad Social Corporativa





## LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN EL GRUPO IBERCAJA

### La Responsabilidad Social Corporativa

El concepto de **Responsabilidad Social Corporativa** surge como consecuencia de la creciente preocupación por los aspectos sociales dentro del ámbito de las empresas; preocupación derivada, a su vez, de la consolidación de una sociedad cada vez más pluralista y democrática, garante de los derechos y libertades públicas.

Ibercaja entiende por **Responsabilidad Social Corporativa** la asunción de principios y compromisos éticos que favorezcan un desarrollo sostenible, es decir, «el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades».

En su condición de Caja de Ahorros, y por su propia naturaleza, Ibercaja desde su fundación en 1876 ha estado especialmente comprometida con el crecimiento sostenible, tanto en su actividad financiera como en la de aplicación de sus resultados a través de la Obra Social y Cultural, lo que queda reflejado en su concepto de **Misión**, esto es, «**ofrecer servicios financieros de calidad, contribuir al desarrollo económico y social de las zonas en las que está implantada y devolver a la sociedad los excedentes de su actividad**».

### Los compromisos asumidos por Ibercaja

Los compromisos asumidos por Ibercaja parten de la propia definición de su Misión e implican la adopción de una serie de conductas que se orientan en una triple dimensión: **Económica, Social y Medioambiental** y se dirigen a los **Grupos de Interés** que constituyen el centro de todas sus estrategias de gestión: **los integrantes de la propia organización, los agentes**

**con los que se relaciona y el entorno en el que desarrolla su actividad.**

En el ámbito **económico**, Ibercaja tiene asumido el compromiso de desarrollar su actividad financiera con un elevado nivel de productividad y eficiencia que le permita ofrecer un servicio de máxima calidad y competitividad, fortalecer su solvencia y cumplir con los fines que constituyen su razón de ser.

Desde su constitución en el año 1876, Ibercaja viene realizando una amplia e intensa acción **social**, fruto de ese espíritu ilustrado que inspiró sus orígenes y que la singulariza dentro del sistema financiero español.

Dos son los ejes que orientan el carácter social de su actividad: las iniciativas desarrolladas a través de la **Obra Social y Cultural** y las **Inversiones de Carácter Estratégico** que Ibercaja está realizando en sectores con fuerte componente de desarrollo territorial y de arrastre de las economías locales.

En relación con el **medio ambiente**, Ibercaja tiene asumida la necesidad de impulsar iniciativas que hagan compatible el impulso económico con el desarrollo y mejora de la calidad de vida de todos los habitantes de sus zonas de implantación. Para ello viene realizando una serie de actuaciones que tienden a la preservación del medio natural y la recuperación del patrimonio histórico, dotando a las zonas y poblaciones donde se ubica de medios para disfrutarlo y rentabilizarlo.

Con esa orientación económica, social y medioambiental, Ibercaja trata de satisfacer las lógicas aspiraciones de los diferentes **Grupos de Interés** con los que se relaciona y con los que tiene asumida una serie de compromisos.



## Los Grupos de Interés

### Órganos de Gobierno

La representación, administración, gestión y control de Ibercaja corresponde a los Órganos de Gobierno, cuya composición, competencias e incompatibilidades quedan establecidas en los Estatutos y Reglamento de Elecciones.

En dichos Órganos están representados los impositores, las Corporaciones Municipales en cuyo territorio tiene abierta oficina la Institución, la Comunidad Autónoma de Aragón, la Real Sociedad Económica Aragonesa de Amigos del País, en su condición de Entidad Fundadora de la Entidad, y los empleados.

En materia de gobierno corporativo, Ibercaja –por su naturaleza de Caja de Ahorros– está sometida a las disposiciones legales de ámbito nacional y autonómico y cuenta con una experiencia y una cultura acumuladas a lo largo de sus 128 años de historia que le permiten disfrutar de un alto nivel de reputación corporativa, imagen de marca, política laboral y acción social.

Ibercaja está adscrita a aquellos códigos de buen gobierno que contribuyen a mejorar su actividad en los mercados financieros, frente a sus clientes y otros grupos de interés y, en general, ante la sociedad, y dispone de unos sistemas experimentados de control interno y externo que hacen que su gestión se desarrolle en un marco ético y de transparencia.

### Los empleados

La preparación, disposición y eficacia del equipo humano constituye el principal valor de Ibercaja y sobre el que se fundamenta el éxito de la gestión y el cumplimiento de sus fines.

La gestión de los recursos humanos en Ibercaja se encamina a facilitar la adaptación del equipo humano a los retos del negocio, para aportar a su gestión el más alto nivel de profesionalidad, tratando de integrar criterios de eficiencia y productividad con el fomento de un adecuado marco de relaciones laborales que favorezca la motivación y el desarrollo personal y profesional de los empleados.





## Los Clientes

La razón de ser de Ibercaja consiste en prestar servicios financieros de calidad a sus clientes y hacerlo a precios competitivos. Ese nivel de calidad implica basar la estrategia en el asesoramiento personalizado, adaptar la oferta al perfil específico de necesidades de cada cliente, ofrecer un servicio multicanal y asumir un compromiso permanente con la innovación de productos y servicios.

## Los Proveedores

La relación de Ibercaja con sus proveedores se establece a partir de una serie de compromisos que permiten la satisfacción mutua y el cumplimiento de los objetivos de la Entidad en su política de compras. Se trata en dicha relación de conseguir para la Entidad el óptimo entre calidad, coste y prestaciones; contribuir al desarrollo de las empresas que le suministran; e intentar que participen de su concepción de Responsabilidad Social y de respeto a los derechos humanos y el medio ambiente.

## El Entorno

La contribución de Ibercaja como Entidad a la generación de riqueza del país puede medirse por el Valor Económico Añadido aportado al Producto Interior Bruto –indicador de desarrollo económico más ampliamente difundido–, que ha alcanzado en 2004 la cifra de **522,5 millones de euros**, lo que supone un incremento del 6,04% respecto al año anterior.

En la distribución del valor económico generado por la Caja, hay que diferenciar dos grandes bloques: fondos que revierten directamente en la sociedad y recursos destinados a potenciar la solvencia.

Los primeros fluyen **a la comunidad** a través de tres vías: la remuneración al factor trabajo a la que ya se ha hecho referencia con anterioridad, los fondos revertidos a las Administraciones Públicas y los recursos destinados a actividades de la Obra Social y Cultural.

La retribución al factor trabajo, tanto en forma de remuneraciones brutas al personal como





en dotaciones al fondo de pensiones de la plantilla, ha ascendido en el ejercicio a **205 millones de euros**.

A las administraciones públicas han revertido recursos en forma de impuestos, tasas y contribuciones, por importe de **60 millones de euros**, cuya utilización repercute en el bienestar general a través de los servicios públicos.

En último término, la propuesta de distribución de los resultados de Ibercaja de 2004 destina **40,5 millones de euros** para el sostenimiento económico y el desarrollo de la **Obra Social y Cultural**, que da cobertura a las demandas sociales, que configuran y dan contenido al presupuesto de 2005.

El valor generado aplicado a potenciar la **solvencia de Ibercaja** se corresponde con los recursos internamente generados destinados a reforzar la capacidad y fortaleza financieras necesarias para asegurar el crecimiento y la continuidad de la Entidad y de su función social.

Estos recursos se materializan en la dotación a reservas, que se cifra en 112 millones de euros para aumentar los recursos propios; en la dotación de otras provisiones por importe de 82 millones de euros, que mejora la posición frente a posibles riesgos futuros; y en las amortizaciones, que garantizan la autofinanciación de las necesidades de reposición del inmovilizado, que han ascendido en 2004 a 23 millones de euros.

#### Distribución del Valor Añadido por Ibercaja a la Economía Nacional

Miles de euros	2004	2003	2002	Variación 04/03 (%)
<b>Factor Trabajo</b>	<b>204.605</b>	<b>192.984</b>	<b>183.190</b>	<b>6,02</b>
—Remuneraciones	169.574	163.588	155.468	3,66
—Dotación Fondo de Pensiones	35.031	29.396	27.722	19,17
<b>Administraciones Públicas:</b>	<b>60.079</b>	<b>57.211</b>	<b>55.210</b>	<b>5,01</b>
—Impuesto de Sociedades	20.003	18.450	18.201	8,42
—Otros impuestos y tasas	4.312	3.835	3.279	12,44
—Cargas sociales	35.764	34.926	33.730	2,40
<b>Obra Social y Cultural:</b>	<b>40.500</b>	<b>38.500</b>	<b>36.000</b>	<b>5,19</b>
<b>Excedente:</b>	<b>217.336</b>	<b>204.052</b>	<b>196.592</b>	<b>6,51</b>
—Amortizaciones	22.865	24.183	23.936	-5,45
—Dotación a Reservas	112.062	107.908	109.916	3,85
—Otras provisiones	82.409	71.961	62.740	14,52
<b>Valor Añadido al Producto Interior Bruto</b>	<b>522.520</b>	<b>492.747</b>	<b>470.992</b>	<b>6,04</b>



## La Responsabilidad Social Corporativa en el futuro de Ibercaja

Ibercaja, por su condición de Caja de Ahorros, tiene plenamente asumidos los fundamentos que inspiran la Responsabilidad Social Corporativa y los compromisos que de la misma se derivan.

En ejecución y cumplimiento de esos compromisos, Ibercaja ha incorporado en su plan estratégico el desarrollo de un programa de Responsabilidad Social Corporativa que, impulsado por los Órganos de Gobierno de la Institución y liderado por la Dirección, implica a todos los ámbitos de actividad de la organización.

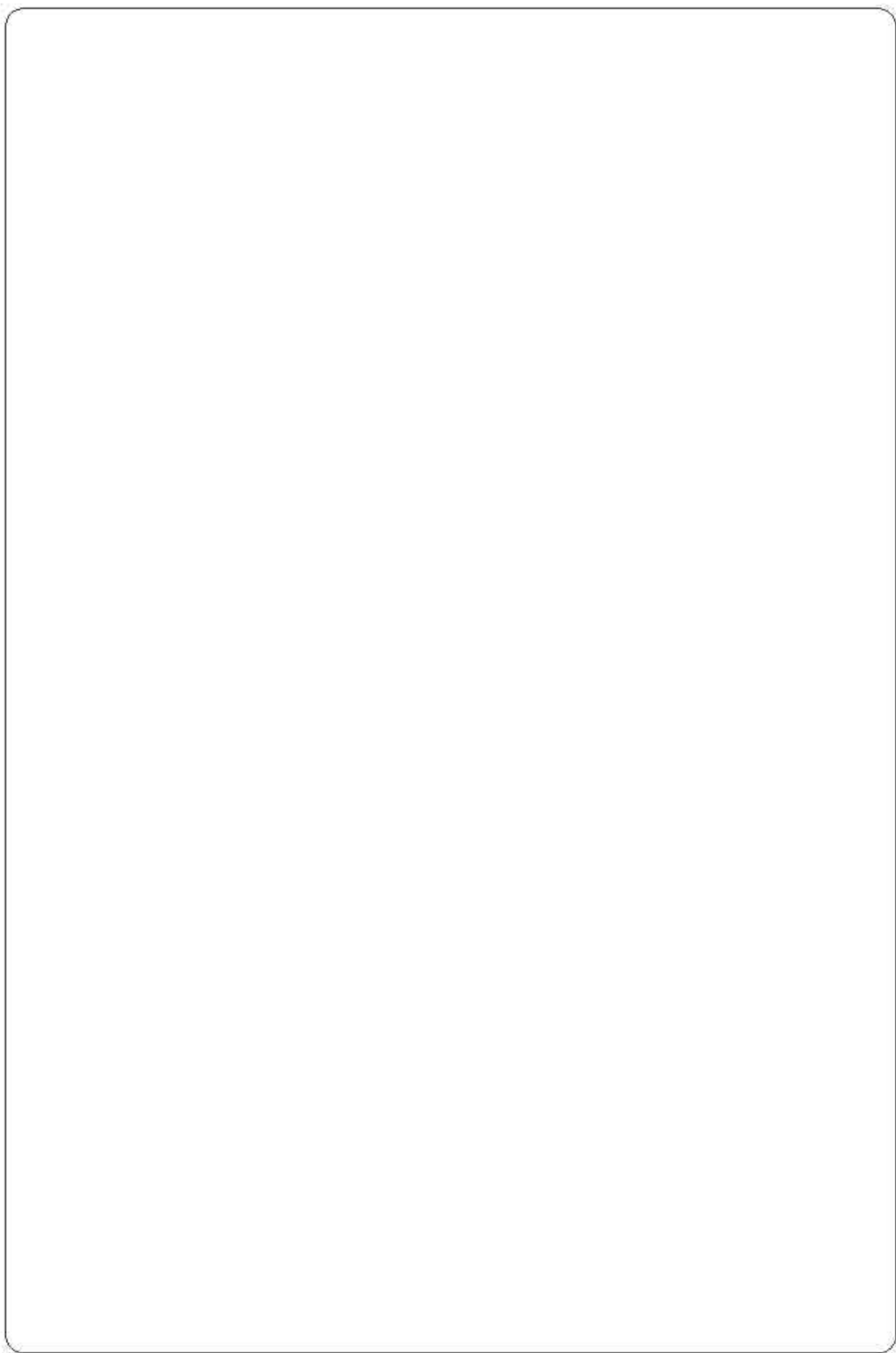
El cumplimiento de ese programa tiene dos objetivos prioritarios: el incremento de la productividad para lograr un aumento de resultados que permita el cumplimiento de los compromisos sociales de forma más amplia y efectiva y el impulso de la calidad y transparencia en las relaciones con los grupos de interés con los que interactúa, es decir, clientes, Órganos de Gobierno, empleados, proveedores e Instituciones públicas y privadas, implicando en este proceso a todas las empresas que conforman su Grupo.





## XII

### La Obra Social y Cultural de Ibercaja







## LA OBRA SOCIAL Y CULTURAL DE IBERCAJA

Desde sus orígenes, la misión o razón de ser de Ibercaja se ha centrado en promover, custodiar y administrar el ahorro, con el fin de contribuir al desarrollo socioeconómico de sus zonas de actuación que lo han generado, haciéndolo fructífero en condiciones de máxima seguridad para los impositores y para la Institución, mediante la correcta inversión, gestión o administración de los recursos financieros que le son confiados, destinando los resultados obtenidos a la dotación de reservas y a la creación y realización de obras de interés social, especialmente en los campos de la enseñanza, los servicios de asistencia social, la investigación, la cultura, la sanidad pública y otras actuaciones de carácter estratégico que impulsen y fomenten el desarrollo socioeconómico en su ámbito de actuación territorial.

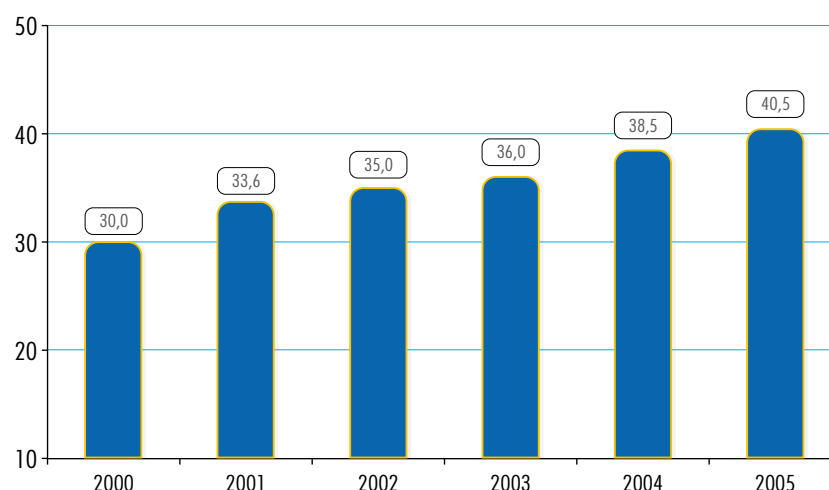
Para la consecución de estos objetivos, las actividades financiera y social en Ibercaja están

íntimamente relacionadas y son piezas fundamentales del mismo engranaje. Si el objetivo social es el rasgo distintivo de las Cajas de Ahorros, y en particular de Ibercaja, la estructura financiera se convierte, por medio de una gestión saneada, en su fuente de financiación.

Actualmente, Ibercaja mantiene los ideales de libertad y compromiso social que motivaron la fundación de las Cajas de Ahorros y su exponente más rotundo son las acciones que realiza la Obra Social y Cultural, las cuales suponen la materialización del retorno a la sociedad de parte de los beneficios de la Entidad. Asimismo, las actividades realizadas por la Caja constituyen un impacto positivo en la comunidad y suponen la aportación de un valor social añadido con respecto a las actividades propias de la Administración o de entidades privadas.

### Recursos aplicados a la Obra Social y Cultural

Millones de euros





Para cumplir su misión, la gestión de la Obra Social y Cultural se rige por criterios de productividad y eficiencia, especialización de actividades y centros, flexibilidad, proximidad al territorio y descentralización de actividades. Asimismo, Ibercaja aplica los principios de



subsidiaridad y complementariedad con las actuaciones llevadas a cabo por otras instituciones, tratando de orientar la Obra Social y Cultural hacia ámbitos de actividad no suficientemente cubiertos. La aplicación de estos principios es clave para optimizar la capacidad de generación de actividades con utilidad creciente para los beneficiarios y alcanzar con ello la máxima eficacia en términos de rentabilidad social.

Durante 2004 se ha realizado el seguimiento y revisión del destino de los fondos destinados a la Obra Social y Cultural de Ibercaja para intentar dar respuestas innovadoras y creativas a los grandes retos sociales que existen en la sociedad de hoy en día, entre los que se encuentran: mejorar la calidad de vida de los colectivos desfavorecidos, acercar la ciencia y la cultura a la sociedad y contribuir a un progreso económico y social más humano e integrador.

Para conseguir abarcar estos grandes retos, la Obra Social y Cultural de Ibercaja ha articulado cinco grandes líneas de actuación: Cultura y Tiempo Libre; Asistencia Social y Sanitaria; Educación e Investigación; Patrimonio Histórico-Artístico y Patrimonio Natural, con el lema en todas ellas de «Una gran acción: tú también participas».



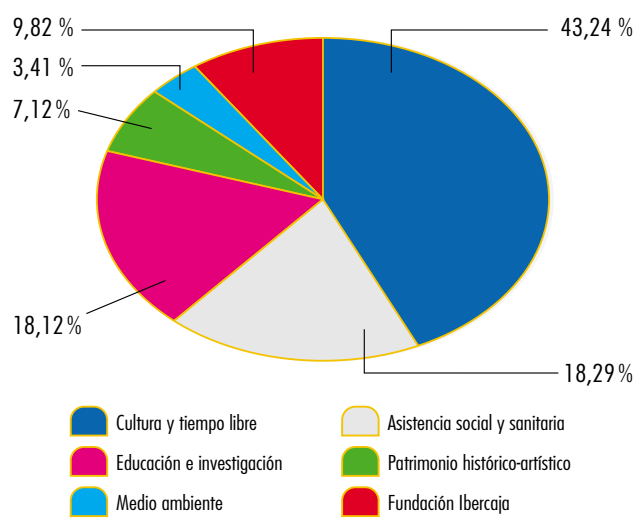
La Asamblea General de la Entidad aprobó la asignación de 38,5 millones de euros de los resultados de 2003 a las actividades de la Obra Social y Cultural correspondientes al ejercicio 2004. En este año, los gastos de mantenimiento de la obra propia han ascendido a 16,6 millones de euros y se han destinado 21,9 millones de euros a la obra en colaboración.

Junto con la visión económica, el alcance de la Obra Social y Cultural de Ibercaja en 2004 queda patente en los 336.885 usuarios que se han beneficiado de las actuaciones realizadas. Asimismo, dentro de las líneas de actuación de Ibercaja, la Obra Social y Cultural ha realizado una labor de colaboración con más de 360 instituciones, públicas y privadas, en la participación y el patrocinio de actividades.

En la realización de todas estas actividades, Ibercaja trata de mantener una distribución equilibrada de sus recursos por zonas de actuación y por actividades, siguiendo los principios y orientaciones anteriormente expuestos.

Las actividades relacionadas con la cultura y el tiempo libre constituyen un capítulo importante

### Liquidación del presupuesto de la Obra Social y Cultural, año 2004



Miles de euros

#### Liquidación del presupuesto de la Obra Social y Cultural, año 2004

	Obra Propia			Obra en colaboración			Total general	
	Manem. y activid.	Inmovilizado	Total	Actividades	Fondo Social	Total	Miles de euros	%
<b>Cultura y tiempo libre</b>	7.754	2.707	10.461	6.271		6.271	16.732	43,24
<b>Asistencia social y sanitaria</b>	3.265	197	3.462	3.386	232	3.618	7.080	18,29
<b>Educación e investigación</b>	2.557	69	2.626	4.385		4.385	7.011	18,12
<b>Patrimonio histórico-artístico</b>				2.756		2.756	2.756	7,12
<b>Medio ambiente</b>				1.318		1.318	1.318	3,41
<b>Fundación Ibercaja</b>				3.800		3.800	3.800	9,82
<b>TOTAL</b>	<b>13.576</b>	<b>2.973</b>	<b>16.549</b>	<b>21.916</b>	<b>232</b>	<b>22.148</b>	<b>38.697</b>	<b>100,00</b>

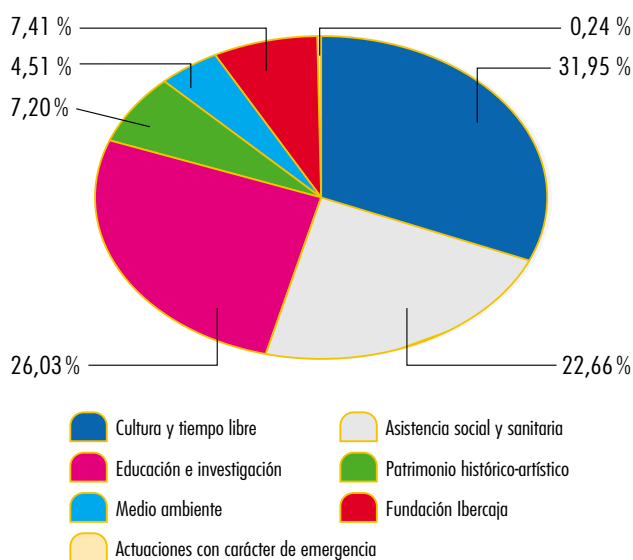


al que se ha dedicado un 43,24% de los recursos, con la finalidad de llegar a todos los grupos sociales y diferentes núcleos de población; la asistencia social y sanitaria ha absorbido el 18,29%, extendiendo progresivamente su cobertura a los problemas de la sociedad actual, como la marginación, la drogodependencia, el paro o las discapacidades, en muchas ocasiones colaborando con iniciativas y organizaciones especializadas; el 18,12% se ha destinado a educación e investigación y un 10,53% a actividades de conservación del patrimonio histórico-artístico y de defensa del medio ambiente.

Para el ejercicio 2005, la Caja ha previsto una dotación de 40,5 millones de euros para su Obra Social y Cultural, procedentes de la asignación de los resultados obtenidos en 2004, que el Consejo de Administración presenta a la aprobación de la Asamblea General.

En su distribución por campos de actuación, está previsto destinar un 31,95% a cubrir la demanda de acciones culturales y tiempo libre, un 22,66% a actividades de asistencia social y sanitaria, un 26,03% a la educación y la investigación y un 11,71% a la rehabilitación del patrimonio y actuaciones dirigidas a la naturaleza y medio ambiente.

#### Presupuesto de la Obra Social y Cultural, año 2005





## Presupuesto de la Obra Social y Cultural, año 2005

Miles de euros

	Presupuesto de la Obra Social y Cultural, año 2005							
	Obra Propia			Obra en colaboración			Total general	
	Mantem. y activid.	Inmovilizado	Total	Actividades	Fondo Social	Total	Miles de euros	%
<b>Cultura y tiempo libre</b>	6.697	825	7.522	5.420		5.420	12.942	31,95
<b>Asistencia social y sanitaria</b>	3.862	316	4.178	4.400	600	5.000	9.178	22,66
<b>Educación e investigación</b>	4.735	1.190	5.925	4.615		4.615	10.540	26,03
<b>Patrimonio histórico-artístico</b>				2.915		2.915	2.915	7,20
<b>Medio ambiente</b>				1.825		1.825	1.825	4,51
<b>Fundación Ibercaja</b>				3.000		3.000	3.000	7,41
<b>Actuaciones con carácter de emergencia</b>				100		100	100	0,24
<b>TOTAL</b>	<b>15.294</b>	<b>2.331</b>	<b>17.625</b>	<b>22.275</b>	<b>600</b>	<b>22.875</b>	<b>40.500</b>	<b>100,00</b>

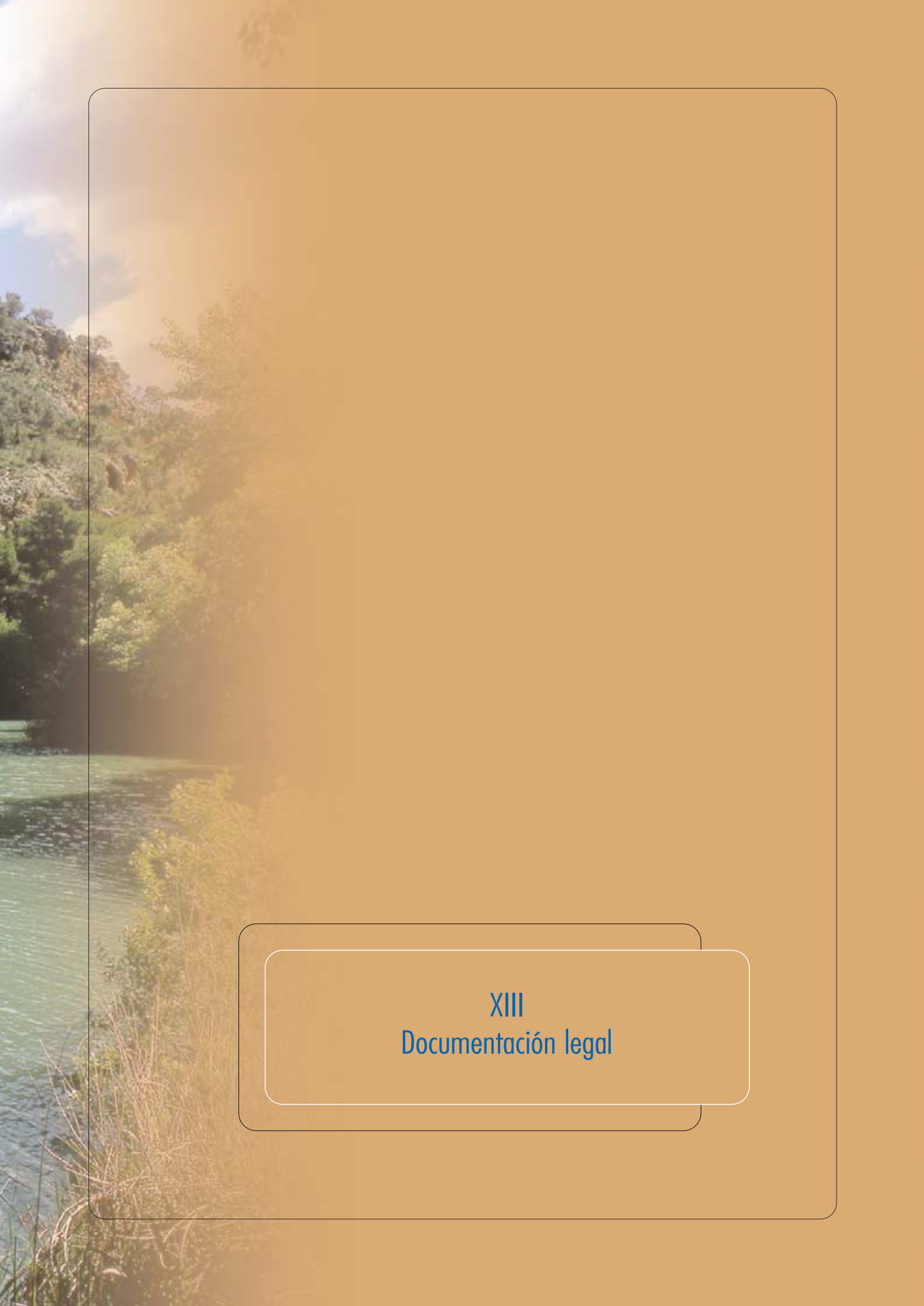


**iberCaja**  
Obra Social y Cultural



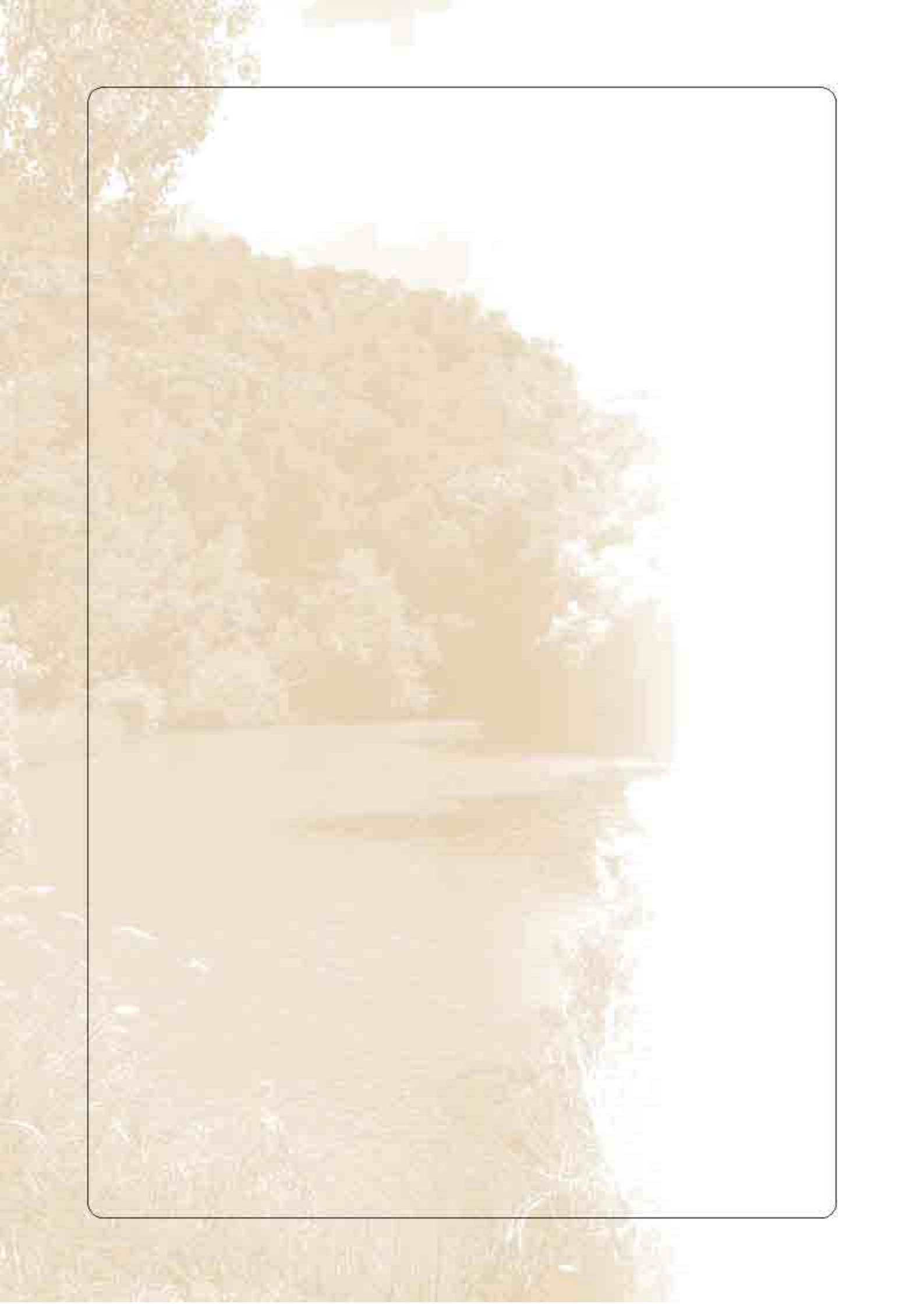






## XIII

### Documentación legal



## INFORME DE AUDITORÍA DE CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS

A la Asamblea General de Caja de Ahorros y  
Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)

Hemos auditado las cuentas anuales consolidadas de Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja) y sociedades dependientes, que comprenden el balance de situación consolidado al 31 de diciembre de 2004, la cuenta de pérdidas y ganancias y la memoria consolidadas correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha, cuya formulación es responsabilidad de los administradores de la Entidad. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre las citadas cuentas anuales consolidadas en su conjunto, basada en el trabajo realizado de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas, que requieren el examen, mediante la realización de pruebas selectivas, de la evidencia justificativa de las cuentas anuales consolidadas y la evaluación de su presentación, de los principios contables aplicados y de las estimaciones realizadas.

De acuerdo con la legislación mercantil, los administradores de la Entidad presentan, a efectos comparativos, con cada una de las partidas del balance consolidado, de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada y del cuadro de financiación consolidado, además de las cifras del ejercicio 2004, las correspondientes al ejercicio anterior. Nuestra opinión se refiere exclusivamente a las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2004. Con fecha 20 de febrero de 2004 emitimos nuestro informe de auditoría acerca de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2003 en el que expresamos una opinión favorable.

En nuestra opinión, las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2004 adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja) y sociedades dependientes al 31 de diciembre de 2004 y de los resultados de sus operaciones y de los recursos obtenidos y aplicados durante el ejercicio anual terminado en dicha fecha y contienen la información necesaria y suficiente para su interpretación y comprensión adecuada, de conformidad con principios y normas contables generalmente aceptados que guardan uniformidad con los aplicados en el ejercicio anterior.

El informe de gestión consolidado adjunto del ejercicio 2004 contiene las explicaciones que los administradores de la Entidad consideran oportunas sobre la situación de Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja) y sociedades dependientes, la evolución de sus negocios y sobre otros asuntos y no forma parte integrante de las cuentas anuales consolidadas. Hemos verificado que la información contable que contiene el citado informe de gestión consolidado concuerda con la de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2004. Nuestro trabajo como auditores se limita a la verificación del informe de gestión consolidado con el alcance mencionado en este mismo párrafo y no incluye la revisión de información distinta de la obtenida a partir de los registros contables de la Entidad y sus sociedades dependientes.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

  
Antonio Greño Hidalgo  
Socio-Auditor de cuentas

2 de marzo de 2005

INSTITUTO DE  
CENSORES JURADOS  
DE CUENTAS DE ESPAÑA

Miembro ejerciente:

PRICEWATERHOUSECOOPERS  
AUDITORES, S.L.

Año 2005 Nº 08000187  
IMPORTE COLEGIAL 67 €

Este informe está sujeto a la tasa  
aplicable establecida en la  
Ley 44/2002 de 22 de noviembre.

## CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA) Y SOCIEDADES FILIALES

Cuentas anuales consolidadas a 31 de diciembre de 2004

### Balances de situación consolidados a 31 de diciembre de 2004 y 2003

(Expresados en miles de euros)

ACTIVO	2004	2003
Caja y depósitos en bancos centrales	320.290	380.641
Caja	184.978	169.606
Banco de España	135.312	211.035
Otros bancos centrales	—	—
Deudas del Estado (Nota 5)	1.122.292	592.352
Entidades de crédito (Nota 6)	1.175.611	2.125.175
A la vista	5.393	3.905
Otros créditos	1.170.218	2.121.270
Créditos sobre clientes (Nota 7)	16.536.903	13.495.434
Obligaciones y otros valores de renta fija (Nota 5)	569.562	397.026
De emisión pública	103.074	1.191
Otras emisiones	466.488	395.835
Acciones y otros títulos de renta variable (Nota 8)	330.648	265.823
Participaciones (Nota 8)	164.786	165.199
En entidades de crédito	13.568	12.936
Otras participaciones	151.218	152.263
Participaciones en empresas del Grupo (Nota 8)	144.996	92.861
En entidades de crédito	—	—
Otras	144.996	92.861
Fondo de comercio de consolidación (Nota 9)	69.911	76.438
Activos inmateriales (Nota 11)	5.822	3.717
Gastos de constitución y de primer establecimiento	—	—
Otros gastos amortizables	5.822	3.717
Activos materiales (Nota 10)	392.904	326.680
Terrenos y edificios de uso propio	127.758	126.651
Otros inmuebles	164.689	105.984
Mobiliario, instalaciones y otros	100.457	94.045
Capital suscrito no desembolsado	—	—
Acciones propias	—	—
Otros activos (Nota 14)	362.477	357.861
Cuentas de periodificación	71.143	62.648
Pérdidas en sociedades consolidadas (Nota 17)	2.128	3.317
Pérdidas consolidadas del ejercicio	—	—
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>21.269.473</b>	<b>18.345.172</b>





### Balances de situación consolidados a 31 de diciembre de 2004 y 2003

(Expresados en miles de euros)

PASIVO	2004	2003
Entidades de crédito (Nota 6)	1.260.192	392.616
A la vista	11.160	8.667
A plazo	1.249.032	383.949
Débitos a clientes (Nota 12)	16.031.340	14.195.622
Depósitos de ahorro	15.152.037	13.345.194
A la vista	7.018.928	6.288.767
A plazo	8.133.109	7.056.427
Otros débitos	879.303	850.428
A la vista	23	1
A plazo	879.280	850.427
Débitos representados por valores negociables	1.188.000	1.138.000
Bonos y obligaciones en circulación (Nota 13)	1.188.000	1.138.000
Pagarés y otros valores	—	—
Otros pasivos (Nota 14)	358.975	384.851
Cuentas de periodificación	142.967	158.567
Provisiones para riesgos y cargas (Nota 15)	111.653	139.214
Fondo de pensionistas y obligaciones similares	23.229	28.853
Provisión para impuestos	4.624	5.497
Otras provisiones	83.800	104.864
Fondo para riesgos bancarios generales (Nota 17)	16.997	16.997
Diferencia negativa por consolidación (Nota 21)	13.116	7.368
Por integración global	—	—
Por puesta en equivalencia	13.116	7.368
Beneficios consolidados del ejercicio	171.867	164.928
Del Grupo	171.867	164.928
De minoritarios	—	—
Pasivos subordinados (Nota 16)	604.926	504.926
Intereses minoritarios	—	—
Capital suscrito	—	—
Primas de emisión	—	—
Reservas (Nota 17)	1.233.562	1.109.067
Reservas de revalorización (Nota 17)	59.080	59.080
Reservas en sociedades consolidadas (Nota 17)	76.798	73.936
Resultados de ejercicios anteriores	—	—
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>21.269.473</b>	<b>18.345.172</b>
Cuentas de orden (Nota 18)	5.131.256	4.113.726
Pasivos contingentes	1.355.715	1.114.710
Compromisos	3.775.541	2.999.016

### Cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2004 y 2003

(Expresados en miles de euros)

	2004	2003
1. Intereses y rendimientos asimilados (Nota 20.1)	648.762	671.514
De los que: cartera de renta fija	47.174	42.512
2. Intereses y cargas asimiladas (Nota 20.1)	(247.088)	(250.692)
3. Rendimiento de la cartera de renta variable	26.017	17.552
3.1 De acciones y otros títulos de renta variable	8.920	4.753
3.2 De participaciones	9.458	5.885
3.3 De participaciones en el Grupo	7.639	6.914
a) Margen de intermediación	427.691	438.374
4. Comisiones percibidas	173.379	153.818
5. Comisiones pagadas	(15.424)	(15.068)
6. Resultados de operaciones financieras	27.820	31.281
b) Margen ordinario	613.466	608.405
7. Otros productos de explotación	4.834	4.820
8. Gastos generales de administración	(339.367)	(323.669)
8.1 De personal	(228.393)	(219.570)
De los que:		
—Sueldos y salarios	(173.923)	(167.412)
—Cargas sociales	(49.089)	(47.455)
De las que: pensiones (Nota 15)	(12.298)	(11.649)
8.2 Otros gastos administrativos	(110.974)	(104.099)
9. Amortización y saneamientos de activos materiales	(24.509)	(25.807)
10. Otras cargas de explotación	(4.495)	(4.327)
c) Margen de explotación	249.929	259.422
11. Resultados netos generados por sociedades puestas en equivalencia	21.330	29.055
12. Amortización del fondo de comercio de consolidación (Nota 9)	(11.246)	(16.930)
13. Beneficios por operaciones Grupo	—	526
14. Quebrantos por operaciones Grupo	(18)	—
15. Amortización y provisiones para insolvencias (neto) (Nota 20.2)	(75.763)	(64.833)
16. Saneamiento de inmovilizaciones financieras (neto)	—	—
17. Dotación al fondo para riesgos bancarios generales	—	—
18. Beneficios extraordinarios (Nota 20.3)	73.426	36.287
19. Quebrantos extraordinarios (Nota 20.3)	(23.988)	(21.891)
d) Resultado antes de impuestos	233.670	221.636
20. Impuesto sobre beneficios (Nota 19)	(61.803)	(56.708)
e) Resultado del ejercicio	171.867	164.928
e.1) Resultado atribuido a la minoría	—	—
e.2) Resultado atribuido al Grupo	171.867	164.928



## MEMORIA DE LAS CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS A 31 DE DICIEMBRE DE 2004

### 1. Actividades

Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja) es una Entidad de crédito de carácter benéfico-social. Tiene su domicilio social en la plaza Basilio Paraíso, 2, de Zaragoza, siendo su objeto social promover, custodiar y administrar el ahorro, con el fin de contribuir al desarrollo socioeconómico de su zona de actuación, destinando los resultados obtenidos a la dotación de reservas y a la creación y realización de obras de interés social.

Su actividad financiera está condicionada por el cumplimiento de los coeficientes legales de caja y de recursos propios mínimos vigentes en cada momento.

La Entidad está asociada a la Confederación Española de Cajas de Ahorros y forma parte del Fondo de Garantía de Depósitos. Está inscrita en el Registro Mercantil de Zaragoza, Tomo 1.194, Folio 23, Hoja Z-4862.

### 2. Bases de presentación de las cuentas anuales

Las cuentas anuales consolidadas, se han preparado en base a los registros de contabilidad de la Entidad y de sus Sociedades filiales, y se presentan de acuerdo con las disposiciones establecidas en la Circular 4/1991, de 14 de junio, de Banco de España, y otras disposiciones vigentes que son aplicables. Las cuentas anuales de la Entidad están pendientes de aprobación por la Asamblea General, no obstante, el Consejo de Administración y la Dirección de la Entidad consideran que no se producirán cambios significativos en las mismas como consecuencia de dicha aprobación.

La determinación de las Sociedades a consolidar se ha efectuado de acuerdo con lo establecido por la Ley 13/1985, el Real Decreto 1343/1992, y la Circular 4/1991 de Banco de España, donde se regula la consolidación de las cuentas anuales de entidades de crédito; ésta se ha efectuado por el método de integración global en el caso de empresas del Grupo que tengan carácter de entidad financiera o que realicen actividades relacionadas con la Entidad.



Las sociedades filiales consolidadas con Ibercaja y los porcentajes de participación que posee la Entidad en estas sociedades son los siguientes:

Empresas del Grupo	Porcentaje participación		Miles de euros			
	2004	2003	Capital	Reservas	Resultado 2004	Actividad
Cerro Murillo, S.L. (**)	100	100	13.523	3.681	11.738	Inmobiliaria
Ibercaja Gestión, S.A.	100	100	2.705	13.583	29.578	Gestora de Fondos de Inversión
Ibercaja, S.A.	100	100	53.728	4.440	11.634	Sociedad de Cartera
Ibercaja Capital Ltd	100	100	1	—	—	Financiera
Ibercaja Correduría de Seguros, S.A.	100	100	60	6.022	12.293	Seguros
Ibercaja Finance Ltd	100	100	1	33	—	Financiera
Ibercaja Leasing y Financiación, S.A.	100	100	3.006	3.952	838	Establecimiento Financiero de Crédito
Ibercaja Patrimonios, S.A. (*)	100	100	2.404	79	(247)	Gestora de Patrimonios
Ibercaja Pensión, S.A. (*)	100	100	5.000	6.021	7.160	Gestora de Fondos de Pensiones
Ibercaja Servicios Financieros, S.A.	100	100	2.644	4.199	4.821	Sociedad de Cartera
I.C. Inmuebles, S.A.	100	100	3.088	1.085	176	Inmobiliaria
Inmobinsa, S.A. (**)	100	100	40.051	3.933	1.201	Inmobiliaria
Promofinarsa, S.A.	100	100	60	119	2	Comercial
Cerro Goya, S.L.	100	100	6.003	—	(274)	Inmobiliaria
Cajaragón, S.L.	100	100	4	—	—	Servicios
Servicios de Telefonía Avanzada, A.I.E. (***)	50	50	660	—	—	Servicios

(\*) Sociedad participada de Ibercaja Servicios Financieros, S.A.

(\*\*) Sociedad participada de Ibercaja, S.A.

(\*\*\*) Sociedad consolidada por el método de integración proporcional.

A 31 de diciembre de 2004 las participaciones en empresas del Grupo no consolidables y las participaciones de empresas asociadas, que se detallan en la Nota 8, se valoran en las cuentas anuales consolidadas por el procedimiento de puesta en equivalencia.

Con fecha 24 de febrero de 2005, los Administradores han formulado las cuentas anuales individuales de la Entidad a 31 de diciembre de 2004, cuyo balance, cuenta de pérdidas y ganancias y cuadro de financiación se incluyen en la Nota 23.

Las cifras contenidas en los documentos que forman estas cuentas anuales consolidadas, balances de situación, cuentas de pérdidas y ganancias y esta memoria, compuesta por las Notas 1 a 23, están expresadas en miles de euros.



### 3. Excedente del ejercicio

La propuesta de distribución del excedente de Ibercaja del ejercicio 2004, que se somete a la aprobación de la Asamblea General, y la que fue aprobada para el excedente del ejercicio 2003 son las siguientes:

	Miles de euros	
	2004	2003
Resultado del ejercicio	152.562	146.408
Dotación a reservas	112.062	107.908
Dotación a la Obra Social y Cultural	40.500	38.500

### 4. Normas de valoración

Se indican a continuación los principios y criterios contables más significativos aplicados en la preparación de las cuentas anuales consolidadas.

#### a) Contabilización de ingresos y gastos

Los ingresos y gastos se reconocen contablemente en función del devengo de los mismos. Si bien, y de acuerdo con las normas de Banco de España:

- Los intereses devengados por las operaciones clasificadas como activos dudosos se reconocen como ingreso en el momento de su cobro.
- Los beneficios obtenidos en la venta con pago aplazado de activos inmovilizados se reconocen como ingreso en la medida en que se realiza el cobro de la parte aplazada.

Siguiendo la práctica bancaria, las transacciones se registran en la fecha en que se producen, que puede diferir de su correspondiente fecha de valor en base a la cual se calculan los devengos de intereses.

#### b) Diferencias de cambio en moneda extranjera

Los saldos correspondientes a activos y pasivos en moneda extranjera se han convertido a euros utilizando los tipos de cambio medio del mercado de divisas a la fecha de cierre del ejercicio. Las diferencias de cambio producidas como consecuencia de esta conversión se registran por su importe neto en la cuenta de pérdidas y ganancias.

Las operaciones de compraventa de divisas a plazo no vencidas se muestran en la Nota 18.1 de esta memoria. Las posiciones abiertas contratadas se comparan con las cotizaciones de mercado al cierre de cada mes, registrándose las diferencias íntegramente en la cuenta de pérdidas y ganancias. No obstante, en las operaciones a plazo con divisas que supongan una cobertura, la diferencia entre el cambio contractual y el cambio de contado del día del contrato se periodifica a lo largo de la vida del contrato.



El importe global de los elementos del activo y del pasivo expresados en moneda extranjera, convertidos a euros, asciende a 135.444 miles de euros y 70.738 miles de euros, respectivamente, a 31 de diciembre de 2004 (113.271 y 49.568 miles de euros a 31 de diciembre de 2003).

#### **c) Futuros, opciones y acuerdos de permuta financiera**

Estas operaciones se muestran en la Nota 18.1 de esta memoria y se encuentran contabilizadas por su importe nominal o valor de ejercicio.

Los resultados de las operaciones que suponen una cobertura se reconocen de forma simétrica a los del elemento cubierto. Para las operaciones que no son de cobertura y que han sido contratadas fuera de mercados organizados (O.T.C.), mensualmente, se realiza un cierre teórico de las posiciones existentes, efectuándose, con cargo a pérdidas y ganancias del ejercicio, las provisiones necesarias cuando de tales cierres resulten pérdidas potenciales netas para cada clase de riesgo.

#### **d) Fondos de insolvencias**

Los fondos de insolvencias se dotan en previsión de las pérdidas que por impago puedan producirse en los créditos sobre clientes, los valores de renta fija y los riesgos de firma.

Los fondos de insolvencias se han determinado sobre la base de estudios individualizados de la calidad de los riesgos contraídos con los principales deudores y prestatarios, y mediante la aplicación de porcentajes determinados en función de su antigüedad y garantías para el resto de los riesgos. Incluyen adicionalmente el 1% sobre las inversiones crediticias, cartera de renta fija y riesgos de firma de los sectores privado y no residente, sin provisión específica; porcentaje que se reduce al 0,5% para determinados créditos hipotecarios y bonos de titulización.

Los fondos de insolvencias se complementan con un fondo para la cobertura estadística de insolvencias, que se constituye como una estimación de las insolvencias globales latentes en las diferentes carteras de riesgos homogéneos. El cálculo del fondo estadístico de insolvencias ha sido realizado aplicando a cada cartera de riesgos homogéneos los coeficientes establecidos por la normativa vigente.

Los fondos de insolvencias se presentan en el activo de los balances de situación adjuntos, minorando los saldos de «Créditos sobre clientes» (Nota 7) y los saldos de «Obligaciones y otros valores de renta fija» (Nota 5), salvo la parte de estos Fondos que cubre riesgos de firma que se presenta en el pasivo como «Otras Provisiones» (Nota 15).

#### **e) Cartera de valores**

##### **• Valores de renta fija**

Las «Deudas del Estado» y las «Obligaciones y otros valores de renta fija» se presentan valorados a su coste de adquisición corregido con las siguientes excepciones:

- Los títulos clasificados en la cartera de negociación se valoran al precio de mercado de la fecha de balance.
- Los títulos adquiridos a descuento, salvo los valores negociables, se registran por su valor de reembolso.



El coste de adquisición se corrige mensualmente con cargo o abono a resultados por el importe de la periodificación de la diferencia positiva o negativa entre el precio de adquisición y el valor de reembolso.

Para los valores cotizados, trimestralmente se calcula la diferencia entre el coste de adquisición, corregido en su caso, y el valor de mercado, constituyéndose por la diferencia negativa existente, neta de determinadas diferencias positivas, un fondo de fluctuación de valores, con las siguientes excepciones:

- Títulos que componen la Cartera de inversión a vencimiento, es decir, aquéllos que la Entidad ha decidido mantener hasta su amortización, teniendo capacidad financiera para ello.
- Cuando los valores se encuentran cedidos con compromiso de recompra, la diferencia negativa que se considera para la constitución del fondo de fluctuación de valores se limita a la parte proporcional correspondiente al período que media entre el término de la operación y el vencimiento del valor.

El fondo de fluctuación se constituye con cargo a una cuenta de periodificación activa que se presenta, en los balances de situación al 31 de diciembre de 2004 y 2003, minorando el fondo de fluctuación de valores, el cual a su vez minora el coste, corregido en su caso, de los epígrafes correspondientes. Se abonan a esta cuenta de periodificación activa, mientras tenga saldo, los beneficios obtenidos de la venta de los títulos.

#### • *Valores representativos de capital*

Se consideran «Participaciones en empresas de Grupo», aquéllas en las que, en general, se mantiene un porcentaje del capital social superior al 50%. Se consideran «Participaciones» aquéllas que, no siendo consideradas empresas del Grupo, están destinadas a servir de manera duradera a las actividades de la Entidad, y en las que, en general, se posee un porcentaje del capital social igual o superior al 20% ó al 3% si cotiza en bolsa (Nota 8). Se valoran por la fracción del neto patrimonial que representan esas participaciones (procedimiento de puesta en equivalencia).

Las «Acciones y otros títulos de renta variable» se registran a su precio de adquisición actualizado, en su caso, de acuerdo con las normas y disposiciones legales aplicables o a su valor de mercado si éste fuese menor. Para la determinación del valor de mercado se han seguido los siguientes criterios:

- Títulos cotizados en Bolsa: según la cotización media del último trimestre o la del último día si fuese inferior.
- Resto de los títulos: según el valor teórico contable deducido del balance de la sociedad a que pertenece, corregido en el importe de las plusvalías tácitas existentes en el momento de la adquisición que subsistan en el de la valoración posterior.

Las eventuales minusvalías existentes por aplicación de las normas anteriores se cubren con un Fondo de fluctuación de valores, el cual se presenta minorando el coste, actualizado en su caso, de los títulos.

Los valores negociables incluidos en la cartera de negociación se valoran al precio de mercado del día del balance.



#### f) Fondo de comercio de consolidación

Corresponde a la diferencia positiva de primera consolidación existente entre el valor contable de la participación de la Entidad en la Sociedad dependiente y el valor de la fracción del neto patrimonial de la Sociedad dependiente que representa dicha participación.

El Fondo de Comercio de consolidación se amortiza, según los criterios establecidos por la normativa vigente, en el período durante el cual las inversiones contribuyen a la obtención de resultados para el Grupo (Nota 9).

#### g) Diferencia negativa de consolidación

Corresponde a la diferencia negativa de primera consolidación existente entre el valor contable de la participación de la Entidad en la sociedad dependiente y el valor de la fracción del neto patrimonial de la sociedad dependiente que representa dicha participación (Nota 21).

#### h) Activos inmateriales

Los gastos amortizables se presentan valorados por su precio de adquisición, minorado por las amortizaciones realizadas. La amortización se realiza de forma lineal en un período de tres a cinco años.

#### i) Activos materiales

Los activos materiales se presentan valorados a su coste de adquisición, regularizado y actualizado de acuerdo con las disposiciones legales aplicables (Nota 10), netos de su correspondiente amortización acumulada y de las provisiones constituidas.

La amortización se calcula según el método lineal, en función de los años de vida útil estimada de los diferentes elementos del activo material, de acuerdo con el siguiente detalle:

	Años de vida útil estimada
Inmuebles	50
Mobiliario	6 a 12,5
Instalaciones	5 a 16,6
Equipo electrónico	4

Para los activos materiales adquiridos por aplicación de otros activos, que no se incorporan al inmovilizado funcional de la Entidad, se dota una provisión en función del tiempo transcurrido desde su adquisición, que se presenta deduciendo el saldo de estos activos.

#### j) Compromisos por pensiones y obligaciones similares

De acuerdo con el convenio colectivo vigente, las Cajas de Ahorros están obligadas a complementar las prestaciones de la Seguridad Social a sus empleados y derechohabientes en los casos de ju-



bilación, invalidez y fallecimiento. Para la exteriorización de estos compromisos la Entidad promovió en 1990 la creación del Plan de Pensiones de Empleados de Ibercaja al amparo de la Ley 8/1987 que diferenciaba el colectivo de empleados en dos Subplanes: el Subplan 1 de prestación definida, para todas las contingencias, que integra a los empleados adheridos al mismo ingresados antes del 28 de mayo de 1986, y el Subplan 2 para los ingresados con posterioridad, de aportación definida para la contingencia de jubilación y derivadas y de prestación definida para las de invalidez y fallecimiento en actividad.

Con fecha 13 de septiembre de 2001, la Entidad suscribió un Pacto de Empresa con los representantes de los empleados que sustituye el sistema de previsión social o de compromisos por pensiones existente que implicó, entre otras consecuencias:

- La constitución de un tercer subplan (Subplan 3), en el actual Plan de Pensiones de Empleados de Ibercaja, de modalidad mixta, aportación definida para las contingencias de jubilación y prestación definida mínima garantizada para las contingencias de fallecimiento e incapacidad en actividad.
- La pervivencia de los Subplanes 1 y 2 para aquellos partícipes que no han manifestado expresamente su voluntad de adscribirse al Subplan 3, cuyos compromisos son los derivados del convenio colectivo vigente.

La adscripción al citado Subplan 3 supuso el reconocimiento de unos derechos iniciales que se financian con las cuantías existentes para estos empleados en el Plan de Pensiones a 31 de diciembre de 2000 y con las aportaciones extraordinarias que al efecto realizará Ibercaja de acuerdo con un Plan de Reequilibrio a diez años, en concepto de derechos por servicios pasados por nuevos compromisos, que fueron cuantificados en un importe de 47.214 miles de euros.

Con fecha 28 de diciembre de 2001 se presentó ante la Dirección General de Seguros y Planes de Pensiones la Certificación del Reconocimiento de Derechos por Servicios Pasados y el Plan de Reequilibrio, que con fecha 27 de noviembre de 2002 la Dirección General de Seguros procedió a su autorización, y de acuerdo con el cual en el ejercicio 2004 se ha amortizado un importe de 4.278 miles de euros (4.355 miles de euros en el ejercicio 2003), quedando pendiente de amortización a 31 de diciembre de 2004 un importe de 26.899 miles de euros (31.176 miles de euros a 31 de diciembre de 2003).

A 31 de diciembre de 2001 los compromisos no comprendidos en el citado plan de pensiones estaban cubiertos por fondos internos y registrados contablemente de acuerdo con el tratamiento previsto para fondos internos en la Circular 5/2000 de Banco de España.

En el ejercicio 2002, y en los plazos establecidos por la normativa vigente, la Entidad procedió a dar cumplimiento a lo establecido en el Real Decreto 1588/1999 sobre la instrumentación de los compromisos de las empresas con los trabajadores y beneficiarios, y en particular a los cubiertos con fondos internos, a cuyo fin procedió a la adaptación y/o contratación de pólizas de seguro (básicamente con Ibercaja Vida, S.A.), así como a la solicitud de la preceptiva autorización administrativa ante el Ministerio de Economía para el mantenimiento de determinados fondos internos.

La valoración de los compromisos por pensiones instrumentados en contratos de seguros está sujeta a hipótesis actuariales diferentes de las utilizadas en la valoración de compromisos por pensiones cubiertos por fondos internos, lo que en el proceso de adaptación de éstos al Real Decreto 1588/1999 dio lugar a diferencias por un importe de 22.242 miles de euros. Dichas diferencias se amortizan en 7 años, de acuerdo con la normativa vigente, mediante la imputación a la cuenta de

pérdidas y ganancias como aportaciones extraordinarias a fondos externos de pensiones. En el ejercicio 2004 se ha imputado a la cuenta de pérdidas y ganancias un importe de 3.103 miles de euros (3.103 miles de euros en el ejercicio 2003), quedando pendiente de amortizar a 31 de diciembre de 2004 un importe de 15.518 miles de euros (18.621 miles de euros a 31 de diciembre de 2003).

El importe de los compromisos por pensiones de prestación definida instrumentados en fondos externos asciende a 31 de diciembre de 2004 a 106.458 miles de euros para los compromisos instrumentados en el Plan de Pensiones de Empleados de Ibercaja y a un importe de 157.103 miles de euros para los compromisos por pensiones instrumentados en contratos de seguros.

Las aportaciones a fondos de pensiones devengadas en el ejercicio se registran como gastos de personal, registrándose como quebrantos extraordinarios la amortización anual correspondiente al plan de reequilibrio, las diferencias iniciales anteriormente citadas y cualquier desviación actuarial que pudiera producirse.

- *Prejubilaciones*

Los pagos comprometidos hasta la fecha de jubilación con empleados prejubilados se cubren con un fondo interno para prejubilaciones.

#### **k) Impuesto sobre Sociedades**

La cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio recoge el gasto por el Impuesto sobre Sociedades, en cuyo cálculo se contempla la cuota del Impuesto sobre Sociedades devengada en el ejercicio, el efecto del diferimiento de las diferencias producidas entre la base imponible del impuesto y el resultado contable antes de aplicar el impuesto, que revierte en períodos subsiguientes, así como las bonificaciones y deducciones de la cuota a que tiene derecho la Entidad y las Sociedades consolidadas (Nota 19).





## 5. Valores de Renta Fija

	Miles de euros	
	2004	2003
<b>DEUDAS DEL ESTADO</b>	<b>1.122.292</b>	<b>592.352</b>
Letras del Tesoro	21.721	22.612
Otras deudas del Estado	1.100.631	569.829
Coste	1.122.352	592.441
Fondo de fluctuación de valores	(60)	(89)
Desglose por monedas:		
En euros	1.122.352	592.441
En moneda extranjera	—	—
Desglose por carteras:		
De negociación	1.063	1.168
De inversión ordinaria	317.204	462.758
De inversión a vencimiento	804.085	128.515
<b>OBLIGACIONES Y OTROS VALORES DE RENTA FIJA</b>	<b>569.562</b>	<b>397.026</b>
De emisión pública	103.074	1.191
De entidades de crédito	61.135	52.233
De otros sectores residentes	164.833	95.850
De no residentes	246.174	253.350
Valores propios	—	—
Coste	575.216	402.624
Fondo fluctuación de valores	(13)	(11)
Fondos de Insolvencias (Nota 7)	(5.641)	(5.587)
Desglose por monedas:		
En euros	514.533	340.390
En moneda extranjera	60.683	62.234
Desglose por mercados:		
Cotizados	575.206	402.590
No cotizados	10	34
Desglose por carteras:		
De negociación	6.016	15.135
De inversión ordinaria	372.276	387.455
De inversión a vencimiento	196.924	34

A 31 de diciembre de 2004 el coste de adquisición de los títulos incluidos en la cartera de negociación, que se presentan valorados al precio de mercado a dicha fecha por importe de 7.079 miles de euros (16.303 miles de euros a 31 de diciembre de 2003), es de 7.076 miles de euros (16.207 miles de euros a 31 de diciembre de 2003).



El valor de mercado a esta fecha de los títulos incluidos en la cartera de inversión ordinaria e inversión a vencimiento es el siguiente:

	Miles de euros	
	2004	2003
Letras del Tesoro-Inversión ordinaria	21.720	22.622
Otras deudas del Estado-Inversión ordinaria	298.650	449.642
Obligaciones y otros valores de renta fija-Inversión ordinaria	373.426	387.643
Otras deudas del Estado-Inversión a vencimiento	851.835	144.148
Obligaciones y otros valores de renta fija-Inversión a vencimiento	215.638	37
	1.761.269	1.004.092

El movimiento del Fondo de fluctuación de valores de renta fija durante los ejercicios 2004 y 2003 ha sido el siguiente:

	Miles de euros		
	Fondo fluctuación de Valores	Cuenta periodificación activa	Neto
<b>Saldos a 1 de enero de 2003</b>	<b>114</b>	<b>—</b>	<b>114</b>
Dotación (disponibilidad) neta cargada a resultados	(14)	—	(14)
Disponibilidad del fondo con abono a cuentas de periodificación	—	—	—
<b>Saldos a 31 de diciembre de 2003</b>	<b>100</b>	<b>—</b>	<b>100</b>
Dotación (disponibilidad) neta cargada a resultados	(26)	—	(26)
Disponibilidad del fondo con abono a cuentas de periodificación	—	—	—
<b>Saldos a 31 de diciembre de 2004</b>	<b>74</b>	<b>—</b>	<b>74</b>

La rentabilidad media de la cartera de los valores de renta fija durante los ejercicios 2004 y 2003 ha sido:

	%	
	2004	2003
Letras del Tesoro	2,20	2,95
Otras deudas del Estado	3,81	3,90
Obligaciones y otros valores de renta fija	3,27	3,15



El desglose por plazos residuales de vencimiento de los valores de renta fija a 31 de diciembre es el siguiente:

	Miles de euros			
	Deudas del Estado		Obligaciones y otros valores de renta fija	
	2004	2003	2004	2003
Hasta 3 meses	101.914	5.157	11.667	35.421
De 3 meses a 1 año	141.127	141.246	70.360	21.474
De 1 año a 5 años	79.572	322.650	131.671	166.037
Más de 5 años	799.739	123.388	361.518	179.692
	<b>1.122.352</b>	<b>592.441</b>	<b>575.216</b>	<b>402.624</b>

A 31 de diciembre de 2004 y 2003 existen valores de renta fija adquiridos con compromiso de reventa, que figuran registrados en los epígrafes de los balances de situación adjuntos Entidades de Crédito y Créditos sobre Clientes, según el siguiente detalle:

	Miles de euros			
	2004		2003	
	Nominal	Efectivo	Nominal	Efectivo
<b>Deudas del Estado</b>	<b>184.180</b>	<b>195.643</b>	<b>402.079</b>	<b>424.947</b>
Entidades de Crédito	184.180	195.643	367.979	389.679
Clientes	—	—	34.100	35.268

Una parte de los Valores de renta fija ha sido cedida por la Entidad con compromiso de recompra de acuerdo con el siguiente detalle:

	Miles de euros			
	2004		2003	
	Nominal	Efectivo	Nominal	Efectivo
<b>Deudas del Estado</b>	<b>1.160.877</b>	<b>1.320.060</b>	<b>906.890</b>	<b>974.764</b>
A Entidades de Crédito	369.644	440.929	116.100	124.481
Banco de España	—	—	—	—
Otras	369.644	440.929	116.100	124.481
A Clientes	791.233	879.131	790.790	850.283

## 6. Entidades de crédito

	Miles de euros			
	Activo		Pasivo	
	2004	2003	2004	2003
A la vista	5.393	3.905	11.160	8.667
Otras cuentas	5.393	3.905	11.160	8.667
Otros créditos/débitos	1.170.218	2.121.270	1.249.032	383.949
Banco de España	—	—	150.000	—
Cuentas a plazo	972.424	1.729.641	384.186	203.014
Adquisición/Cesión temporal de activos	195.643	389.679	440.929	124.481
Acreedores por valores	—	—	—	—
Otras cuentas	2.151	1.950	273.917	56.454
<b>Total Entidades de Crédito</b>	<b>1.175.611</b>	<b>2.125.175</b>	<b>1.260.192</b>	<b>392.616</b>
Desglose por monedas:				
En euros	1.136.381	2.109.655	1.211.452	361.351
En moneda extranjera	39.230	15.520	48.740	31.265

El desglose de «Otros créditos/débitos» a 31 de diciembre por plazos residuales de vencimiento es el siguiente:

	Miles de euros			
	Activo		Pasivo	
	2004	2003	2004	2003
Hasta 3 meses	889.390	2.057.446	816.076	209.388
De 3 meses a 1 año	256.788	63.824	49.099	24.544
De 1 año a 5 años	24.040	—	336.517	75.857
Más de 5 años	—	—	47.340	74.160
<b>Total Otros créditos/débitos</b>	<b>1.170.218</b>	<b>2.121.270</b>	<b>1.249.032</b>	<b>383.949</b>



## 7. Créditos sobre clientes

	Miles de euros	
	2004	2003
Crédito a las Administraciones Públicas Españolas	185.799	249.482
Crédito a otros sectores residentes	16.576.316	13.387.537
Crédito comercial	280.464	239.069
Deudores con garantía real	12.761.304	10.140.656
Otros deudores a plazo	3.190.596	2.705.694
Deudores a la vista y varios	243.478	228.232
Arrendamientos financieros	100.474	73.886
Crédito a no residentes	29.633	22.803
Activos dudosos	97.235	123.788
Otros activos afectos a la Obra Social y Cultural	900	900
Importe bruto	16.889.883	13.784.510
Menos: Fondos de insolvencias	(352.980)	(289.076)
<b>Total créditos sobre clientes</b>	<b>16.536.903</b>	<b>13.495.434</b>
Desglose por monedas:		
En euros	16.878.406	13.769.350
En moneda extranjera	11.477	15.160

El desglose de las operaciones vigentes al cierre del ejercicio por plazos residuales presenta la siguiente composición:

	Miles de euros	
	2004	2003
Hasta 3 meses	945.777	824.254
De 3 meses a 1 año	1.471.738	1.349.210
De 1 año a 5 años	4.083.949	3.420.852
Más de 5 años	10.177.608	7.897.423
Duración indeterminada	210.811	292.771
	<b>16.889.883</b>	<b>13.784.510</b>





El movimiento de los fondos de insolvencias es el siguiente:

	Miles de euros	
	2004	2003
<b>Saldos a 1 de enero</b>	<b>318.879</b>	<b>268.915</b>
Dotaciones netas del ejercicio (Nota 20.2)	80.503	68.730
Utilización de los fondos por traspaso de operaciones a activos en suspenso	(7.333)	(14.991)
Traspaso a provisión por depreciación de activos materiales (Nota 10)	(2.145)	(3.428)
Otros	(77)	(347)
<b>Saldos a 31 de diciembre</b>	<b>389.827</b>	<b>318.879</b>

Se presentan a 31 de diciembre bajo los siguientes epígrafes:

	Miles de euros	
	2004	2003
Entidades de crédito-Otras cuentas	—	—
Obligaciones y otros valores de renta fija (Nota 5)	5.641	5.587
Créditos sobre clientes	352.980	289.076
Provisiones para riesgos y cargas (Nota 15)	31.206	24.216
	<b>389.827</b>	<b>318.879</b>

El detalle por tipos de fondos de insolvencias es el siguiente:

	Miles de euros	
	2004	2003
Fondo específico	56.969	59.205
Fondo genérico	146.296	121.626
Fondo estadístico	186.528	137.929
Fondo riesgo país	34	119
<b>Saldos a 31 de diciembre</b>	<b>389.827</b>	<b>318.879</b>

A 31 de diciembre de 2004 Ibercaja ha alcanzado el importe máximo a constituir del fondo de cobertura estadística de insolvencias requerido por la normativa de Banco de España.



## 8. Valores representativos de capital

	Miles de euros	
	2004	2003
<b>Acciones y otros títulos de renta variable</b>	<b>330.648</b>	<b>265.823</b>
Cotizados	260.631	209.372
No cotizados	111.223	115.592
Coste	371.854	324.964
Fondo de Fluctuación de valores	(41.206)	(59.141)
<b>Participaciones en asociadas</b>	<b>164.786</b>	<b>165.199</b>
Cotizadas	114.657	116.629
No cotizadas	50.129	48.570
Coste	164.786	165.199
Fondo de Fluctuación de valores	—	—
<b>Participaciones en empresas del Grupo</b>	<b>144.996</b>	<b>92.861</b>
Consolidables no cotizadas	—	—
No consolidables no cotizadas	144.996	92.861
Coste	144.996	92.861
Fondo de Fluctuación de valores	—	—

A 31 de diciembre de 2004, el epígrafe «Acciones y otros títulos de renta variable» incluye 22.120 miles de euros correspondientes a valores emitidos en monedas distintas del euro (18.641 miles de euros en 2003).

A 31 de diciembre de 2004 la totalidad de la cartera de «Acciones y otros títulos de renta variable» tiene la consideración de cartera de inversión ordinaria, siendo el valor de mercado de los títulos cotizados de 325.343 miles de euros (209.330 miles de euros a 31 de diciembre de 2003).



El movimiento del Fondo de fluctuación de valores de acciones y otros títulos de renta variable ha sido el siguiente:

	Miles de euros
<b>Saldos a 1 de enero de 2003</b>	<b>104.631</b>
Dotaciones (Disponibilidades) netas del ejercicio	8.247
Utilización de fondos en ventas	(24.145)
Disponibilidades de fondos de ejercicios anteriores	(28.852)
Otros	(740)
<b>Saldos a 31 de diciembre de 2003</b>	<b>59.141</b>
Dotaciones (Disponibilidades) netas del ejercicio	4.146
Utilización de fondos en ventas	(8.526)
Disponibilidades de fondos de ejercicios anteriores	(12.147)
Otros	(1.408)
<b>Saldos a 31 de diciembre de 2004</b>	<b>41.206</b>

• *Participaciones en empresas del Grupo y asociadas*

Los saldos mantenidos a 31 de diciembre con empresas del Grupo y asociadas son los siguientes:

	Miles de euros			
	Grupo no consolidable		Asociadas	
	2004	2003	2004	2003
Entidades de crédito-Activo	—	—	30.000	30.000
Créditos sobre clientes	17.113	7.198	33.554	35.249
Obligaciones y otros valores de renta fija	—	—	3.994	3.994
Entidades de crédito-Pasivo	—	—	—	—
Débitos a clientes	540.578	580.591	4.996	4.540
Débitos representados por valores negociables	—	—	—	—
Avales concedidos	915	911	2.660	854
Operaciones de futuro	—	47.851	—	—



Las variaciones experimentadas durante los ejercicios en las participaciones en empresas del Grupo no consolidables y asociadas son las siguientes:

	Miles de euros	
	Grupo no consolidable	Asociadas
<b>Saldos a 1 de enero de 2003</b>	<b>75.255</b>	<b>155.130</b>
Compras/Canje de acciones	12.946	7.131
Ventas/Canje de acciones	(670)	(8.535)
Efecto puesta en equivalencia	5.330	11.473
<b>Saldos a 31 de diciembre de 2003</b>	<b>92.861</b>	<b>165.199</b>
Compras/Canje de acciones	48.873	53.785
Ventas/Canje de acciones	(10.947)	(2.018)
Traspos de acciones	1.553	(39.495)
Diferencias primera consolidación	5.743	(20.156)
Efecto puesta en equivalencia	6.913	7.471
<b>Saldos a 31 de diciembre de 2004</b>	<b>144.996</b>	<b>164.786</b>

El detalle de las variaciones, excluidos los efectos de las diferencias de primera consolidación y de puesta en equivalencia, experimentadas en las participaciones en los ejercicios es el siguiente:

	Miles de euros	
	2004	2003
<b>Grupo no consolidable</b>	<b>39.479</b>	<b>12.276</b>
Aramón Montañas de Aragón, S.A.	25.962	6.951
Ibercaja Vida, S.A.	17.985	5.995
Inmobiliaria Loarre, S.A.	—	(670)
Jamcal Alimentación, S.A.	6.479	—
Formigal, S.A.	(10.947)	—
<b>Asociadas</b>	<b>12.272</b>	<b>(1.404)</b>
Desarrollo Agrícola y Social de Aragón, S.A.	—	375
Endesa, S.A.	29.920	—
Europea Desarrollos Urbanos, S.A.	—	4.500
Fomento de Construcciones y Contratas, S.A.	(37.942)	—
NH Hoteles, S.A.	20.537	—
Rioja Nueva Economía, S.A.	1.646	2.256
Grucycsa	—	(8.535)
Jamcal Alimentación, S.A.	(1.553)	—
Savia Capital Atracción, S.C.R., S.A.	632	—
Savia Capital Coinversión, S.C.R., S.A.	600	—
Savia Capital Crecimiento, S.C.R., S.A.	450	—
Panticosa Turística, S.A.	(2.018)	—

En el ejercicio 2004, la Entidad ha procedido a reclasificar del epígrafe de «Participaciones en asociadas» su participación en Fomento de Construcciones y Contratas, S.A., al epígrafe de «Acciones y otros títulos de renta variable».

En el mes de julio de 2004, la Entidad suscribió y desembolsó el 50% de la ampliación de capital de la sociedad Aramón Montañas de Aragón, S.A., por importe de 23.157 miles de euros, mediante la aportación no dineraria de las participaciones que la Entidad mantenía en las sociedades Formigal, S.A., Panticosa Turística, S.A., Nieve de Teruel, S.A., y Fomento y Desarrollo del Valle de Benasque, S.A.

Adicionalmente, se encuentran suscritos y pendientes de desembolso a 31 de diciembre los siguientes importes:

	Miles de euros	
	2004	2003
<b>Grupo</b>	<b>6.000</b>	<b>17.985</b>
Aramón Montañas de Aragón, S.A.	6.000	—
Ibercaja Vida, S.A.	—	17.985
<b>Asociadas</b>	<b>5</b>	<b>1.349</b>
Gestión de Activos de Aragón, S.A.	5	5
Rioja Nueva Economía, S.A.	—	1.344
<b>Acciones y otros títulos de Renta Variable</b>	<b>180</b>	<b>91</b>
	<b>6.185</b>	<b>19.425</b>

Se consideran como cartera de participaciones permanentes las incluidas como «Participaciones en empresas del Grupo» y «Participaciones en asociadas».





El detalle de las participaciones en empresas del Grupo no consolidables y asociadas es el siguiente:

Miles de euros													

## 9. Fondo de comercio de consolidación

La composición del saldo a 31 de diciembre es la siguiente:

	Miles de euros	
	2004	2003
<b>Participaciones en asociadas</b>	<b>69.911</b>	<b>76.438</b>
Endesa, S.A.	18.904	9.993
Fomento de Construcciones y Contratas, S.A.	—	16.567
Heraldo de Aragón, S.A.	21.087	24.754
Logista, S.A.	10.303	11.873
NH Hoteles, S.A.	18.466	11.926
Publicaciones y Ediciones del Alto Aragón, S.A.	1.151	1.325

El detalle de las variaciones experimentadas durante los ejercicios 2004 y 2003 ha sido el siguiente:

	Miles de euros
<b>Saldos a 1 de enero de 2003</b>	<b>93.368</b>
Aumentos	—
Amortizaciones	(16.930)
<b>Saldos a 31 de diciembre de 2003</b>	<b>76.438</b>
Aumentos	20.718
Traspasos	(15.999)
Amortizaciones	(11.246)
<b>Saldos a 31 de diciembre de 2004</b>	<b>69.911</b>

Los Fondos de comercio de consolidación se amortizan de acuerdo con un plan sistemático en un período de hasta 10 años, plazo mínimo en el que las sociedades contribuirán a la generación de ingresos para el Grupo y durante el que los ingresos estimados de las sociedades consolidadas es, como mínimo, similar al importe de la amortización practicada.

Los aumentos en el Fondo de comercio de consolidación producidos en el ejercicio corresponden básicamente a las adquisiciones realizadas en las sociedades Endesa, S.A., y NH Hoteles, S.A.

Como consecuencia de la reclasificación de la participación de la Entidad en Fomento de Construcciones y Contratas, S.A., al epígrafe de «Acciones y otros títulos de renta variable» (Nota 8) se ha traspasado el importe del Fondo de Comercio a dicha fecha.



## 10. Activos materiales

	Miles de euros					
	Terrenos y edificaciones			Mobiliario, instalaciones y otros		
	Uso propio	Afectos a Obra Social	Otros	Afectos a Obra Social	Otros	Total
COSTE ACTUALIZADO Y REGULARIZADO						
Saldos a 1 de enero de 2003	172.937	35.299	119.887	11.328	306.224	645.675
Entradas	—	2.429	10.857	379	22.931	36.569
Salidas	(2.655)	(1.517)	(11.006)	(188)	(10.839)	(26.205)
Trasposos	(789)	—	789	—	—	—
Saldos a 31 de diciembre de 2003	169.493	36.211	120.527	11.519	318.316	656.066
Entradas	4.811	2.578	82.638	396	27.047	117.470
Salidas	(464)	(2)	(27.583)	—	(3.229)	(31.278)
Trasposos	(660)	(396)	386	396	—	(274)
Saldos a 31 de diciembre de 2004	173.180	38.391	175.968	12.311	342.134	741.984
AMORTIZACIÓN ACUMULADA						
Saldos a 1 de enero de 2003	40.570	7.805	14.215	5.347	218.807	286.744
Dotaciones	2.938	697	1.097	866	21.772	27.370
Salidas	(444)	(405)	(164)	(171)	(10.831)	(12.015)
Trasposos	(222)	—	222	—	—	—
Saldos a 31 de diciembre de 2003	42.842	8.097	15.370	6.042	229.748	302.099
Dotaciones	2.811	672	1.511	807	20.280	26.081
Salidas	(231)	(1)	(1.156)	—	(2.889)	(4.277)
Trasposos	—	—	—	—	—	—
Saldos a 31 de diciembre de 2004	45.422	8.768	15.725	6.849	247.139	323.903
PROVISIÓN POR DEPRECIACIÓN						
Saldos a 1 de enero de 2003	—	—	28.698	—	13	28.711
Dotación neta en 2003	—	—	(275)	—	(13)	(288)
Traspaso de fondos de insolvencias	—	—	3.428	—	—	3.428
Trasposos a otras provisiones	—	—	(4.567)	—	—	(4.567)
Otros movimientos	—	—	3	—	—	(3)
Saldos a 31 de diciembre de 2003	—	—	27.287	—	—	27.287
Dotación neta en 2004	—	—	86	—	—	86
Traspaso de fondos de insolvencias	—	—	2.145	—	—	2.145
Trasposos a otras provisiones	—	—	(4.508)	—	—	(4.508)
Otros movimientos	—	—	167	—	—	167
Saldos a 31 de diciembre de 2004	—	—	25.177	—	—	25.177
NETO						
A 31 de diciembre de 2003	126.651	28.114	77.870	5.477	88.568	326.680
A 31 de diciembre de 2004	127.758	29.623	135.066	5.462	94.995	392.904

Al amparo de las diferentes disposiciones legales, la Entidad regularizó y actualizó su inmovilizado material, según el siguiente detalle:

	Miles de euros		
	Coste	Amortización acumulada	Incremento neto
Ley 50/1977	13.744	635	13.109
Ley 1/1979	6.667	442	6.225
Ley 74/1980	5.325	347	4.978
Ley 76/1980	3.750	—	3.750
Ley 9/1983	13.459	958	12.501
Real Decreto 7/1996	60.908	—	60.908
	103.853	2.382	101.471

Adicionalmente, regularizó y actualizó el inmovilizado afecto a la Obra Social y Cultural, lo que supuso en ejercicios anteriores un incremento neto de 13.944 miles de euros.

## 11. Activos inmateriales

Corresponden básicamente a programas informáticos cuya utilidad previsible se extiende a varios ejercicios. El movimiento de este epígrafe del balance de situación consolidado es el siguiente:

	Miles de euros	
	2004	2003
Saldos a 1 de enero	3.717	1.994
Adiciones	4.386	2.776
Amortización	(2.281)	(1.053)
Saldos a 31 de diciembre	5.822	3.717



## 12. Débitos a clientes

	Miles de euros	
	2004	2003
<b>Débitos a clientes-Clasificación por sectores</b>	<b>16.031.340</b>	<b>14.195.622</b>
Administraciones Públicas	426.009	319.870
Otros sectores residentes	15.529.801	13.810.099
Sector no residente	75.530	65.653
<b>Desglose por monedas</b>		
En euros	16.012.929	14.181.598
En moneda extranjera	18.411	14.024
<b>Desglose por plazos residuales de vencimiento</b>		
A la vista	7.018.950	6.288.768
A plazo		
Hasta 3 meses	2.743.824	2.154.824
De 3 meses a 1 año	2.403.510	2.686.121
De 1 a 5 años	1.906.972	1.622.960
Más de 5 años	1.958.084	1.442.949

Formando parte de Débitos a Clientes - Otros Sectores Residentes figuran Cédulas Hipotecarias singulares emitidas al amparo de lo dispuesto en la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de Regulación del Mercado Hipotecario, así como una Cédula Territorial emitida al amparo de lo dispuesto en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, según el siguiente detalle:

Fecha emisión	Vencimiento	Miles de euros	
		Nominal	
		2004	2003
Noviembre 2001	26.11.2008	180.000	180.000
Junio 2002	26.06.2012	300.000	300.000
Marzo 2003	11.03.2013	300.000	300.000
Junio 2003	19.06.2010	300.000	300.000
Octubre 2003 (*)	22.10.2008	90.000	90.000
Noviembre 2003	22.11.2013	100.000	100.000
Diciembre 2003	02.12.2013	48.387	48.387
Diciembre 2003	02.12.2018	101.613	101.613
Abril 2004	05.04.2014	100.000	—
Junio 2004	23.06.2011	100.000	—
Noviembre 2004	16.11.2014	219.512	—
Noviembre 2004	16.11.2019	80.488	—
Noviembre 2004	27.11.2019	300.000	—
	—	<b>2.220.000</b>	<b>1.420.000</b>

(\*) Cédula Territorial emitida al amparo de la Ley 44/2002.





### 13. Bonos y Obligaciones en circulación

Tipo	Interés nominal	Fecha emisión	Vencimiento final	Moneda	Nominal emisión millones	Miles de euros	
						Importe suscrito	
						2004	2003
Bonos simples	Variable	05.08.2004	05.08.2014	Euro	50	50.000	—
Bonos simples	Variable	22.10.2002	22.10.2007	Euro	18	18.000	18.000
Euronotas	Variable	11.03.2002	11.03.2005	Euro	250	250.000	250.000
Euronotas	Variable	18.04.2002	18.04.2005	Euro	50	50.000	50.000
Euronotas	Variable	10.10.2002	10.04.2006	Euro	20	20.000	20.000
Euronotas	Variable	29.05.2003	29.05.2006	Euro	400	400.000	400.000
Euronotas	Variable	17.06.2003	18.06.2007	Euro	400	400.000	400.000
<b>Total Bonos y obligaciones</b>						<b>1.188.000</b>	<b>1.138.000</b>

Las emisiones de Euronotas han sido realizadas por la sociedad Ibercaja Finance Ltd, con la garantía de Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja).

### 14. Otros activos y Otros pasivos

El detalle epígrafe de «Otros activos» es el siguiente:

	Miles de euros	
	2004	2003
Hacienda Pública	124.747	110.148
Impuestos sobre beneficios anticipado (Nota 19)	116.306	99.584
Otros conceptos	8.441	10.564
Partidas a regularizar operaciones de futuro de cobertura	162.181	159.525
Cámara de Compensación	29.155	42.384
Otros conceptos	46.394	45.804
<b>Total Otros activos</b>	<b>362.477</b>	<b>357.861</b>

El detalle del epígrafe de «Otros pasivos» es el siguiente:

	Miles de euros	
	2004	2003
Fondo Obra Social y Cultural	53.540	50.715
Otros conceptos	305.435	334.136
<b>Total Otros pasivos</b>	<b>358.975</b>	<b>384.851</b>



El movimiento en los ejercicios del Fondo de la Obra Social y Cultural es el siguiente:

	Miles de euros			
	Dotación	Reserva actualización	Gastos de mantenimiento	Total
<b>Saldos a 1 de enero de 2003</b>	<b>64.657</b>	<b>12.917</b>	<b>(33.041)</b>	<b>44.533</b>
Cancelación gastos mantenimiento 2002	(33.041)	—	33.041	—
Distribución beneficios 2002	36.000	—	—	36.000
Gastos mantenimiento 2003	—	—	(33.231)	(33.231)
Resultados en venta de inmovilizado	4.453	—	—	4.453
Recuperación reserva actualización	—	(1.040)	—	(1.040)
<b>Saldos a 31 de diciembre de 2003</b>	<b>72.069</b>	<b>11.877</b>	<b>(33.231)</b>	<b>50.715</b>
Cancelación gastos mantenimiento 2003	(33.231)	—	33.231	—
Distribución beneficios 2003	38.500	—	—	38.500
Gastos mantenimiento 2004	—	—	(35.724)	(35.724)
Resultados en venta de inmovilizado	49	—	—	49
Recuperación reserva actualización	—	—	—	—
<b>Saldos a 31 de diciembre de 2004</b>	<b>77.387</b>	<b>11.877</b>	<b>(35.724)</b>	<b>53.540</b>

La Obra Social y Cultural de las Cajas de Ahorros se regula por las normas contenidas en el Real Decreto 2290/1977, de 27 de agosto y Ley 13/1985 que, entre otros aspectos, disponen que las Cajas destinarán a la financiación de las obras sociales la totalidad de los excedentes que, de conformidad con las normas vigentes, no hayan de integrar sus reservas.

El Fondo de la Obra Social y Cultural recoge las dotaciones con cargo a los excedentes de la Entidad para la creación y mantenimiento de las citadas obras de carácter benéfico-social. Su saldo, en la medida en que no se materialice en las cuentas de aplicación Obra Social y Cultural (Nota 10), será destinado al mantenimiento de las obras sociales y en su caso a nuevas inversiones.

## 15. Provisiones para riesgos y cargas

	Miles de euros	
	2004	2003
Fondo de pensionistas y obligaciones similares	23.229	28.853
Provisión para impuestos	4.625	5.497
Otras provisiones	83.799	104.864
Fondos de insolvencias para avales (Nota 7)	31.206	24.216
Otros Fondos	52.593	80.648
Total provisiones para riesgos y cargas	111.653	139.214

El movimiento de las provisiones para riesgos y cargas ha sido el siguiente:

	Miles de euros			
	Fondo de pensionistas	Provisión para impuestos	Otras provisiones	Total
<b>Saldos a 1 de enero de 2003</b>	<b>30.794</b>	<b>5.860</b>	<b>89.898</b>	<b>126.552</b>
Dotaciones (Disponibilidades) netas del ejercicio	8.430	1.674	17.893	27.997
Disponibilidades de ejercicios anteriores	(10.292)	(37)	—	(10.329)
Utilización de fondos	(79)	(2.000)	(2.978)	(5.057)
Otros	—	—	51	51
<b>Saldos a 31 de diciembre de 2003</b>	<b>28.853</b>	<b>5.497</b>	<b>104.864</b>	<b>139.214</b>
Dotaciones (Disponibilidades) netas del ejercicio	11.195	(646)	26.964	37.513
Disponibilidades de ejercicios anteriores	(267)	—	(48.000)	(48.267)
Utilización de fondos	(16.552)	(227)	—	(16.779)
Otros	—	—	(28)	(28)
<b>Saldos a 31 de diciembre de 2004</b>	<b>23.229</b>	<b>4.624</b>	<b>83.800</b>	<b>111.653</b>

### *Fondo de Pensionistas y obligaciones similares*

Este epígrafe del balance público recoge los fondos internos de pensiones y obligaciones similares regulados por la Circular 5/2000, de Banco de España.

Los fondos internos de pensiones se han determinado de acuerdo con estudios actuariales realizados por el sistema de capitalización individual, considerando un interés técnico del 4%, incremento salarial del 2%, incremento de bases de Seguridad Social y revalorización de pensiones del 1%; utilizando las tablas de supervivencia PERM/F 2000 P.



El detalle de los compromisos y riesgos por pensiones cubiertos por fondos internos es el siguiente:

	Miles de euros	
	2004	2003
Compromisos por pensiones causadas	1.372	1.455
Compromisos por prejubilaciones	11.455	15.802
Riesgo devengado por pensiones no causadas	310	307
Aportaciones pendientes a fondos externos	4.785	7.406
	<b>17.922</b>	<b>24.970</b>

Los gastos por pensiones y obligaciones similares cargados a resultados del ejercicio han sido los siguientes:

	Miles de euros	
	2004	2003
Costes financieros	2.012	2.401
Gastos de personal	12.298	11.649
Dotaciones extraordinarias	15.656	11.111
Aportaciones extraordinarias por el Plan de Reequilibrio (Nota 4.i)	4.278	4.355
Dotaciones por prejubilaciones y ceses	3.070	2.364
Disposiciones de fondos extraordinarios	(267)	(79)
	<b>37.047</b>	<b>31.801</b>

## 16. Pasivos subordinados

Emisión	Tipo de interés	Vencimiento	Miles de euros		
			Importe suscrito		
			Nominal	2004	2003
12 de diciembre de 1988	Variable	Perpetuo	14.424	14.424	14.424
18 de noviembre de 1989	Variable	Perpetuo	14.424	14.424	14.424
14 de enero de 1991	Variable	Perpetuo	17.430	17.430	17.430
18 de noviembre de 1992	Variable	Perpetuo	28.548	28.548	28.548
28 de diciembre de 2001	Variable	28/12/2013	90.000	90.000	90.000
15 de julio de 2002	Variable	15/07/2014	60.100	60.100	60.100
27 de diciembre de 2002	Variable	27/12/2014	90.000	90.000	90.000
28 de marzo de 2003	Variable	28/03/2015	90.000	90.000	90.000
29 de diciembre de 2003	Variable	29/12/2018	100.000	100.000	100.000
29 de diciembre de 2004	Variable	29/12/2019	100.000	100.000	—
				<b>604.926</b>	<b>504.926</b>

Las emisiones de los ejercicios 1988, 1989, 1991 y 1992 tienen la posibilidad de amortización voluntaria por parte de la Entidad, una vez transcurridos 20 años desde su emisión, previa autorización de Banco de España. Para las emisiones de los ejercicios 2001, 2002 y 2003, si bien tienen fijado su vencimiento entre los ejercicios 2013 y 2018, la Entidad se reserva el derecho a amortizar las emisiones pasados 5 años desde la fecha de emisión y previa autorización de Banco de España.

Las emisiones de financiación subordinada cuentan con la autorización de Banco de España para su clasificación como recursos propios computables de segunda categoría.

Por tener la consideración de subordinadas, y a efectos de prelación de créditos, estas emisiones se sitúan después de todos los acreedores comunes de la Entidad.

## 17. Reservas y Fondo para riesgos generales

	Miles de euros				
	Reservas en sociedades consolidadas	Pérdidas en sociedades consolidadas	Reservas	Reservas de revalorización	Fondo para riesgos bancarios generales
<b>Saldos a 1 de enero de 2003</b>	<b>61.896</b>	<b>(1.230)</b>	<b>1.007.644</b>	<b>59.080</b>	<b>16.997</b>
Distribución del beneficio de 2002	14.848	869	63.596	—	—
Dividendos percibidos de filiales	1.047	—	50.281	—	—
Enajenación y canje de participaciones	(2.251)	833	(833)	—	—
Trasposos y otros conceptos	(1.604)	(3.789)	(11.621)	—	—
<b>Saldos a 31 de diciembre de 2003</b>	<b>73.936</b>	<b>(3.317)</b>	<b>1.109.067</b>	<b>59.080</b>	<b>16.997</b>
Distribución del beneficio de 2003	17.855	1.154	57.627	—	—
Dividendos percibidos de filiales	625	—	60.314	—	—
Enajenación y canje de participaciones	(601)	601	—	—	—
Trasposos y otros conceptos	(15.017)	(566)	6.554	—	—
<b>Saldos a 31 de diciembre de 2004</b>	<b>76.798</b>	<b>(2.128)</b>	<b>1.233.562</b>	<b>59.080</b>	<b>16.997</b>

La dotación a reservas se determina en base a las disposiciones contenidas en la Ley 13/1985 y en el Real Decreto 1343/1992, de 6 de noviembre, que regulan el nivel mínimo de recursos propios que deben mantener los intermediarios financieros.

Las Cajas de Ahorros deben destinar a reservas o a fondos genéricos como mínimo un 50% de sus resultados una vez deducido el Impuesto sobre Sociedades.

De la cifra de Reservas a 31 de diciembre de 2004, un importe de 1.186.089 miles de euros corresponde a Reservas de la Entidad dominante (1.078.181 miles de euros a 31 de diciembre de 2003).

Los recursos propios consolidados de la Entidad a 31 de diciembre de 2004 y 2003 eran superiores a los mínimos requeridos por las citadas normas legales, calculados de acuerdo con lo dispuesto en la Circular 5/1993, de 26 de marzo, de Banco de España. Asimismo la Entidad cumple a 31 de diciembre de 2004 y 2003 los límites legales a la concentración de riesgos.





La Reserva de revalorización Real Decreto Ley 7/1996, de 7 de junio, puede destinarse a:

- a) Eliminar los resultados contables negativos.
- b) Dotar las reservas de libre disposición, una vez hayan transcurrido diez años a partir del balance actualizado.

Esta Reserva no podrá ser distribuida, directa o indirectamente, a menos que la plusvalía haya sido realizada, entendiéndose que así ha sido cuando:

- a) Los elementos patrimoniales actualizados hayan sido contablemente amortizados en la parte correspondiente a dicha amortización.
- b) Los elementos patrimoniales actualizados hayan sido transmitidos o dados de baja contablemente.

El epígrafe de Reservas en sociedades consolidadas incluye el efecto de la actualización Real Decreto Ley 7/1996, de 7 de junio, realizada por sociedades del Grupo no consolidables y sociedades asociadas, según el siguiente detalle:

	Miles de euros		
	Grupo no consolidable	Sociedades asociadas	Total
Tipo Línea, S.A.	216	—	216
Industrias del Besós, S.A.	—	84	84
Aramón Montañas de Aragón, S.A.	2.308	—	2.308
	2.524	84	2.608

El detalle de las Reservas y Pérdidas en Sociedades consolidadas es el siguiente:

	Miles de euros			
	Reservas en Sociedades consolidadas		Pérdidas en Sociedades consolidadas	
	2004	2003	2004	2003
<b>Integración global</b>	<b>51.625</b>	<b>46.694</b>	<b>—</b>	<b>—</b>
I.C. Inmuebles, S.A.	1.037	1.165	—	—
Ibercaja Correduría de Seguros, S.A.	6.002	5.985	—	—
Ibercaja Finance Limited	33	33	—	—
Ibercaja Gestión, S.G.I.I.C, S.A.	13.487	12.858	—	—
Ibercaja Leasing, S.A.	3.952	3.944	—	—
Ibercaja Servicios Financieros, S.A.	14.772	12.788	—	—
Ibercaja, S.A.	12.225	9.822	—	—
Promofinarsa, S.A.	117	99	—	—
<b>Puesta en equivalencia</b>	<b>25.173</b>	<b>27.242</b>	<b>2.128</b>	<b>3.317</b>
<b>Sociedades del Grupo no consolidables</b>	<b>13.374</b>	<b>9.783</b>	<b>164</b>	<b>—</b>
Aramón, Montañas de Aragón, S.A.	5.249	4.884	—	—
Ibercaja Viajes, S.A.	8	—	—	—
Ibercaja Vida, S.A.	5.826	3.253	—	—
Maprusa, S.A.	122	118	—	—
Radio Huesca, S.A.	869	680	—	—
Tipo Línea, S.A.	1.032	848	—	—
Gestora de Valle de Tena, S.A.	268	—	—	—
Jamcal Alimentación, S.A.	—	—	164	—
<b>Sociedades Asociadas</b>	<b>11.799</b>	<b>17.459</b>	<b>1.964</b>	<b>3.317</b>
Voice Telecomunicaciones Europa, S.A.	10	—	—	22
Cable Rioja, S.A.	—	—	73	46
Desarrollo Agrícola y Social de Aragón, S.A.	31	46	—	—
Endesa, S.A.	—	—	1.052	2.012
Gestión de Activos de Aragón, S.A.	—	5	13	—
Grucyca	—	—	—	—
Heraldo de Aragón, S.A.	3.130	1.324	—	—
Industrias del Besós, S.A.	1.291	681	—	—
Inversora de Hoteles Vacacionales, S.A.	905	785	—	—
Jamcal Alimentación, S.A.	—	—	—	142
Panticosa Turística, S.A.	—	—	—	649
Fomento de Construcciones y Contratas, S.A.	—	11.172	—	—
Publicaciones y Ediciones del Alto Aragón, S.A.	446	273	—	—
Rioja Nueva Economía, S.A.	—	—	44	8
Sociedad Española de Banca de Negocios, S.A.	3.126	2.409	—	—
Logista, S.A.	2.860	764	—	—
NH Hoteles, S.A.	—	—	782	438
	<b>76.798</b>	<b>73.936</b>	<b>2.128</b>	<b>3.317</b>



## 18. Cuentas de orden

	Miles de euros	
	2004	2003
<b>Pasivos contingentes</b>	<b>1.355.715</b>	<b>1.114.710</b>
Redescuentos, endosos y aceptaciones	—	—
Activos afectos a diversas obligaciones	234	234
Fianzas, avales y cauciones	1.334.710	1.100.365
Créditos documentarios	20.771	14.111
<b>Compromisos</b>	<b>3.775.541</b>	<b>2.999.016</b>
Disponible por terceros	3.445.643	2.646.723
Otros compromisos	329.898	352.293
<b>Total cuentas de orden</b>	<b>5.131.256</b>	<b>4.113.726</b>

### 18.1 Operaciones de futuro

Las operaciones de futuro no vencidas a 31 de diciembre se corresponden con los siguientes conceptos:

	Miles de euros	
	2004	2003
<b>Compra-ventas de divisas no vencidas</b>	<b>100.320</b>	<b>83.676</b>
Compras de divisas a plazo	17.486	8.889
Ventas de divisas a plazo	82.834	74.787
<b>Compra-ventas no vencidas de valores</b>	<b>3.674</b>	<b>87.354</b>
Compras de Deuda Pública	214	42.107
Ventas de Deuda Pública	—	41.828
Compras de Valores de Renta Fija	5	842
Ventas de Valores de Renta Fija	1.805	639
Ventas de Valores de Renta Variable	1.650	1.938
<b>Acuerdos sobre tipos de interés futuros</b>	<b>—</b>	<b>70.000</b>
<b>Permutas financieras</b>	<b>6.217.301</b>	<b>4.772.431</b>
<b>Opciones</b>	<b>2.320.146</b>	<b>2.389.889</b>
Opciones emitidas	1.332.577	1.297.331
Opciones compradas	987.569	1.092.558
<b>Total operaciones de futuro</b>	<b>8.641.441</b>	<b>7.403.350</b>

Las operaciones de futuro, excepto las compraventas de Deuda Pública, han sido contratadas fuera de mercados organizados.

El desglose de estas operaciones por plazos residuales de vencimiento es el siguiente:

	Miles de euros		
	Hasta 1 año	De 1 año a 5 años	Más de 5 años
Compra-ventas de divisas no vencidas	99.616	704	—
Compra-ventas no vencidas de valores	2.024	—	1.650
Permutas financieras	1.252.389	2.147.679	2.817.233
Opciones	540.570	1.501.776	277.800
Emitidas	258.950	811.577	262.050
Compradas	281.620	690.199	15.750
<b>Total a 31 de diciembre de 2004</b>	<b>1.894.599</b>	<b>3.650.159</b>	<b>3.096.683</b>

A 31 de diciembre de 2004, las operaciones de futuro no vencidas se clasifican según las siguientes finalidades:

	Miles de euros					
	Operaciones de cobertura			Otras operaciones comerciales		
	Tipo de interés	Tipo de cambio	Valores	Tipo de interés	Tipo de cambio	Valores
Compra-ventas de divisas no vencidas	—	62.654	—	—	37.666	—
Compra-ventas no vencidas de valores	—	—	1.650	—	—	2.024
Permutas financieras	5.703.393	—	—	513.908	—	—
Opciones						
Emitidas	—	—	141.960	255.289	1.500	933.828
Compradas	256.001	1.500	594.170	—	—	135.898
<b>Total a 31 de diciembre de 2004</b>	<b>5.959.394</b>	<b>64.154</b>	<b>737.780</b>	<b>769.197</b>	<b>39.166</b>	<b>1.071.750</b>

El epígrafe de Opciones, «Otras operaciones comerciales», incluye un importe de 849.444 miles de euros correspondiente, básicamente, a opciones implícitas en productos estructurados y otras emisiones contratadas con clientes. Estas operaciones se encuentran cubiertas con opciones contratadas con otras entidades financieras. Adicionalmente, en dicho epígrafe y con la misma consideración se incluyen las opciones implícitas derivadas de la garantía de rentabilidad otorgada por Ibercaja a Fondos de Inversión Mobiliaria, por un importe de 477.069 miles de euros.

El riesgo de crédito que incorporan las permutas financieras y las opciones contratadas fuera de mercados organizados con otras Entidades Financieras, valoradas de acuerdo con el sistema de precios de mercado establecido en la Norma decimoquinta de la Circular 5/1993 de Banco de España, asciende a un importe de 373.008 miles de euros, habiendo sido contratadas todas las operaciones con contrapartes de elevada solvencia y alto rating.



## 19. Situación fiscal

Las provisiones para los impuestos que son de aplicación a la Entidad se incluyen en el capítulo «Otros pasivos» del pasivo del balance de situación.

19.1 La conciliación de la diferencia existente entre el resultado consolidado del ejercicio y la base imponible del Impuesto sobre Sociedades es la siguiente:

	Miles de euros	
	2004	2003
Resultado antes de impuestos	233.670	221.636
Aumentos (Disminuciones)		
Diferencias permanentes		
Dotación fondo Obra Social y Cultural	(40.500)	(38.500)
Otros	(664)	14.630
Diferencias permanentes en consolidación	(2.000)	1.897
Diferencias temporales con origen:		
En el ejercicio	66.471	45.101
En ejercicios anteriores	(21.683)	(5.592)
Diferencias temporales en consolidación	—	(3.396)
<b>Base imponible</b>	<b>235.294</b>	<b>235.776</b>

19.2 Hasta el ejercicio 2001 Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja se acogió al régimen de diferimiento de tributación del Impuesto sobre Sociedades de los beneficios obtenidos por la transmisión de elementos de su inmovilizado, con el compromiso de reinvertir el importe de la enajenación.

De acuerdo con la Disposición Transitoria Tercera de la Ley 24/2001, de 27 de diciembre, se procedió a realizar un aumento en la base imponible del Impuesto sobre Sociedades para integrar las rentas acogidas al régimen de diferimiento citado en el párrafo anterior, aplicando la deducción por reinversión de beneficios extraordinarios prevista en el artículo 36ter de la Ley de dicho Impuesto, por importe de 5.057 miles de euros.

En los ejercicios 2003 y 2004, se han producido rentas susceptibles de acoger a la deducción por reinversión de beneficios extraordinarios, habiéndose completado el compromiso de reinversión de la citada deducción.



En el siguiente cuadro se detallan los beneficios extraordinarios acogidos a la citada deducción:

Año obtención renta	Renta acogida (miles de euros)	Año de materialización re inversión
1997	662	2001
1998	3.498	2001
1999	190	2001
2001	6.001	2002
2002	6.017	2002
2003	4.181	2003
2004 (previsión de cierre)	4.075	2004

19.3 El importe acumulado del Impuesto sobre Sociedades anticipado o diferido y su movimiento en el año son los siguientes:

	Miles de euros	
	Anticipado	Diferido
<b>Saldos a 1 de enero de 2003</b>	<b>75.905</b>	<b>791</b>
Regularización ejercicios 1996 a 2002	737	1.603
Regularización ejercicio 2002	10.303	(2.149)
Generado en el ejercicio	17.440	—
Aplicado en el ejercicio	(4.801)	(245)
<b>Saldos a 31 de diciembre de 2003</b>	<b>99.584</b>	<b>—</b>
Regularización ejercicio 2003	1.046	—
Generado en el ejercicio	23.265	—
Aplicado en el ejercicio	(7.589)	—
<b>Saldos a 31 de diciembre de 2004</b>	<b>116.306</b>	<b>—</b>

Las declaraciones de Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja para el Impuesto sobre Sociedades de los ejercicios 2000 y posteriores y para todos los restantes impuestos de los ejercicios 2001 y posteriores están abiertas a inspección por las autoridades fiscales.

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 de la Entidad, la deuda tributaria que de ellos pudiera derivarse no afectaría significativamente a la situación financiero-patrimonial y a los resultados de Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja.



## 20. Otras informaciones

20.1 El detalle de «Intereses y cargas asimiladas» e «Intereses y rendimientos asimilados» de las cuentas de pérdidas y ganancias es el siguiente:

	Miles de euros	
	2004	2003
<b>Intereses y rendimientos asimilados</b>	<b>648.762</b>	<b>671.514</b>
De la cartera de renta fija	47.175	42.512
Deudas del Estado	35.057	32.662
Obligaciones y otros valores de renta fija	12.118	9.850
De otros	601.587	629.002
Bancos centrales	4.095	4.308
Entidades de crédito	29.061	30.715
Créditos sobre clientes	568.431	593.979
Otros productos financieros	—	—
<b>Intereses y cargas asimiladas</b>	<b>247.088</b>	<b>250.692</b>
De entidades de crédito	15.115	11.383
De débitos a clientes	183.089	197.671
De débitos representados por valores negociables y pasivos subordinados	48.052	40.590
De otros	832	1.048

20.2 La composición de los saldos de «Amortización y provisiones para insolvencias (neto)» de las cuentas de pérdidas y ganancias es la siguiente:

	Miles de euros	
	2004	2003
Dotaciones netas del ejercicio fondos de insolvencias (Nota 7)	80.503	68.730
Activos en suspenso recuperados	(4.740)	(3.897)
	<b>75.763</b>	<b>64.833</b>

20.3 La composición de los saldos de Quebrantos extraordinarios y Beneficios extraordinarios de las cuentas de pérdidas y ganancias es la siguiente:

	Miles de euros	
	2004	2003
<b>Quebrantos extraordinarios</b>	<b>23.988</b>	<b>21.891</b>
Por enajenación de inmovilizado material	130	103
Quebrantos de ejercicios anteriores	45	2.553
Dotaciones y Aportaciones extraordinarias a fondos de pensiones	23.004	18.052
Otros	809	1.183
<b>Beneficios extraordinarios</b>	<b>73.426</b>	<b>36.287</b>
Por enajenación de inmovilizado material	26.827	26.010
Beneficios de ejercicios anteriores	11.087	5.848
Beneficios en venta con pago aplazado de activos inmovilizados	7.111	2.594
Otros	28.401	1.835

20.4 El número medio de empleados de Ibercaja y Sociedades filiales (excluido el personal de la Obra Social y Cultural de Ibercaja) durante el ejercicio 2004 ha sido de 4.186 empleados (4.177 empleados en 2003) y su distribución por categorías es la siguiente::

	Plantilla 31/12/04	Plantilla media 2004
GR. 1 Niveles I a V	1.343	1.234
GR. 1 Nivel VI a X	1.916	1.905
GR. 1 Niveles XI a XIII	910	976
GR. 2 y Limpiadoras	70	71
<b>Total</b>	<b>4.239</b>	<b>4.186</b>

Los importes cobrados por los miembros del Consejo de Administración de Ibercaja en concepto de dietas y otras remuneraciones, ascienden en el ejercicio 2004 a 222 miles de euros (134 miles de euros en 2003) y se presentan como Otros gastos administrativos en las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas.

El riesgo por préstamos, créditos y avales concedidos a miembros del Consejo de Administración, Comisión de Control y Altos Cargos de Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja, así como a personas relacionadas de acuerdo con la normativa vigente, es de 1.484 miles de euros a 31 de diciembre de 2004 (1.023 miles de euros en 2003). El riesgo concedido a sociedades en las que los mismos tienen una participación superior al 20%, o desempeñan cargos en nombre propio en el Consejo de Administración o en la Dirección asciende a 3.898 miles de euros a la misma fecha (2.140 miles de euros en 2003).



## 20.5 Activos afectos a garantías propias y de terceros

A 31 de diciembre de 2004 se hallan afectos a distintos compromisos, fundamentalmente en garantía de operaciones realizadas por la Entidad con Banco de España, títulos de renta fija por un importe de 276.195 miles de euros y créditos sobre clientes por un importe de 44.167 miles de euros.

## 20.6 Remuneración de auditores

El importe de los honorarios de PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. por servicios de auditoría de cuentas anuales del ejercicio 2004 de Ibercaja y sociedades del Grupo y otros servicios vinculados con la citada revisión, ha ascendido a 332 miles de euros.

El importe de los honorarios por otros servicios prestados por otras sociedades que utilizan la marca PricewaterhouseCoopers, ha ascendido en el ejercicio 2004 a 71 miles de euros.

## 20.7 Medio ambiente

Las operaciones globales del Grupo se rigen por leyes relativas a la protección del medio ambiente («leyes medioambientales»). El Grupo considera que cumple sustancialmente tales leyes y que mantiene procedimientos diseñados para fomentar y garantizar su cumplimiento.

El Grupo ha adoptado las medidas oportunas en relación con la protección y mejora del medio ambiente y la minimización, en su caso, del impacto medioambiental, cumpliendo con la normativa vigente al respecto. Al considerar que no existen contingencias significativas relacionadas con la protección y mejora del medio ambiente, durante el ejercicio concluido el 31 de diciembre de 2004, el Grupo no ha realizado inversiones significativas ni ha considerado necesario registrar ninguna dotación para riesgos y cargas de carácter medioambiental.

## 20.8 Servicio de atención al cliente

La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, adoptó una serie de medidas protectoras de los clientes de las entidades financieras, estableciendo, a estos efectos, la obligación para las sociedades gestoras, entidades de crédito, entidades aseguradoras y empresas de servicios de inversión, de atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes pudieran presentar, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, debiendo contar con un Departamento o Servicio de Atención al Cliente, y en su caso con un Defensor del Cliente.

La nueva regulación normativa ha sido desarrollada por el Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los Comisionados para la Defensa del cliente de los servicios financieros, y la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicio de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, que obliga a las entidades a quienes afecta al establecimiento del correspondiente departamento o servicio y a la aprobación de un reglamento donde se regule su actividad, estableciéndose la posibilidad de que las entidades que formen parte del mismo Grupo económico puedan disponer de un único departamento o servicio de atención al cliente para todo el Grupo.

Aunque gran parte de estas medidas para la protección de los clientes de servicios financieros se encontraban implantadas en la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja (Iber-

caja), por acuerdo del Consejo de Administración, en sesión celebrada el 29 de julio de 2004, y para asumir de forma más efectiva el compromiso de mejorar las relaciones con sus clientes y con los de las empresas pertenecientes a su Grupo, aprobó el Reglamento para la Defensa del Cliente donde se regula el Servicio de Atención al Cliente del Grupo Ibercaja, que comprende a estos efectos a la propia Ibercaja, y a las sociedades pertenecientes a su Grupo: Ibercaja Leasing y Financiación, S.A., Establecimiento Financiero de Crédito, Ibercaja Patrimonios, S.A., Sociedad Gestora de Carteras, Ibercaja Gestión, S.A., Sociedad Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva, Ibercaja Vida, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros, Ibercaja Pensión, S.A., Sociedad Gestora de Fondos de Pensiones e Ibercaja Sociedad Correduría de Seguros de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja, S.A.

De conformidad con lo previsto en la Orden ECO/734/2004, el Reglamento fue sometido a la verificación de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo del Gobierno de Aragón.

*a) Reclamaciones atendidas*

En el Servicio de Atención al Cliente del Grupo Ibercaja se han presentado un total de 2.013 sugerencias, quejas y reclamaciones de las que 551 han sido quejas y reclamaciones de contenido económico.

De las quejas y reclamaciones con contenido económico, por importe total de 67.124,99 euros, 289 se resolvieron a favor de los clientes por un montante de 27.894,16 euros, lo que representa el 42% del importe total reclamado.

*b) Criterios generales contenidos en las resoluciones*

Han servido de base en la formulación de las resoluciones las manifestaciones formalmente expresadas por los clientes y los informes emitidos por las oficinas, departamentos o empresas del Grupo afectadas, fundamentándose los dictámenes en los documentos contractuales suscritos con los clientes.

Las resoluciones se han emitido con observancia rigurosa de las normas de buen gobierno y prácticas bancarias, transparencia y protección de los usuarios financieros, tratando de preservar y fortalecer la confianza que deseamos presidan todas las relaciones de Ibercaja con sus clientes.

## 20.9 Adaptación a normas internacionales de información financiera

En el año 2005, y de acuerdo con el Reglamento 1606/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo de 19 de julio, el Grupo está obligado a presentar sus cuentas anuales consolidadas conforme a las NIIF convalidadas por la Unión Europea.

Con objeto de adaptar el régimen contable de las entidades de crédito españolas a la nueva normativa, el Banco de España ha aprobado con fecha 22 de diciembre de 2004 (B.O.E. de 30 de diciembre de 2004) la Circular 4/2004, sobre Normas de Información Financiera Pública y Reservada y Modelos de Estados Financieros, que incorpora modificaciones significativas en la elaboración de las cuentas anuales individuales y consolidadas.

Dicha circular, aplicable para 2005, establece que, a efectos comparativos, deberá presentarse información del ejercicio 2004 elaborada con los mismos criterios. El Grupo está trabajando en el proyecto de adaptación a la nueva normativa, que supone el análisis de los nuevos criterios contables y la modificación de los sistemas de información.



## 21. Diferencia negativa de consolidación

Recoge las diferencias de primera integración de las participaciones en empresas del Grupo y asociadas. Su composición es la siguiente:

	Miles de euros	
	2004	2003
Integración global	—	—
Puesta en equivalencia	13.116	7.368
Participaciones en empresas del Grupo no consolidables	8.776	3.028
Radio Huesca, S.A.	198	198
Tipo Línea, S.A.	252	252
Formigal, S.A.	—	2.470
Maprusa	108	108
Aramón, S.A.	8.213	—
Jamcal, S.A.	5	—
Participaciones en asociadas	4.340	4.340
Sociedad Española de Banca de Negocios, S.A.	2.075	2.075
Industrias del Besós, S.A.	2.265	2.265
	13.116	7.368





## 22. Cuadros de financiación consolidados para los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2004 y 2003

(Expresados en miles de euros)

APLICACIONES	2004	2003	ORÍGENES	2004	2003
1. Recursos aplicados en las operaciones	—	—	1. Recursos generados de las operaciones	177.490	165.570
2. Reembolso de participaciones en capital	—	—	2. Aportaciones externas al capital	—	—
3. Títulos subordinados emitidos (disminución neta)	—	—	3. Títulos subordinados emitidos (incremento neta)	100.000	190.000
4. Inversión menos financiación en Banco de España e Intermediarios financieros (variación neta)	—	1.486.159	4. Inversión menos financiación en Banco de España e Intermediarios financieros (variación neta)	1.892.863	—
5. Inversión crediticia (incremento neta)	3.045.690	1.087.129	5. Inversión crediticia (disminución neta)	—	—
6. Títulos de renta fija (incremento neta)	702.476	—	6. Títulos de renta fija (disminución neta)	—	575.675
7. Acciones y otros títulos de renta variable (incremento neta)	48.826	46.241	7. Acciones y otros títulos de renta variable (disminución neta)	—	—
8. Acreedores (disminución neta)	—	—	8. Acreedores (incremento neta)	1.835.718	1.333.417
9. Empréstitos (disminución neta)	—	—	9. Empréstitos (incremento neta)	50.000	397.828
10. Adquisiciones de inversiones permanentes			10. Venta de inversiones permanentes		
10.1 Compra de participaciones en empresas del Grupo y asociadas	59.746	10.872	10.1 Venta de participaciones en empresas del Grupo y asociadas	—	—
10.2 Compra de elementos de Inmovilizado material e inmaterial	109.601	34.242	10.2 Venta de elementos de Inmovilizado material e inmaterial	47.246	43.513
11. Otros conceptos activos menos pasivos (variación neta)	136.978	41.360	11. Otros conceptos activos menos pasivos (variación neta)	—	—
	<b>4.103.317</b>	<b>2.706.003</b>		<b>4.103.317</b>	<b>2.706.003</b>
RECURSOS GENERADOS DE LAS OPERACIONES				2004	2003
Resultado del ejercicio				171.867	164.928
Amortizaciones				28.020	25.807
Dotaciones netas a fondos de depreciación de activos permanentes y otros				—	765
Pérdidas en venta de participaciones e inmovilizado				130	103
Beneficios en venta de participaciones e inmovilizado				(26.827)	(26.010)
Resultados netos generados por sociedades puestas en equivalencia				(6.946)	(16.953)
Dotación amortización fondo de comercio de consolidación				11.246	16.930
				<b>177.490</b>	<b>165.570</b>



## 23. Balances de situación, cuentas de pérdidas y ganancias y cuadros de financiación individuales de Ibercaja a 31 de diciembre de 2004 y 2003

### Balances de situación individuales de Ibercaja a 31 de diciembre de 2004 y 2003

(Expresadas en miles de euros)

ACTIVO	2004	2003
Caja y depósitos en bancos centrales	320.288	380.640
Caja	184.976	169.605
Banco de España	135.312	211.035
Otros bancos centrales	—	—
Deudas del Estado (Nota 5)	1.092.425	557.752
Entidades de crédito (Nota 6)	1.251.232	2.173.478
A la vista	5.393	3.905
Otros créditos	1.245.839	2.169.573
Créditos sobre clientes (Nota 7)	16.512.962	13.439.842
Obligaciones y otros valores de renta fija (Nota 5)	548.567	378.378
De emisión pública	103.073	1.191
Otras emisiones	445.494	377.187
Acciones y otros títulos de renta variable (Nota 8)	310.079	251.398
Participaciones (Nota 8)	216.445	217.375
En entidades de crédito	7.436	7.436
Otras participaciones	209.009	209.939
Participaciones en empresas del Grupo (Nota 8)	178.857	124.003
En entidades de crédito	2.999	2.999
Otras	175.858	121.004
Activos inmateriales (Nota 10)	5.291	3.304
Gastos de constitución y de primer establecimiento	—	—
Otros gastos amortizables	5.291	3.304
Activos materiales (Nota 9)	250.422	248.395
Terrenos y edificios de uso propio	97.426	101.130
Otros inmuebles	53.917	54.844
Mobiliario, instalaciones y otros	99.079	92.421
Capital suscrito no desembolsado	—	—
Acciones propias	—	—
Otros activos	355.459	355.565
Cuentas de periodificación	69.721	60.301
Pérdidas del ejercicio	—	—
<b>Total activo</b>	<b>21.111.748</b>	<b>18.190.431</b>

### Balances de situación individuales de Ibercaja a 31 de diciembre de 2004 y 2003

(Expresadas en miles de euros)

PASIVO	2004	2003
Entidades de crédito (Nota 6)	1.242.367	378.690
A la vista	11.190	8.678
A plazo	1.231.177	370.012
Débitos a clientes (Nota 11)	17.195.135	15.344.637
Depósitos de ahorro	16.289.789	14.468.926
A la vista	7.037.669	6.294.268
A plazo	9.252.120	8.174.658
Otros débitos	905.346	875.711
A la vista	23	1
A plazo	905.323	875.710
Débitos representados por valores negociables	68.000	18.000
Bonos y obligaciones en circulación (Nota 12)	68.000	18.000
Pagarés y otros valores	—	—
Otros pasivos (Nota 13)	346.477	363.174
Cuentas de periodificación	142.497	155.257
Provisiones para riesgos y cargas (Nota 14)	97.618	125.081
Fondo de pensionistas y obligaciones similares	23.209	28.831
Provisión para impuestos	2.108	3.456
Otras provisiones	72.301	92.794
Fondo para riesgos bancarios generales (Nota 16)	16.997	16.997
Beneficios del ejercicio	152.562	146.408
Pasivos subordinados (Nota 15)	604.926	504.926
Capital suscrito	—	—
Primas de emisión	—	—
Reservas (Nota 16)	1.186.089	1.078.181
Reservas de revalorización (Nota 16)	59.080	59.080
Resultados de ejercicios anteriores	—	—
<b>Total pasivo</b>	<b>21.111.748</b>	<b>18.190.431</b>
Cuentas de orden (Nota 17)	6.356.102	5.330.761
Pasivos contingentes	2.476.794	2.235.663
Compromisos	3.879.308	3.095.098



### Cuentas de pérdidas y ganancias individuales de Ibercaja correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2004 y 2003

(Expresadas en miles de euros)

	2004	2003
1. Intereses y rendimientos asimilados (Nota 19.1)	644.948	667.065
De los que: cartera de renta fija	45.403	40.252
2. Intereses y cargas asimiladas (Nota 19.1)	(247.604)	(251.325)
3. Rendimiento de la cartera de renta variable	77.927	68.231
3.1 De acciones y otros títulos de renta variable	8.666	4.592
3.2 De participaciones	9.458	6.797
3.3 De participaciones en el Grupo	59.803	56.842
a) Margen de intermediación	475.271	483.971
4. Comisiones percibidas	95.532	85.317
5. Comisiones pagadas	(15.349)	(15.048)
6. Resultados de operaciones financieras	29.362	32.883
b) Margen ordinario	584.816	587.123
7. Otros productos de explotación	2.003	2.365
8. Gastos generales de administración	(333.026)	(318.511)
8.1 De personal	(222.908)	(214.711)
De los que:		
—Sueldos y salarios	(169.574)	(163.588)
—Cargas sociales	(48.058)	(46.571)
De las que: pensiones (Nota 14)	(12.294)	(11.645)
8.2 Otros gastos administrativos	(110.118)	(103.800)
9. Amortización y saneamiento de activos materiales e inmateriales	(22.865)	(24.183)
10. Otras cargas de explotación	(4.496)	(4.302)
c) Margen de explotación	226.432	242.492
15. Amortización y provisiones para insolvencias (neto)	(77.138)	(65.047)
16. Saneamiento de inmovilizaciones financieras (neto)	(5.271)	(6.915)
17. Dotación al Fondo para riesgos bancarios generales	—	—
18. Beneficios extraordinarios (Nota 19.2)	52.482	16.032
19. Quebrantos extraordinarios (Nota 19.2)	(23.940)	(21.704)
d) Resultado antes de impuestos	172.565	164.858
20. Impuesto sobre beneficios (Nota 18)	(20.003)	(18.450)
e) Resultado del ejercicio	152.562	146.408



### Cuadros de financiación individuales de Ibercaja para los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2004 y 2003

(Expresados en miles de euros)

APLICACIONES	2004	2003	ORÍGENES	2004	2003
1. Recursos aplicados en las operaciones	—	—	1. Recursos generados de las operaciones	176.390	172.820
2. Reembolso de participaciones en capital	—	—	2. Aportaciones externas al capital	—	—
3. Títulos subordinados emitidos (disminución neta)	—	—	3. Títulos subordinados emitidos (incremento neta)	100.000	190.000
4. Inversión menos financiación en Banco de España e Intermediarios financieros (incremento neta)	—	1.489.772	4. Inversión menos financiación en Banco de España e Intermediarios financieros (variación neta)	1.861.646	—
5. Inversión crediticia (incremento neta)	3.077.341	1.110.897	5. Inversión crediticia (disminución neta)	—	—
6. Títulos de renta fija (incremento neta)	704.862	—	6. Títulos de renta fija (disminución neta)	—	590.586
7. Acciones y otros títulos de renta variable (incremento neta)	57.285	38.188	7. Acciones y otros títulos de renta variable (disminución neta)	—	—
8. Acreedores (disminución neta)	—	—	8. Acreedores (incremento neta)	1.850.498	1.820.951
9. Empréstitos (disminución neta)	—	102.172	9. Empréstitos (incremento neta)	50.000	—
10. Adquisiciones de inversiones permanentes			10. Venta de inversiones permanentes		
10.1 Compra de participaciones en empresas del Grupo y asociadas	60.587	8.928	10.1 Venta de participaciones en empresas del Grupo y asociadas	—	—
10.2 Compra de elementos de Inmovilizado material e inmaterial	32.991	30.018	10.2 Venta de elementos de Inmovilizado material e inmaterial	17.713	19.662
11. Otros conceptos activos menos pasivos (variación neta)	123.181	14.044	11. Otros conceptos activos menos pasivos (variación neta)	—	—
	4.056.247	2.794.019		4.056.247	2.794.019
RECURSOS GENERADOS DE LAS OPERACIONES				2004	2003
Resultado del ejercicio				152.562	146.408
Amortizaciones				25.061	24.183
Dotaciones netas a fondos de depreciación de activos permanentes y otros				5.267	6.301
Pérdidas en venta de participaciones e inmovilizado				130	102
Beneficios en venta de participaciones e inmovilizado				(6.630)	(4.174)
				176.390	172.820



## INFORME DE GESTIÓN CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2004

En el año 2004 se ha producido una importante recuperación del crecimiento económico mundial inducida por la expansión de la economía americana y su influencia en el despegue de los países emergentes, si bien en Europa el panorama ha sido bastante diferente. La fortaleza del euro frente al dólar, la creciente competitividad de las economías asiáticas y el encarecimiento del precio del petróleo son factores que han propiciado un discreto crecimiento, del 1,8%, en la Zona Euro. En nuestro país la evolución ha sido más positiva, basada en la fortaleza del consumo y la inversión en construcción.

Los tipos de interés a corto plazo se han mantenido en niveles muy reducidos, inferiores en general a las tasas de inflación. En Estados Unidos la Reserva Federal inició un proceso de subida a mediados de año, pasando del 1% al 2,25%; el escaso dinamismo del crecimiento económico y la fortaleza del euro han obligado al Banco Central Europeo a mantener su tipo de intervención en el 2%. Las rentabilidades de la Deuda Pública y de la renta fija privada han continuado disminuyendo hasta niveles mínimos.

Los mercados de renta variable, destacando entre ellos el mercado español, han cerrado un ejercicio muy positivo, superadas las dudas sobre la recuperación económica, que en algunos momentos del año indujeron importantes incertidumbres.

En nuestro sistema financiero la liquidez y el reducido nivel de los tipos de interés han contribuido a mantener la fortaleza de la demanda inmobiliaria y han favorecido un año más un expansivo comportamiento del crédito, que ha crecido en torno al 18%. El elevado endeudamiento de las familias y el escaso aliciente de los tipos de interés han debilitado, por el contrario, el crecimiento del ahorro financiero, que no ha superado el ritmo de evolución del año anterior; el incremento del patrimonio de los fondos de inversión ha sido netamente inferior al de 2003.

Las entidades de crédito han competido así en un mercado cada vez más concurrido y con unos márgenes comerciales muy estrechos, dados los niveles de los tipos.

En Ibercaja, los relevos en la Presidencia y en la Dirección General han originado un proceso de reflexión estratégica que ha culminado con la aprobación del Plan Estratégico 2005-2007, cuyos objetivos pueden resumirse en potenciar un crecimiento equilibrado y rentable que permita ganar posiciones en los mercados de crédito y ahorro, diversificar las fuentes de negocio, destacar entre las entidades del sector por el elevado nivel de calidad en la relación con los clientes y mejorar los estándares de eficiencia.

La orientación al cliente es la clave más importante sobre la que se asienta el Plan Estratégico. En el período de su vigencia se profundizará en la clasificación de los clientes en función de sus necesidades financieras y en el establecimiento de relaciones duraderas y rentables con la Caja, con propuestas específicas para los distintos grupos identificados.

Durante 2004 la Caja ha retomado sus planes de expansión, una vez consolidados los puntos de venta establecidos en años anteriores, con el objetivo de extender su red a la totalidad del territorio nacional. A final de año las oficinas alcanzan un número de 965, que se ha incrementado en 26 desde fin de 2003 y está presente en 42 provincias integradas en 16 comunidades autónomas.

La actividad económica de Ibercaja en este ejercicio en el contexto general que se ha descrito puede analizarse a partir de los principales epígrafes que integran su Balance Público Consolidado. Los



recursos que en él se reflejan ascienden a 21.269 millones de euros y han experimentado un importante crecimiento, de 2.924 millones, desde diciembre de 2003, el 15,94% en términos relativos.

El conjunto de los depósitos, otros débitos a clientes, empréstitos en circulación, pagarés y pasivos subordinados, conceptos que denominamos habitualmente acreedores, presenta un saldo de 17.824 millones de euros y se ha incrementado en 1.986 millones, lo que supone una tasa del 12,54%. El ahorro que Ibercaja administra mediante productos que no tienen reflejo en su balance, fondos de inversión, planes de ahorro y jubilación, seguros de ahorro y cesiones de activos a vencimiento, se eleva a fin de año a 8.448 millones y ha experimentado un incremento del 13,96%, con una distribución equilibrada entre depósitos del balance e intermediación. De esta forma los recursos totales de clientes que la Caja gestiona ascienden a 26.273 millones de euros y su tasa de crecimiento al 12,99%, en línea con la registrada por el conjunto del sector bancario.

Las inversiones crediticias netas de sus saldos de provisión específicos, que se recogen en el balance bajo el título de créditos sobre clientes, se cifran en 16.537 millones de euros, lo que supone un aumento sobre diciembre anterior de 3.041 millones y una tasa 22,54%. Estas cifras muestran la importante respuesta de la Entidad a la expansión que ha experimentado la demanda crediticia y supondrán un aumento de cuota para Ibercaja en el mercado nacional del crédito. Para garantizar la calidad de su cartera la Caja mantiene en constante revisión sus sistemas de concesión, seguimiento y recuperación de las operaciones de crédito; los saldos de los activos morosos y, consecuentemente, la tasa de morosidad han disminuido en este ejercicio, situándose esta última en el 0,58% de los activos de que deriva a final de año.

El saldo activo en entidades de crédito y el efectivo han alcanzado los 1.496 millones de euros. La cartera de valores de renta fija, acciones y participaciones en empresas asciende a 2.332 millones, de los que 1.122 corresponden a deudas del Estado; su importe se ha incrementado en 819 millones de euros durante el ejercicio. El aumento más importante se ha centrado en los activos públicos; en los momentos en que las curvas de rendimientos a medio y largo plazo lo han aconsejado, la Caja ha procedido a invertir en estos activos con el objetivo de reducir el gap de sensibilidad de su balance a los movimientos de los tipos de interés del mercado, dotando así de mayor estabilidad al margen financiero. La favorable evolución de los mercados bursátiles ha permitido, junto con una adecuada gestión, obtener una elevada rentabilidad de la cartera de renta variable.

Los pasivos de entidades ascienden a 1.260 millones de euros y presentan un aumento de 868 millones, lo que supone una elevada actividad de arbitraje. En el contexto de la gestión de la liquidez se han materializado 1.000 millones de euros en emisiones para inversores institucionales; el crecimiento del crédito de los últimos años y la orientación del ahorro financiero hacia productos que no aportan recursos líquidos a las entidades de crédito están requiriendo de nuestra Entidad una activa intervención en los mercados institucionales de captación de recursos.

Además de las anteriores, una de las actividades más relevantes de la Caja en los mercados monetarios y de capitales ha consistido en atender la demanda de activos financieros de la red y proporcionarle productos con diferentes estructuras de riesgo, referenciados a distintos índices, así como en cubrir el riesgo de interés de determinadas operaciones comerciales, asegurando sus diferenciales.

El inmovilizado material asciende a fin de año a 393 millones de euros, 66 millones más que a final de 2003.



El volumen de reservas acumulado por Ibercaja y sus sociedades filiales es de 1.369 millones de euros antes de la distribución de los beneficios del ejercicio que acaba de concluir y presenta un incremento de 127 millones de euros.

Del análisis de los componentes de la Cuenta de Pérdidas y Ganancias Pública Consolidada cabe destacar los siguientes aspectos:

El margen de intermediación, obtenido como diferencia entre los intereses y rendimientos del activo y los intereses y cargas del pasivo, asciende a 428 millones de euros, cifra algo inferior a la del pasado año. Si a ese importe se le añade el saldo neto de comisiones percibidas y pagadas, de 158 millones, resulta un margen básico, representativo de los ingresos que derivan de la actividad ordinaria de la Entidad, de 586 millones, superior en el 1,48% al generado en el pasado ejercicio. En 2004 el reducido nivel en que se ha mantenido el precio del dinero y el proceso de adaptación al mismo de los rendimientos de la cartera de la Caja han propiciado un estrechamiento en los márgenes unitarios del Grupo. El fin de este proceso y la evolución hacia una estructura de los recursos de mayor rentabilidad determinan una trayectoria creciente de los márgenes para los próximos años, que resultarán también potenciados por el cumplimiento de los objetivos de crecimiento que propone el Plan Estratégico.

Los gastos de explotación han crecido a un ritmo del 4,12% alcanzando el importe de 368 millones de euros.

La gestión de las carteras de renta variable y el positivo comportamiento de los mercados bursátiles han permitido generar una importante cifra, de 28 millones de euros, como resultado de operaciones financieras. De este modo, el margen de explotación consolidado ha ascendido a 250 millones de euros, y han continuado las ganancias de productividad, medida como la relación entre el volumen de actividad y los recursos utilizados.

La aportación a la cuenta de explotación de otras actividades no recurrentes, como la venta de inmovilizado y los resultados de las sociedades que consolidan por puesta en equivalencia, deducidas las provisiones destinadas a cubrir contingencias y compromisos del Grupo, entre las que cabe destacar las relacionadas con el riesgo de crédito y la cobertura de los compromisos por pensiones adquiridos con el personal, han llevado a unos resultados del ejercicio, antes de deducirles el Impuesto sobre Sociedades devengado, de 234 millones de euros. Estos beneficios se elevan después de impuestos a 172 millones, resultando un 4,21% superiores a los del año precedente, y van a aplicarse a potenciar los recursos propios y la solvencia del Grupo y a dotar a la Obra Social de Ibercaja con un importe de 40,5 millones de euros, que permitirá afrontar las demandas y necesidades de ámbito social y cultural que surgen en su entorno de actuación.

## INFORME DE LA COMISIÓN DE CONTROL

Don Luis María Oria Liria, Secretario de la Comisión de Control de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja, inscrita en el Registro Mercantil de Zaragoza, al tomo 1.194, folio 23, hoja número Z-4.862, inscripción 1.ª,

CERTIFICA: Que en el Acta de la sesión celebrada por la misma en el día de la fecha, aparece el siguiente acuerdo:

«APROBAR Y ELEVAR al Banco de España, al Gobierno de Aragón y a la Asamblea General, el siguiente INFORME DE LA COMISIÓN DE CONTROL DE LA CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA, CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO SEMESTRE DE 2004:

### A) ACTIVIDAD DESARROLLADA

1. Esta Comisión de Control, que tiene expresamente asumidas las funciones del Comité de Auditoría, en ejercicio de sus funciones, ha supervisado las actuaciones del Consejo de Administración para comprobar que se ha actuado con diligencia y eficacia, respetando las directrices generales marcadas por la Asamblea General, cumpliendo las normas emanadas de la regulación financiera y observando los principios de legalidad.
2. La Comisión de Control ha recibido con periodicidad al menos mensual, información precisa y detallada de los balances y cuentas de resultados donde se refleja la situación patrimonial y resultados económicos de la Entidad y de las empresas del Grupo Ibercaja. Asimismo, y previas las oportunas reuniones con la empresa auditora externa PricewaterhouseCoopers, ha examinado en profundidad las Cuentas Anuales de la Entidad y las Cuentas Anuales consolidadas correspondientes al Grupo Ibercaja para el ejercicio 2004 formuladas por el Consejo de Administración (Balance, Cuenta de Resultados, Memoria e Informe de Gestión) y complementadas con el informe de la Auditoría Externa emitido por PricewaterhouseCoopers.
3. Del mismo modo, esta Comisión de Control ha examinado el Informe sobre gestión de la Obra Social y Cultural realizado igualmente por el Consejo de Administración.

La lectura y análisis de la documentación aportada, que incluye al menos toda la información que exige analizar la normativa vigente, junto con la que han facilitado la Dirección de la Entidad y los auditores en respuesta a las preguntas formuladas por los miembros de la Comisión, han llevado a la conclusión de que las Cuentas Anuales son conformes a la normativa contable en vigor, se han elaborado con criterios uniformes con los seguidos en ejercicios anteriores y se hacen públicas en forma y fondo, cumpliendo con las normas legales que rigen la difusión de la información financiera.

Por todo ello la Comisión de Control ha llegado a la conclusión de que las Cuentas Anuales de Ibercaja y su Grupo permiten evaluar los riesgos de la Entidad, a la vez que reflejan fielmente la situación patrimonial de la Entidad y los resultados del ejercicio, que se resumen en el epígrafe B) del presente Informe.



## B) ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA DE LA ENTIDAD

### Balance público consolidado correspondiente a 31 de diciembre de 2004

El saldo total del balance consolidado al finalizar el ejercicio 2004 asciende a 21.269 millones de euros, con un crecimiento en el año de 2.924 millones, que representa una tasa de variación anual del 15,94%.

En los párrafos siguientes se describe el comportamiento durante 2004 de los capítulos de inversiones y recursos más relevantes:

#### *Activo*

Las inversiones crediticias, netas de sus correspondientes fondos de provisión, recogidas en el balance en el epígrafe de crédito sobre clientes, alcanzan los 16.537 millones de euros, con un aumento en los doce últimos meses del 22,54%. El importe de las operaciones de crédito formalizadas durante el año asciende a 9.391 millones de euros, superando el correspondiente a 2003 en el 52,11%. La principal contribución a este crecimiento proviene de la financiación a la construcción y compra de viviendas; el crédito dirigido a las actividades productivas y al consumo presenta también una aceleración significativa.

La tasa de morosidad, calculada como el cociente entre los deudores morosos y los saldos de inversión, es del 0,58%, anotando un nuevo descenso que confirma la calidad crediticia de la cartera y de los sistemas de concesión, seguimiento y recuperación de las operaciones de crédito. La positiva evolución de la morosidad y las mayores dotaciones derivadas del aumento del crédito han dado lugar a un incremento de la cobertura sobre saldos morosos, que se eleva al finalizar el ejercicio por encima del 400%.

El saldo activo en entidades de crédito alcanza los 1.176 millones de euros. El importe del epígrafe de caja y depósitos en bancos centrales, que refleja el efectivo y los saldos depositados para la cobertura del coeficiente de caja, asciende a 320 millones de euros; dicho coeficiente, en la actualidad del 2% de los pasivos computables, se ha cumplido en todo momento en la Institución.

La cartera valores de renta fija, acciones y participaciones en empresas ha experimentado un crecimiento de 819 millones respecto a diciembre de 2003, totalizando 2.332 millones de euros. Esta evolución es consecuencia principalmente de las compras efectuadas de Deuda del Estado, junto a activos de renta fija del sector privado y a los incrementos en renta variable por ampliaciones de capital y aumentos de participación en diversas sociedades.

La liquidez de la Entidad sitúa su saldo a final de año en 499 millones de euros. Para mantener la posición de liquidez en un entorno de fuerte expansión del crédito y desviación hacia la intermediación del ahorro de los clientes, la Caja ha llevado a cabo durante el ejercicio diversas emisiones en los mercados institucionales que han aportado recursos por importe de 1.000 millones de euros.

Otras actividades relevantes de la Caja en los mercados monetarios y de capitales han sido atender la demanda de activos financieros de la red y proporcionarle productos con diferentes estructuras de riesgo, así como la cobertura del riesgo de interés de determinadas operaciones comerciales.

El inmovilizado material, neto de los fondos de amortización acumulados, asciende a 393 millones de euros.

### *Pasivo*

El volumen de reservas acumulado por Ibercaja y sus sociedades filiales es de 1.369 millones de euros antes de la distribución de beneficios y presenta un incremento de 127 millones que corresponden en su mayor parte a la distribución de los resultados de 2003.

Los recursos propios del Grupo, de acuerdo con la definición que el Banco de España realiza a efectos del cálculo del coeficiente de solvencia, se cifran en 2.040 millones de euros incluyendo la dotación a reservas que contempla la propuesta de distribución de resultados presentada por el Consejo de Administración. Con ellos, el coeficiente de recursos propios de la Entidad asciende al 12,38%, lo que significa un superávit de recursos propios con respecto al mínimo legal exigible de 694 millones de euros.

Los recursos de clientes en balance, que comprenden los débitos a clientes, las emisiones de valores negociables y las de deuda subordinada, han registrado un avance interanual del 12,54% hasta alcanzar los 17.824 millones de euros. Asimismo, los gestionados fuera de balance presentan una favorable evolución, situándose en 8.448 millones de euros, un 13,96% más que a diciembre de 2003. Por modalidades, los materializados en instrumentos de seguros de ahorro han centrado la expansión más destacada, seguida de la correspondiente a planes de pensiones y fondos de inversión. De esta forma, los recursos totales de clientes que la Caja gestiona ascienden a 26.273 millones de euros y su tasa de crecimiento al 12,99%, 3.020 millones en cifras absolutas.

Las operaciones con entidades de crédito presentan a final de año un saldo de 1.260 millones de euros, con un incremento en el ejercicio de 868 millones.

### *Cuenta de pérdidas y ganancias pública consolidada a 31 de diciembre de 2004*

Los productos financieros, compuestos por los «Intereses y rendimientos asimilados» y el «Rendimiento de la cartera de renta variable», se sitúan en 675 millones de euros, 14 millones menos que en el año anterior.

Los costes financieros, integrados en la rúbrica «Intereses y cargas asimiladas», se elevan a 247 millones, y han resultado inferiores a los del pasado ejercicio en el 1,44%.

La evolución de ambos componentes de la cuenta de pérdidas y ganancias es consecuencia de la progresiva adaptación de los rendimientos y costes de las carteras de activo y pasivo a unos tipos de interés de mercado inferiores a los de años precedentes.

El margen resultante de la diferencia entre los productos y costes financieros asciende a 428 millones de euros, cifra ligeramente inferior a la de 2003. El margen básico, que representa los ingresos netos que se derivan de la actividad ordinaria de la Entidad y que se obtiene al sumar al margen anterior el saldo neto de comisiones percibidas y pagadas, de 158 millones de euros, asciende a 586 millones, con un crecimiento del 1,48% con respecto al año anterior.

Los resultados por operaciones financieras han aportado 28 millones de euros, con lo que el margen ordinario ha superado los 613 millones.

Los gastos de explotación, recogidos en los epígrafes «Gastos generales de administración» y «Amortizaciones y saneamientos de activos materiales e inmateriales», netos de «Otros productos de explotación» y «Otras cargas de explotación», que incluyen 12 millones de euros de dotaciones por pensiones, han ascendido a 364 millones, y han mantenido una moderada expansión durante el ejercicio.



Como agregación de los conceptos citados, el margen de explotación asciende a 250 millones de euros. La constitución del Fondo de Cobertura estadística de Insolvencias y las provisiones genéricas han exigido nuevas dotaciones, lo mismo que la cobertura de los compromisos por pensiones adquiridos con el personal; frente a ello las sociedades puestas en equivalencia, una vez deducida la amortización de los fondos de comercio de consolidación, han aportado unos resultados de 10 millones de euros, y se han recogido también importantes beneficios extraordinarios, derivados en parte de la actividad de las filiales en el sector inmobiliario.

Los beneficios del Grupo Ibercaja antes de deducir los impuestos devengados ascienden a 234 millones de euros, mientras que los beneficios netos, después de impuestos, son de 172 millones, con un aumento del 4,21% con respecto al beneficio neto del año anterior. La propuesta de reparto de este resultado contempla la dotación a reservas, beneficios retenidos, y la dotación para financiar las actividades de la Obra Social y Cultural por parte de la Entidad Ibercaja.

#### C) SITUACIÓN DEL PRESUPUESTO Y DOTACIÓN DE LA OBRA SOCIO CULTURAL. PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADOS

–Con referencia al cumplimiento de inversiones y gastos con cargo al Presupuesto de la Obra Socio Cultural para el año 2004, esta Comisión ha supervisado las propuestas de la Comisión Delegada para la Obra Socio Cultural elevadas al Consejo de Administración y el seguimiento presupuestario efectuado, comprobando la adecuación de los gastos realizados a las previsiones. A título de información a la Asamblea General se facilita el siguiente resumen:

#### Liquidación del Gasto de la Obra Social y Cultural. Año 2004

	Miles de euros
Obras propias establecidas	16.549
Inversión en inmovilizado	2.973
Mantenimiento y actividades	13.576
Obra social en colaboración	18.116
Fondo Social	232
Fundación Ibercaja	3.800
<b>TOTAL</b>	<b>38.697</b>

–La Comisión tomó en consideración la propuesta de distribución del resultado bruto del ejercicio de Ibercaja, que se eleva a 173 millones de euros, y su adecuación con los intereses de la Institución, así como el presupuesto de la Obra Socio Cultural propuesto para el año 2005, de los que informan a la Asamblea.



### Propuesta de aplicación de los resultados individuales de Ibercaja. Ejercicio 2004

	Miles de euros
Dotación a Reservas	112.063
Dotación a la Obra Socio Cultural	40.500
Impuestos devengados	20.003
<b>TOTAL</b>	<b>172.566</b>

### Presupuesto Obra Social y Cultural. Año 2005

	Miles de euros
Obras propias establecidas	17.625
Inversión en inmovilizado	2.331
Mantenimiento y actividades	15.294
Obra social en colaboración	19.275
Fondo Social	600
Fundación Ibercaja	3.000
<b>TOTAL</b>	<b>40.500</b>

–En su sesión de 10 de septiembre de 2004 esta Comisión emitió el Informe correspondiente al primer semestre del año, que fue elevado a la Asamblea General en su reunión de 18 de noviembre de 2004, así como al Banco de España y al Gobierno de Aragón».

Y para que conste, expide el presente certificado, con el visto bueno del señor Presidente, en Zaragoza a 25 de febrero de 2005.

V.º B.º  
El Presidente,

D. Emilio Eiroa García

El Secretario,

D. Luis María Oria







## XIV Órganos de Gobierno







## ÓRGANOS DE GOBIERNO

Durante 2004 se desarrolló el proceso electoral dentro del cual, cada dos años, corresponde renovar el 50% de los Órganos de Gobierno de la Entidad. Como consecuencia de este proceso se produjeron dos importantes relevos, en la Presidencia y en la Dirección General de la Caja. Así, el 30 de mayo de 2004 presentó su dimisión como presidente don Manuel Pizarro Moreno, tras un mandato de nueve años en el que Ibercaja alcanzó una dimensión nacional y se posicionó como una de las primeras entidades financieras del país; esta progresión económica se ha traducido también en una cada vez mayor implicación de Ibercaja en el desarrollo social de sus zonas de actuación.

En su sustitución, el Consejo de Administración designó a don Amado Franco Lahoz, profesional con 34 años de experiencia en la Ca-

ja y que había ocupado la Dirección General desde 1987. Durante estos años, y entre otras actuaciones, contribuyó de una manera decidida al impulso de una nueva Caja de Ahorros, que implicaba un cambio de imagen, una dimensión distinta y un aprovechamiento de las oportunidades tecnológicas, iniciándose así el proceso de expansión geográfica y la creación del Grupo Financiero Ibercaja.

En esta misma fecha, el Consejo de Administración eligió como nuevo Director General de don José Luis Aguirre Loaso, persona con una dilatada experiencia en la Caja y que había ocupado el cargo de Director General adjunto desde 1991.

Estos relevos refuerzan el compromiso con las líneas estratégicas que han guiado las actuaciones de la Institución durante los últimos años.





## CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

---



## COMISIÓN DE CONTROL





*Patio de la Infanta. Edificio Central de Ibercaja (Zaragoza)*



## COMPOSICIÓN DE LA ASAMBLEA GENERAL

### Consejeros Generales en representación de Impositores

#### CIRCUNSCRIPCIÓN DE ZARAGOZA

Alberto Álvarez Diego  
 José María Amate Marqués  
 Francisco de la Fuente Alonso  
 Demetrio García Sánchez  
 Raquel María Giménez Ruiz  
 Santiago Hernández Tornos  
 Jesús José Insa Esteban  
 Jesús Miguel Eito  
 María Lourdes Palacín Belsué  
 Pedro Parra Jiménez  
 José Gabriel Serón Ciercoles  
 Pedro Gustavo Valdivia Pérez

#### DESDE 30.05.2004

María Montserrat Angós Ullate  
 Waldesco Balaguer-Cortés Blasco  
 Luis Ramón Esteras Sanz  
 David Pedro Fraguas Hernández  
 César Gimeno Pérez  
 José Luis Gracia Alcalá  
 María Marta Morer Camo  
 María Ángeles Muniesa Casamayor  
 María Luisa Ana Oloriz Pérez  
 Matilde Salas Leciñena  
 Francisca Revuelto Sánchez-Aguilera

#### HASTA 30.05.2004

Santos Abián Gil  
 Rosa María Alonso Gotor  
 Blanca Balbas Zamanillo  
 Adalberto F. Bello Denis  
 María Nieves Castiella Iribas  
 Isabel Catalán Ladrón  
 Carlos Madariaga Lope  
 María Nieves Nocito Marquina  
 Eduardo Polo Marqués  
 José Manuel Pomar Sasot  
 Yolanda Regol Otín  
 Jesús Sánchez Navarro  
 Rosario Velilla Pozancos  
 Vicente Cándor López (No Consejero General)

#### CIRCUNSCRIPCIÓN DE HUESCA

Juan Antonio Allué Escobar  
 Pablo Malo Murillo  
 Valeriano Jesús Ruiz Arnillas  
 Antonio Trenc Ardanuy

#### DESDE 30.05.2004

Vicente Cándor López  
 José María Lanau Castán  
 Alberto Palacio Aylagas

#### HASTA 30.05.2004

Mauricio Franco Cerezuela  
 Isabel Leguina Villa  
 Alberto Palacio Aylagas  
 Ángel Pradas Belanche

#### CIRCUNSCRIPCIÓN DE TERUEL

Magín Miguel Ángel Benavente Ibáñez  
 Manuel Bielsa Valero  
 Purificación Querol Martín

#### DESDE 30.05.2004

Francisco Javier Edo Lizondo  
 María Ferrer Górriz  
 Vicente Solaz Villanueva

#### HASTA 30.05.2004

Emiliano de la Cruz Vizcaíno  
 Alberto Escuder Martín  
 José María Soriano Roca

#### CIRCUNSCRIPCIÓN DE LA RIOJA

Julián Ciriza Carasa  
 José Gómez Carrasco  
 María Rosario Pascual Antón

#### DESDE 30.05.2004

Sergio Calvo Pascual  
 Miguel Ángel Librada Tomás  
 José Luis Sigüenza Fernández

#### HASTA 30.05.2004

Eduardo García Novales  
 Mercedes González Freixa  
 Jesús María Hernaiz Fernández





### **CIRCUNSCRIPCIÓN DE GUADALAJARA**

Dimas Fernández-Galiano Ruiz  
Carmen Lázaro Guijarro

**DESDE 30.05.2004**

José Luis Alguacil Sienes  
Juana María García Puntas

**HASTA 30.05.2004**

Antonio Herrera Casado  
María Ángeles Novella Viejo

### **CIRCUNSCRIPCIÓN DE MADRID**

Ángeles Caridad Bernardo López  
Pedro Herrando Lacasa  
Jorge Yustos Galindo  
Avelino Zamarriego Abardía

**DESDE 30.05.2004**

Luisa María Arroyo González  
Ana Hidalgo Carrasco  
María Azucena Pajares Bernaez  
José Manuel Pomar Sasot  
Francisco Javier Tobía González

**HASTA 30.05.2004**

Alberto Galindo Tixaire  
Rosa Isabel Hernández Barrios  
Paloma Mendoza Tapia

### **CIRCUNSCRIPCIÓN DE CATALUÑA-BALEARES**

Cristina Rebull Ferrer  
Ferrán Teres Sopena

**DESDE 30.05.2004**

Lorenzo Bergua Lorente  
Amadeo Carceller Benages

**HASTA 30.05.2004**

Lorenzo Bergua Lorente  
Amadeo Carceller Benages

### **CIRCUNSCRIPCIÓN RESTO PROVINCIAS**

María Mercedes Martínez Martínez

**DESDE 30.05.2004**

Manuel Blasco García  
Rosa María Fernández Valero

**HASTA 30.05.2004**

María Dolores Piqueras Álvarez



## Consejeros Generales en representación de la Comunidad Autónoma de Aragón

Ricardo Canals Lizano  
 Lorenzo Delso Ibáñez  
 Manuel Félez Pariente  
 Pablo Gómez Clavería  
 Alfredo López Pascual  
 José Cosme Martínez Gómez  
 Ignacio París Ramírez  
 José María Pascual Fernández-Layos  
 Eloy Suárez Lamata  
 Emilio Eiroa García  
 José Santos Badimón Uriol  
 Eugenio Nadal Reimat  
 Manuel Hernández Laplana  
 Juan Martín Expósito  
 Pedro Lobera Martín  
 (hasta 20.01.2004)  
 Martín Beneded Campo  
 (desde 20.01.2004)  
 Pedro Roche Ramo  
 (desde 20.01.2004)  
 Miguel Pardo Garcés  
 (hasta 24.05.2004)  
 Miguel Luis Lapeña Cregenzan  
 (hasta 24.05.2004)  
 Álvaro Lacasta Toyas  
 (desde 24.05.2004)  
 Salvador Plana Marsal  
 (desde 24.05.2004)

### DESDE 30.05.2004

Joaquín Molinos Follos  
 Jesús Solchaga Loitegui

Dolores Castán Díez  
 Martín Domingo Gracia  
 Ricardo Sesé Giner  
 José Ramón Ibáñez Blasco  
 José Gracia Nerín  
 José Antonio Cid Felipe  
 Ángel Sevillano Abad  
 María Carmen Postigo Gascón  
 Luis Carlos Bandrés Oróñez  
 Carmen Sánchez Asín  
 Miguel Pamplona Abad  
 Jesús Pérez Pérez  
 Amado Franco Lahoz (No Consejero General)

### HASTA 30.05.2004

Román Alcalá Pérez  
 Mariano Alierta Izuel  
 Francisco Altaba Cabañero  
 Pascual Asensio Andía  
 Martín Beneded Campo  
 Sara Casanova Gracia  
 Dolores Castán Díez  
 Ramona Cervantes Baraza  
 Rafael Hernández Mora  
 José Ramón Ibáñez Blasco  
 Joaquín Molinos Follos  
 Jesús Pérez Pérez  
 María Carmen Postigo Gascón  
 Pedro Roche Ramo  
 Ángel Sevillano Abad  
 Jesús Solchaga Loitegui



## Consejeros Generales en representación de Corporaciones Municipales

### CIRCUNSCRIPCIÓN DE ZARAGOZA

#### Ayuntamiento de Calatayud

José Alfonso Tejero Lafuente

(hasta 30.11.2004)

M<sup>a</sup> del Carmen Ibarra Téllez

(desde 30.11.2004)

#### Ayuntamiento de San Mateo de Gállego

Rafael Bandrés Gaudó

(fallecido 11.10.2004)

#### Ayuntamiento de Pastriz

Javier Tomás Royo

(hasta 22.03.2004)

Yolanda Hortas Franco

(desde 22.03.2004)

#### DESDE 30.05.2004

#### Ayuntamiento de Zaragoza

Armando Pérez Borroy

José Luis Lapetra Fernández

#### Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros

Julián López Babier

#### Ayuntamiento de Utebo

Pascual Abós Val

#### Ayuntamiento de Pinseque

María Pilar Sánchez Tajahuerce

#### Ayuntamiento de Lumpiaque

Francisco José Lorente Lorente

#### HASTA 30.05.2004

Armando Pérez Borroy

(Ayuntamiento de Zaragoza)

Fernando Ledesma Gelas

(Ayuntamiento de Zaragoza)

Conrado Domingo Pérez

(Ayuntamiento de Arándiga)

Julián López Babier

(Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros)

Yolanda Hortas Franco

(Ayuntamiento de Pastriz)

Pascual Abós Val

(Ayuntamiento de Utebo)

### CIRCUNSCRIPCIÓN DE HUESCA

#### Ayuntamiento de Monzón

Arturo Luis Zapata Castán

#### DESDE 30.05.2004

#### Ayuntamiento de Huesca

Fernando Elboj Broto

#### Mancomunidad La Fueva-Tierrantona

José Félix Sáenz Lorenzo

#### HASTA 30.05.2004

Fernando Elboj Broto

(Ayuntamiento de Huesca)

José Félix Sáenz Lorenzo

(Ayuntamiento de Altorricón)

### CIRCUNSCRIPCIÓN DE TERUEL

#### DESDE 30.05.2004

#### Ayuntamiento de Teruel

Lucía Gómez García

#### Ayuntamiento de Calamocha

Román Alcalá Pérez

#### Ayuntamiento de Torrijo del Campo

Miguel Ángel Meléndez Aranda

#### HASTA 30.05.2004

Lucía Gómez García

(Ayuntamiento de Teruel)

José Carlos Abril Navarro

(Ayuntamiento de Alcañiz)

Luis Calvo Lozano

(Ayuntamiento de Báguena)

### CIRCUNSCRIPCIÓN DE LA RIOJA

#### Ayuntamiento de Logroño

Ángel Rituerto González de San Pedro

#### Ayuntamiento de Arnedo

Fabiola Herce Solana

#### Ayuntamiento de Calahorra

Fco. Javier Pagola Sáenz

(hasta 16.04.2004)

Luis Martínez-Portillo Subero

(desde 6.05.2004)

#### Ayuntamiento de Lardero

Luis Llorente Lerena



### **CIRCUNSCRIPCIÓN DE GUADALAJARA**

Ayuntamiento de Uceda  
José Luis Herrerueta de la Cruz

**DESDE 30.05.2004**

Ayuntamiento de Guadalajara  
Jesús Alique López

**HASTA 30.05.2004**

Jesús Alique López  
(Ayuntamiento de Guadalajara)

### **CIRCUNSCRIPCIÓN DE MADRID**

Ayuntamiento de Madrid  
Luis R. García Carús  
Ángel María Muzas Rotas  
Ayuntamiento de Mejorada del Campo  
Fernando Peñaranda Carralero

Ayuntamiento de Valdemoro  
(Pte. de designar)

**DESDE 30.05.2004**

Ayuntamiento de Alcalá de Henares  
Evaristo Luis Vargas Méndez

Ayuntamiento de Fuenlabrada  
Julio Crespo Santos

**HASTA 30.05.2004**

Evaristo Luis Vargas Méndez  
(Ayuntamiento de Alcalá de Henares)  
Julio Crespo Santos  
(Ayuntamiento de Fuenlabrada)

### **CIRCUNSCRIPCIÓN DE CATALUÑA-BALEARES**

Ayuntamiento de Lleida

Lluís Torres Ruiz  
(hasta 16 de abril de 2004)

Francesc Pané i Sans  
(desde 16 de abril de 2004)

Ayuntamiento de Viladecans

Carmelo Javier Asensio Bueno

**DESDE 30.05.2004**

Ayuntamiento de Barcelona  
Montserrat Ballarín i Espuña

**HASTA 30.05.2004**

Ayuntamiento de Barcelona  
(sin designar representante)

### **CIRCUNSCRIPCIÓN RESTO PROVINCIAS**

Ayuntamiento de Valencia  
Ricardo Torres Pastor

Ayuntamiento de Gandía  
(Pte. de designar)

**DESDE 30.05.2004**

Ayuntamiento de Castellón  
Miguel Ángel Mulet Talo

**HASTA 30.05.2004**

Miguel Ángel Mulet Talo  
(Ayuntamiento de Castellón)



### Consejeros Generales en representación de los Empleados

Elena Anadón Sanatafé  
José Manuel de Francia Villalba  
Luis Hernando Martínez  
Francisco Nieto Peralta  
Paris Palop Jorge

**DESDE 30.05.2004**

José Luis Delatas Pellejero  
Miguel Ángel de la Fuente Aige

Luis Miguel Español Viñola  
José Luis Lagunilla Martínez  
Antonio Lázaro Moreno  
José María Trallero Sanz

**HASTA 30.05.2004**

Rafael Eduardo Abad Bernal  
Rafael Sánchez Romero  
Francisco Javier Alegre Miró

### Consejeros Generales en representación de la Entidad Fundadora

Juan Carlos de Val Hernando  
Tomás Domingo Pérez  
Luis María Oria Liria  
José Antonio Reig de la Vega  
Víctor Ruberte Cirisuelo  
José María Ruiz Navarro  
Ángel San Vicente Pino  
M.<sup>a</sup> Dolores Santos-Suárez y Lizariturry  
Domingo Jesús Buesa Conde

Mauricio José Gil de Muro Quiñones  
José Lostao Camón  
Honorio Romero Herrero  
Pedro Antonio Royo Sinués  
Manuel Pizarro Moreno  
(hasta 30.05.2004)  
Fernando Vicente Thomas  
(desde 23.12.2004)  
José Luis Pueyo Bayas  
(desde 23.12.2004)

### Consejero representante de la Comunidad Autónoma de Aragón

Vicente Salas Fumás



## COMPOSICIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

*Presidente:* D. Amado Franco Lahoz (Comunidad Autónoma de Aragón)  
desde 30.05.2004

*Vicepresidente 1.º:* D. Santiago Hernández Tornos (Impositores)

*Vicepresidente 2.º:* D. Francisco Javier Pagola Sáenz (Corporación Municipal)  
hasta 16.04.2004  
D. Honorio Romero Herrero (Entidad Fundadora) desde 30.05.2004

*Secretario:* D. Román Alcalá Pérez (Corporación Municipal)

*Vocales:* D. José Cosme Martínez Gómez (Comunidad Autónoma de Aragón)  
D. Julián López Babier (Corporación Municipal)  
D. Julián Ciriza Carasa (Impositores)  
D. Dimas Fernández-Galiano Ruiz (Impositores)  
D. Vicente Cóndor López (Impositores)  
D. Alberto Palacio Aylagas (Impositores)  
D. Emiliano de la Cruz Vizcaíno (Impositores)  
hasta 30.05.2004  
D. Lorenzo Bergua Lorente (Impositores)  
D. Pedro Herrando Lacasa (Impositores)  
D. Luis Ramón García Carús (Corporación Municipal)  
D. Jesús Solchaga Loitegui (Comunidad Autónoma de Aragón)  
D. Eugenio Nadal Reimat (Comunidad Autónoma de Aragón)  
D. José Luis Lagunilla Martínez (Empleados)  
D. José Luis Llorente Lerena (Corporación Municipal)  
desde 16.04.2004  
D. Víctor Ruberte Cirisuelo (Entidad Fundadora)  
desde 30.05.2004  
D. Vicente Solaz Villanueva (Impositores)  
desde 30.05.2004

*Presidentes Honorarios:* D. Fernando Almarza y Laguna de Rins  
D. José Luis Martínez Candial  
D. Manuel Pizarro Moreno

## COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN DE CONTROL

---

*Presidente:* D. Emilio Eiroa García (Comunidad Autónoma de Aragón)

*Vicepresidente:* D. José Félix Sáenz Lorenzo (Corporación Municipal)

*Secretario:* D. Carlos Madariaga Lope (Impositores)  
hasta 30.05.2004  
D. Luis María Oria Liria (Entidad Fundadora)  
desde 30.05.2004

*Vocales:* D. A. Antonio Herrera Casado (Impositores)  
hasta 30.05.2004  
D. José Manuel Pomar Sasot (Impositores)  
desde 30.05.2004  
D. Magín Miguel A. Benavente Ibáñez (Impositores)  
desde 30.05.2004  
D. José Manuel de Francia Villalba (Empleados)

*Representante del Gobierno de Aragón:* D. Vicente Salas Fumás

## COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN EJECUTIVA

---

*Presidente:* D. Manuel Pizarro Moreno (Entidad Fundadora)  
hasta 30.05.2004  
D. Amado Franco Lahoz (Comunidad Autónoma de Aragón)  
desde 30.05.2004

*Secretario:* D. Román Alcalá Pérez (Corporación Municipal)

*Vocales:* D. Santiago Hernández Tornos (Impositores)  
D. Francisco Javier Pagola Sáenz (Corporación Municipal)  
hasta 16.04.2004  
D. Honorio Romero Herrero (Entidad Fundadora)  
D. Jesús Solchaga Loitegui (Comunidad Autónoma de Aragón)  
D. José Luis Llorente Lerena (Corporación Municipal)  
desde 16.04.2004  
D. José Luis Lagunilla Martínez (Empleados)

## COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN DELEGADA PARA LA OBRA SOCIO-CULTURAL

---

*Presidente:* D. Manuel Pizarro Moreno (Entidad Fundadora)  
hasta 30.05.2004  
D. Amado Franco Lahoz (Comunidad Autónoma de Aragón)  
desde 30.05.2004

*Secretario:* D. Julián Ciriza Carasa (Impositores)

*Vocales:* D. Alberto Palacio Aylagas (Impositores)  
D. Dimas Fernández-Galiano Ruiz (Impositores)  
D. Lorenzo Bergua Lorente (Impositores)  
D. Emiliano de la Cruz Vizcaíno (Impositores)  
hasta 30.05.2004  
D. Julián López Babier (Corporación Municipal)  
desde 30.05.2004



## COMISIÓN DELEGADA PARA CONTROL DE LA AUDITORÍA INTERNA

---

- Presidente:* D. Vicente Cándor López (Impositores)
- Secretario:* D. Pedro Herrando Lacasa (Impositores)  
desde 30.05.2004
- Vocales:* D. Pedro Herrando Lacasa (Impositores)  
hasta 30.05.2004  
D. José Cosme Martínez Gómez (Comunidad Autónoma de Aragón)  
D. Eugenio Nadal Reimat (Comunidad Autónoma de Aragón)  
D. Vicente Solaz Villanueva (Impositores)  
desde 30.05.2004  
D. Luis Ramón García Carús (Corporación Municipal)  
desde 30.05.2004

## COMISIÓN DELEGADA DE RETRIBUCIONES

---

- Presidente:* D. Santiago Hernández Tornos (Impositores)
- Secretario:* D. Román Alcalá Pérez (Corporación Municipal)
- Vocal:* D. Francisco Javier Pagola Sáenz (Corporación Municipal)  
hasta 16.04.2004  
D. Honorio Romero Herrero (Entidad Fundadora)  
desde 16.04.2004

## COMISIÓN DELEGADA DE INVERSIONES

---

- Presidente:* D. Honorio Romero Herrero (Entidad Fundadora)  
hasta 30.05.2004  
D. Amado Franco Lahoz (Comunidad Autónoma de Aragón)  
desde 30.05.2004
- Secretario:* D. Román Alcalá Pérez (Corporación Municipal)
- Vocal:* D. Jesús Solchaga Loitegui (Comunidad Autónoma de Aragón)



## EQUIPO DIRECTIVO

---

<i>Director General</i>	D. José Luis Aguirre Loaso
<i>Director General Adjunto-Director Financiero y de OSC</i>	D. Fernando Galdámez Pérez
<i>Director General Adjunto-Director de Control</i>	D. Jesús Bueno Arrese
<i>Director General Adjunto-Secretario General</i>	D. Jesús Barreiro Sanz
<i>Subdirector General</i> (fallecido el 05.10.2004)	D. Miguel Ángel Navarro García
<i>Subdirector General-Director de Tecnología y Sistemas</i>	D. José Luis Lázaro Crespo
<i>Subdirector General-Director de la Red de Oficinas y Banca a distancia</i>	D. José Bosch Fernández
<i>Subdirector General-Director de Marketing</i>	D. Luis Enrique Arrufat Guerra
<i>Subdirector General-Director del Grupo Financiero</i>	D. Francisco Javier Palomar Gómez
<i>Subdirector General-Director de Inversiones Crediticias y Mercado de Capitales</i>	D. Víctor M. Iglesias Ruiz
<i>Subdirector General-Director de Desarrollo Organizativo</i>	D. José Manuel Merino Aspiazu
<i>Subdirector -Jefe del Centro de Cogullada</i>	D. José Manuel de Lasala Claver
<i>Subdirector-Delegado de la Institución en Madrid</i>	D. José Enrique Rodríguez Furriel
<i>Subdirector-Jefe de la Obra Social y Cultural</i>	D. Román Alcalá Pérez
<i>Subdirectora-Directora de Sistemas de Información y Control de Gestión</i>	D <sup>a</sup> María Pilar Segura Bas
<i>Subdirector-Interventor General</i>	D. David Villacampa Gómez
<i>Subdirector-Director de Empresas Participadas</i>	D. Joaquín Rodríguez de Almeida Pérez-Surio
<i>Subdirector-Director Territorial Madrid Centro Oeste</i>	D. José Morales Paúles
<i>Subdirector-Director de Recursos Humanos</i>	D. José Luis Rodrigo Molla
 <i>Director General Honorario</i>	 D. José Joaquín Sancho Dronda



## ACTIVIDADES DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO DURANTE EL AÑO 2004

### Asamblea General

La Asamblea General de Ibercaja, Órgano Supremo de Gobierno de la Institución, ha celebrado en el transcurso del año 2004, en cumplimiento de los Estatutos, dos sesiones ordinarias, una en cada semestre natural, los días **11 de marzo** y **18 de noviembre**. También se celebró una sesión extraordinaria el 30 de mayo de 2004.

En la primera sesión ordinaria celebrada el 11 de marzo de 2004, la Asamblea General, previa consideración de los informes de la Comisión de Control y de la Auditoría Externa y atendiendo las propuestas formuladas por el Consejo de Administración en su sesión del día 19 de febrero de 2004, aprobó las Cuentas Anuales y las Cuentas Anuales Consolidadas de la Entidad correspondientes al ejercicio 2003, que incluían el Balance y la Cuenta de Pérdidas y Ganancias a 31 de diciembre de 2003 con la consiguiente aplicación del resultado, la Memoria del Ejercicio y el Informe de Gestión. Del mismo modo, la Asamblea aprobó la Gestión y Liquidación del Gasto de la Obra Social y Cultural en el ejercicio 2003 y el Presupuesto para 2004. Asimismo, reeligió a PriceWaterhouseCoopers Auditores, S.L. como empresa auditora de las cuentas anuales individuales y consolidadas de la Entidad correspondientes al ejercicio 2004.

Finalmente, adaptó el importe de la dieta de asistencia a percibir por los miembros de los Órganos de Gobierno de la Institución, autorizando, asimismo, a su actualización cada año natural en función de la evolución del Índice de Precios al Consumo y dentro de los límites establecidos o que puedan establecerse.

En la segunda sesión ordinaria de la Asamblea General correspondiente al segundo semestre de 2004, celebrada el día 18 de noviembre, se dedicó una especial atención al análisis de las directrices básicas del Plan de Actuación de la

Institución y de las líneas maestras para la elaboración de los Presupuestos para el ejercicio 2005. En dicha sesión se procedió también a dar traslado del informe de la Comisión de Control correspondiente al primer semestre del ejercicio.

Igualmente se facultó al Consejo de Administración para proceder a la emisión, en el momento que las condiciones económicas de mercado lo aconsejasen y previa cancelación de las autorizaciones concedidas por la Asamblea General y no consumidas, de empréstitos en los mercados institucional y minorista por un importe máximo de dos mil quinientos millones de euros. Dichas emisiones podrían materializarse, total o parcialmente, a través de EMTNs, Cédulas Hipotecarias, Cédulas Territoriales, Deuda Subordinada, Pagarés, Bonos y Obligaciones, Préstamos Schuldschein u otros activos financieros. También se autorizó la titulación de activos del balance por un importe máximo de mil quinientos millones de euros.

Asimismo se aprobó la apertura del nuevo **Centro Cultural de Ibercaja en Huesca** y el traslado a dicho Centro de las actividades que la Obra Social y Cultural de la Institución realice en la citada localidad.

Por último, y en cumplimiento del artículo 13 de los Estatutos, la Asamblea General ratificó el nombramiento de D. José Luis Aguirre Loaso como Director General de la Entidad, acordado por el Consejo de Administración en sesión celebrada el 30 de mayo de 2004.

En la sesión extraordinaria celebrada el 30 de mayo de 2004 culminó el proceso electoral de renovación de los Órganos de Gobierno, iniciado por acuerdo del Consejo de Administración de 11 de septiembre de 2003, de conformidad con los Estatutos y el Reglamento de Elecciones de la Institución.

En dicha sesión, tomaron posesión los nuevos Consejeros Generales que habían resultado elegidos en las elecciones parciales realizadas por los grupos de representación de impositores y empleados y los designados por los grupos de representación de Corporaciones Municipales, Comunidad Autónoma de Aragón y de la Entidad Fundadora. Dichos Consejeros sustituyeron a los que habían cesado en esa misma fecha por haber finalizado su mandato. En concreto se renovaron 31 Consejeros Generales en representación de los impositores, 16 representantes de las Corporaciones Municipales, 16 en representación de la Comunidad Autónoma de Aragón, 8 representantes de la Entidad Fundadora y 6 en representación de los empleados.

Finalmente, en esta misma sesión extraordinaria se celebraron elecciones para elegir a los vocales del Consejo de Administración y de la Comisión de Control en sustitución de los que habían cesado ese mismo día por haber finalizado su mandato.

### Consejo de Administración

Este Órgano de Gobierno celebró catorce sesiones a lo largo del ejercicio 2004, a través de las que ejerció sus funciones de gestión financiera y de administración de la Institución.

En la reunión celebrada el 16 de abril, se produjo la toma de posesión de don José Luis Llorente Lerena, en su condición de Vocal sustituto de don Francisco Javier Pagola Sáenz, que había presentado su dimisión al haber sido elegido Senador por la Comunidad Autónoma de La Rioja.

En la sesión celebrada el 30 de mayo de 2004, en la que tomaron posesión los nuevos Vocales elegidos en la Asamblea General Extraordinaria celebrada en la misma fecha, presentó su dimisión el Presidente de la Entidad, don

Manuel Pizarro Moreno, siendo designado como nuevo Presidente don Amado Franco Lahoz, previa renuncia al cargo de Director General, puesto para el que fue elegido don José Luis Aguirre Loaso.

Asimismo, en dicha sesión, don Manuel Pizarro Moreno presentó su dimisión como Vocal del Consejo de Administración y como Consejero General, ocupando su puesto en el Consejo de Administración don Víctor Ruberte Cirisuelo. Finalmente, se eligieron los miembros de las Comisiones Delegadas y se designó como Vicepresidente Segundo a don Honorio Romero Herrero, al encontrarse vacante dicho cargo por la dimisión de su anterior titular don Francisco Javier Pagola Sáenz.

### Comisión de Control

En el ejercicio de sus funciones de análisis de la gestión económica y financiera, de vigilancia de la adecuación de los acuerdos del Consejo de Administración a la legalidad, de relación con los auditores externos y como garante de la transparencia de los procesos electorales, esta Comisión ha celebrado un total de diecisiete sesiones. En ellas, manteniendo en todo momento la independencia con el resto de los Órganos de Gobierno de la Institución, ha ejercido su doble faceta de Comisión de Control y de Comisión Electoral y ha formulado oportunamente los informes semestrales que fueron elevados a la Asamblea General, al Gobierno de Aragón y al Banco de España.

Cabe destacar que, en la sesión celebrada el 30 de mayo de 2004, tomaron posesión los miembros elegidos por la Asamblea General Extraordinaria celebrada en dicha fecha, siendo elegidos como Vicepresidente y como Secretario los comisionados don José Félix Saénz de Lorenzo y don Luis Oria Liria respectivamente.



### Comisión Ejecutiva

Esta Comisión Delegada del Consejo de Administración celebró, a lo largo del año, un total de veintitrés sesiones, resolviendo las propuestas formuladas por el Director General en función de las competencias delegadas por el Consejo de Administración, con especial dedicación a la consideración de las propuestas de concesión o denegación de riesgos.

### Comisión Delegada para la Obra Social y Cultural

La Comisión celebró cinco sesiones durante el año 2004, llevando a cabo un seguimiento detallado del presupuesto de la Obra Social y Cultural y aportando iniciativas que fueron sometidas a la consideración del Consejo de Administración.

### Comisión Delegada de Retribuciones

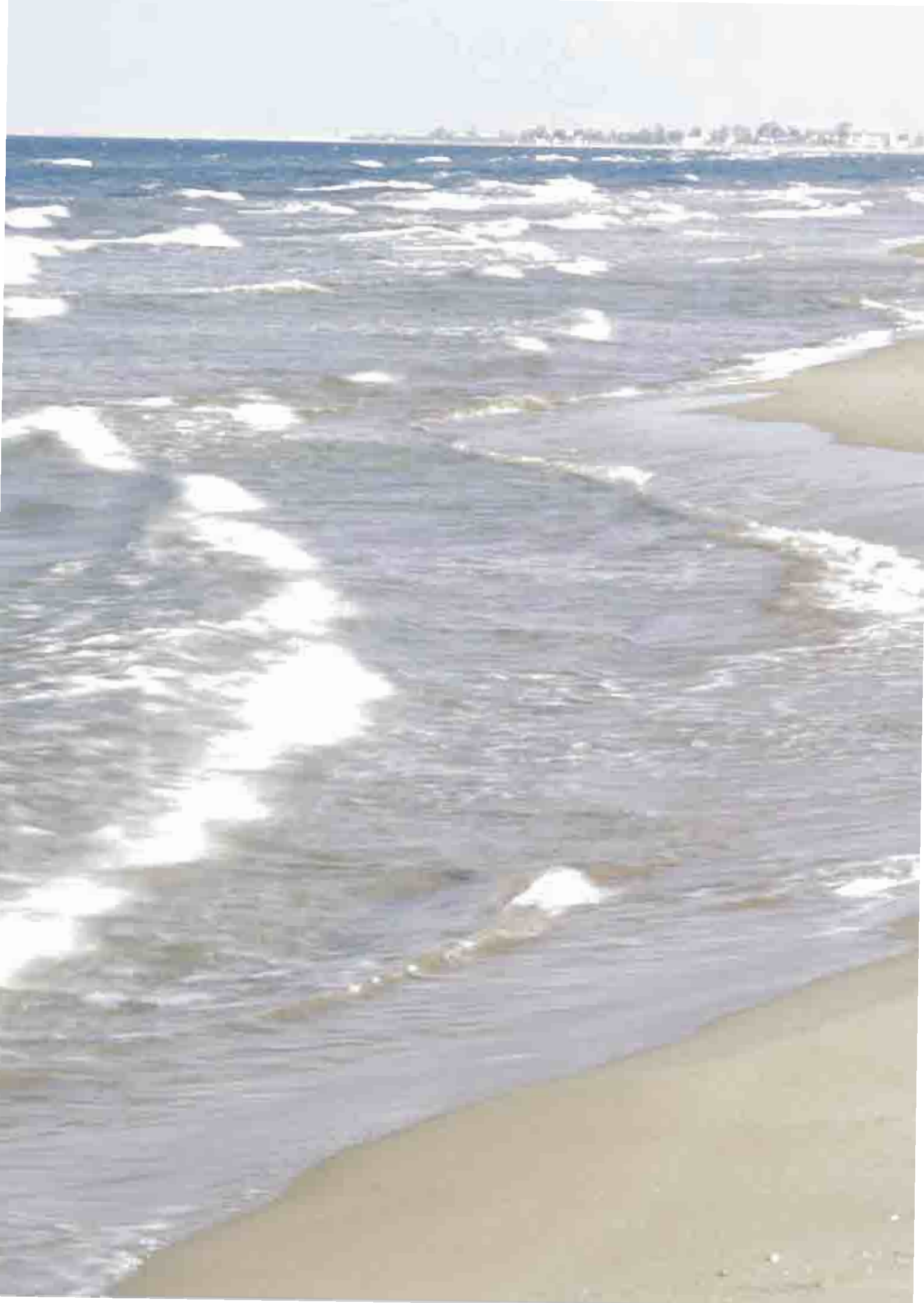
Durante el ejercicio 2004 esta Comisión celebró dos sesiones en las que procedió a la emisión de los correspondientes informes al Consejo sobre dietas de los miembros de los Órganos de Gobierno y política general de retribuciones e incentivos para el personal directivo.

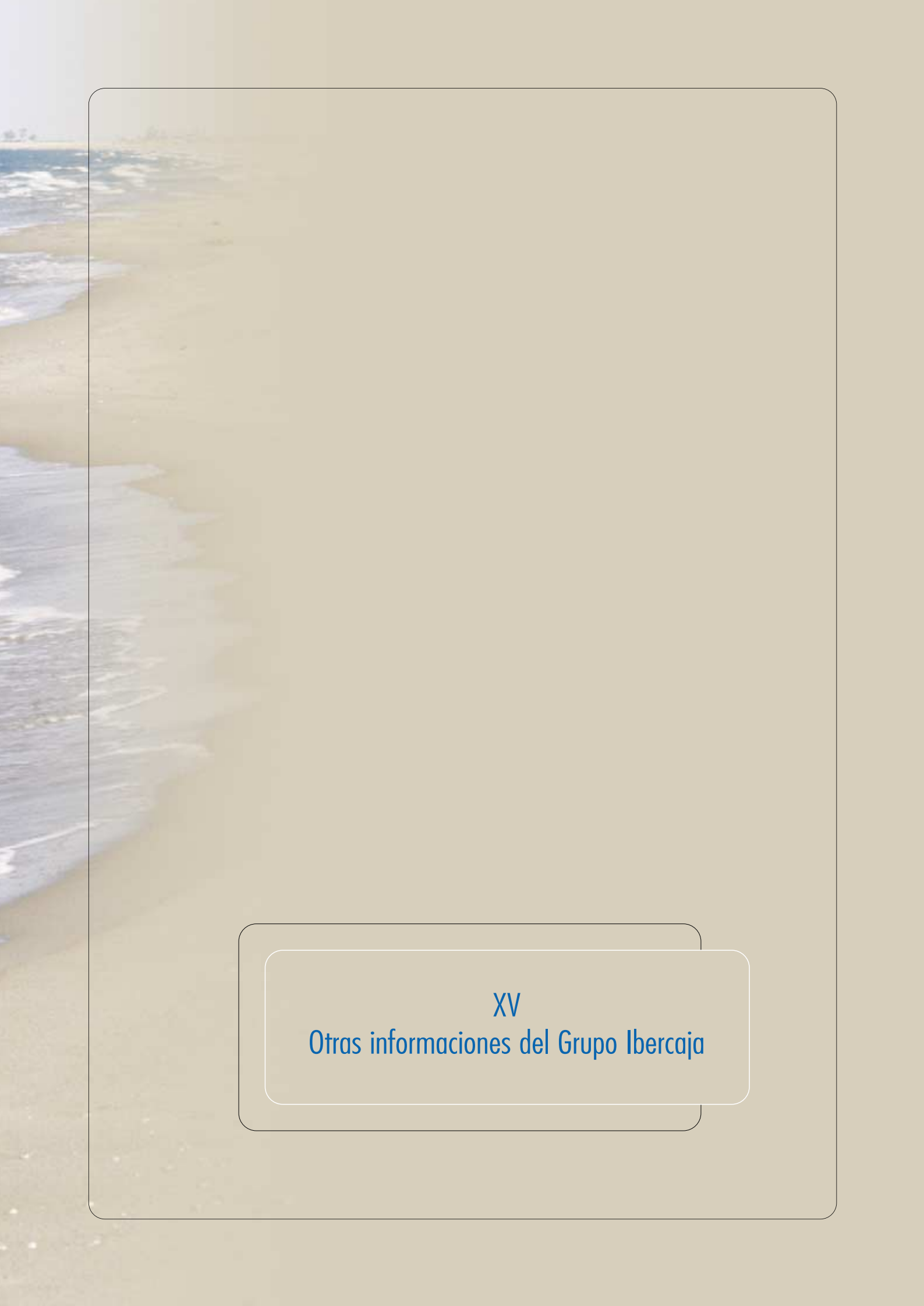
### Comisión Delegada de Inversiones

La Comisión celebró seis sesiones a lo largo de 2004 en las que procedió a emitir informes al Consejo sobre las propuestas de inversión y desinversión de carácter estratégico y estable a realizar por la Entidad, directamente o a través de las empresas del Grupo.

### Comisión Delegada para Control de Auditoría Interna

Esta Comisión celebró tres sesiones a lo largo de 2004 en las que, entre otras actuaciones, fue sometido a su consideración el Plan Anual de la Auditoría Interna de la Institución, así como su ejecución y seguimiento.





XV

Otras informaciones del Grupo Ibercaja







## Evolución histórica de los estados financieros consolidados

	2004	2003	2002	2001	2000
<b>BALANCE DE SITUACIÓN.</b> Saldo miles de euros					
<b>ACTIVO</b>					
• Caja y depósitos en bancos centrales	320.290	380.641	293.734	398.647	214.087
• Deudas del Estado	1.122.292	592.352	1.053.939	1.454.710	1.201.760
• Entidades de crédito	1.175.611	2.125.175	986.966	1.198.011	1.515.428
• Créditos sobre clientes	16.536.903	13.495.434	12.410.007	10.500.211	8.923.143
• Obligaciones y otros valores de renta fija	569.562	397.026	511.114	685.919	442.603
• Acciones y otros títulos de renta variable	330.648	265.823	219.582	366.820	398.856
• Participaciones	164.787	165.198	155.130	103.660	74.435
• Participaciones en empresas del grupo	144.996	92.861	75.255	46.432	44.271
• Fondo de comercio consolidado	69.911	76.437	93.368	48.771	35.754
• Activos materiales	392.904	326.680	330.220	333.001	329.024
• Otras cuentas	441.569	427.545	417.252	496.328	489.542
<b>Total Activo</b>	<b>21.269.473</b>	<b>18.345.172</b>	<b>16.546.567</b>	<b>15.632.509</b>	<b>13.668.902</b>
<b>PASIVO</b>					
• Entidades de crédito	1.260.192	392.616	666.861	1.246.407	873.805
• Depósitos de clientes	16.031.340	14.195.621	12.862.205	11.808.454	10.421.634
• Empréstitos y deuda subordinada	1.792.926	1.642.926	1.055.098	566.998	520.645
• Provisiones para riesgos y cargas	111.654	139.214	126.552	260.600	276.399
• Otras cuentas	532.056	567.783	555.253	567.546	511.317
• Reservas y resultados	1.541.305	1.407.012	1.280.598	1.182.504	1.065.102
<b>Total Pasivo</b>	<b>21.269.473</b>	<b>18.345.172</b>	<b>16.546.567</b>	<b>15.632.509</b>	<b>13.668.902</b>
<b>CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADA.</b> Importe miles de euros					
<b>Margen de intermediación</b>	<b>427.691</b>	<b>438.375</b>	<b>434.084</b>	<b>401.142</b>	<b>328.405</b>
• Comisiones (neto)	157.956	138.751	127.164	119.987	115.016
<b>Margen básico</b>	<b>585.647</b>	<b>577.126</b>	<b>561.248</b>	<b>521.129</b>	<b>443.421</b>
• Resultado de operaciones financieras	27.820	31.281	-12.679	14.288	-10.626
<b>Margen ordinario</b>	<b>613.466</b>	<b>608.406</b>	<b>548.569</b>	<b>535.417</b>	<b>432.795</b>
• Otros productos de explotación	4.834	4.820	4.491	3.476	3.390
• Gastos de transformación	-368.372	-353.803	-338.629	-324.886	-294.316
<b>Margen de explotación</b>	<b>249.928</b>	<b>259.423</b>	<b>214.432</b>	<b>214.007</b>	<b>141.869</b>
• Amortización y provisiones para insolvencias (neto)	-75.763	-64.833	-58.925	-54.985	-32.713
• Puesta en equivalencia (neto de dotación a amortización del Fondo de comercio)	10.084	12.125	6.275	7.246	8.011
• Resultado neto operaciones Grupo	-18	526	0	1.291	35.922
• Otros saneamientos y dotaciones	-	-	-	-	-
• Resultados extraordinarios	49.438	14.396	50.375	30.871	39.667
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>233.670</b>	<b>221.637</b>	<b>212.157</b>	<b>198.430</b>	<b>192.757</b>
<b>Resultado neto del ejercicio</b>	<b>171.867</b>	<b>164.928</b>	<b>151.978</b>	<b>149.005</b>	<b>141.653</b>
<b>IBERCAJA</b>					
Número de oficinas	965	939	943	941	913
Número de empleados	4.141	4.010	3.995	4.051	3.911
Número de cajeros automáticos	891	836	809	781	750



## RELACIÓN DE OFICINAS

### Zaragoza capital

CENTRAL PARAÍSO	Plaza Paraíso, 2	AGENCIA URBANA 50	Alfonso I, 23
AGENCIA URB. SAN JORGE	San Jorge, 8	AGENCIA URBANA 51	Camino de las Torres, 34
AGENCIA URBANA 1	Conde Aranda, 101	AGENCIA URBANA 53	Embarcadero, 4
AGENCIA URBANA 3	Miguel Servet, 42	AGENCIA URBANA 54	Paseo Gran Vía, 40
AGENCIA URBANA 4	Avda. Madrid, 169	AGENCIA URBANA 55	Paseo Fernando el Católico, 59
AGENCIA URBANA 5	Avda. César Augusto, 53-55	AGENCIA URBANA 56	Avda. La Jota, 48
AGENCIA URBANA 6	Jesús, 13-15	AGENCIA URBANA 57	Océano Atlántico, 2
AGENCIA URBANA 7	Avda. América, 4	AGENCIA URBANA 58	Poeta Celso Emilio Ferreiro, 9
AGENCIA URBANA 8	Plaza Santo Domingo, 14	AGENCIA URBANA 59	García Sánchez, 28
AGENCIA URBANA 9	Avda. Valencia, 2	AGENCIA URBANA 60	Paseo Independencia, 14
AGENCIA URBANA 10	Paseo Fernando el Católico, 35	AGENCIA URBANA 61	Joaquín Sorolla, 19
AGENCIA URBANA 11	Antonio Leyva, 49	AGENCIA URBANA 62	Oviedo, 177
AGENCIA URBANA 12	Plaza de la Seo, 6	AGENCIA URBANA 64	Poeta María Zambrano, 58
AGENCIA URBANA 13	San Miguel, 12	AGENCIA URBANA 65	Avda. Tenor Fleta, 59
AGENCIA URBANA 15	Salvador Minguijón, 14	AGENCIA URBANA 66	Avda. Pablo Gargallo, 75
AGENCIA URBANA 16	Avda. San José, 115-117	AGENCIA URBANA 68	Avda. Gómez Laguna, 6
AGENCIA URBANA 17	Duquesa Villahermosa, 40	AGENCIA URBANA 69	Avda. Cesáreo Alierta, 37
AGENCIA URBANA 18	Avda. Madrid, 204	AGENCIA URBANA 70	Arzobispo Morcillo, 40
AGENCIA URBANA 20	Almozara, 18	AGENCIA URBANA 71	Juan Carlos I, 45-47
AGENCIA URBANA 21	Paseo Sagasta, 70	AGENCIA URBANA 72	Daroca, 79-81
AGENCIA URBANA 22	San Vicente Mártir, 4	AGENCIA URBANA 73	Victoria Ocampo, 2-4
AGENCIA URBANA 23	Sobrarbe, 36	AGENCIA URBANA 74	Salvador Allende, 19
AGENCIA URBANA 24	Lasiera Purroy, 80	AGENCIA URBANA 75	Urb. Plaza Roma, bloque A, casa 5
AGENCIA URBANA 26	Avda. San José, 191-193-195	AGENCIA URBANA 76	Gómez de Avellaneda, 55
AGENCIA URBANA 27	Unceta, 21	AGENCIA URBANA 77	Jorge Cocci, 1
AGENCIA URBANA 28	Paseo María Agustín, 25	AGENCIA URBANA 79	Poeta León Felipe, 1-3
AGENCIA URBANA 29	Coso, 121	AGENCIA URBANA 80	Gómez de Avellaneda, 77,
AGENCIA URBANA 30	Miguel Servet, 118		«Edificio Eros»
AGENCIA URBANA 31	Duquesa Villahermosa, 2	AGENCIA URBANA 82	Pintor Pablo Ruiz Picasso, 18
AGENCIA URBANA 32	Avda. Cataluña, 92	AGENCIA URBANA 83	Balbino Orensanz, 41
AGENCIA URBANA 33	Avda. Tenor Fleta, 36	AGENCIA URBANA 85	Avda. Navarra, 180 (C.C. Augusta,
AGENCIA URBANA 34	Avda. Navarra, 7		planta baja, local 34)
AGENCIA URBANA 35	Avda. Compromiso de Caspe, 69	AGENCIA URBANA 86	Avda. Salvador Allende, 65-67
AGENCIA URBANA 36	Antonio Mompeón Motos, 1	AGENCIA URBANA 87	Avda. de la Ilustración
AGENCIA URBANA 37	Asín y Palacios, 13		(C. C. Montecanal)
AGENCIA URBANA 38	Fray Julián Garcés, 54	AGENCIA URBANA 88	Plaza Utrillas, 4 (C. C. Estación de
AGENCIA URBANA 39	San Juan de la Peña, 190-192		Utrillas, local 3)
AGENCIA URBANA 40	Tomás Bretón, 20	AGENCIA URBANA 89	Camino del Pílon, 131-135
AGENCIA URBANA 41	Delicias, 53		(Miralbueno)
AGENCIA URBANA 42	Rigel, 1	AGENCIA URBANA 90	Avda. Las Majas de Goya, 25
AGENCIA URBANA 43	Avda. Cesáreo Alierta, 83		(Parque Goya II)
AGENCIA URBANA 44	Mosén Andrés Vicente, 30-32	AGENCIA URBANA 92	Camino del Pílon, 57
AGENCIA URBANA 45	Salvador Minguijón, 45		(Miralbueno)
AGENCIA URBANA 46	Travesía Puente Virrey, 55	CENTRO HIPOTECARIO	Plaza Paraíso, 2
AGENCIA URBANA 47	Paseo Cuéllar, 37	C. PROMOCIÓN INMOBILIARIA	Plaza Paraíso, 2
AGENCIA URBANA 48	Avda. Goya, 14	MONTE DE PIEDAD	San Jorge, 10
AGENCIA URBANA 49	Vía Hispanidad, 134	PATRONATO CULTURAL	Miguel Servet, 123

### Oficinas de Empresas de Zaragoza

AUTOVÍA LOGROÑO	Autovía Logroño, km 3,700	COGULLADA	Tomás A. Edison, 13
CIUDAD DEL TRANSPORTE	Polígono «El Portazgo» Ctra. Huesca s/n. «Ciudad del Transporte», local 61	CUARTE PARAÍSO	Avda. Constitución, s/n. Paseo Constitución, 4



## Provincia de Zaragoza

ACERED	Medio Lugar, 24	LA ALMUNIA D. <sup>a</sup> GODINA	Plaza de España, 18
AGUILÓN	Barranco, s/n.	LA CARTUJA BAJA	Paseo de los Plátanos, s/n.
AINZÓN	Solana, 6	LA MUELA	Plaza Corazón de Jesús, 2
ALAGÓN	Avda. Zaragoza, 5	LA PUEBLA DE ALFINDÉN	Mayor, 17
ALCALÁ DE EBRO	Plaza de España, s/n.	LA ZAIDA	Avda. Zaragoza, 46
ALCONCHEL DE ARIZA	Plaza Mayor, s/n.	LÉCERA	Plaza Calvo Sotelo, 7
ALFAJARÍN	Plaza de España, 3	LETUX	Avda. G. Artal Molinos, 2
ALHAMA DE ARAGÓN	Avda. Aragón, 18	LUCENI	Avda. Francisco de Goya, 6
ALMONACID DE LA CUBA	Plaza Pardo Santayana, 11	LUMPIAQUE	Muntadas, 126
ALMONACID DE LA SIERRA	Plaza San Nicolás, 5	LUNA	Codillo, 2
ALPARTIR	Plaza de la Iglesia, 5	MAELLA	Plaza de España, 13
AMBEL	San Juan, 5	MALLÉN	Tudela, 25
ANINÓN	Plaza Antonio Peiró, s/n.	MARA	Plaza Bermúdez, s/n.
ARÁNDIGA	Arrabal, 19	MARÍA DE HUERVA	Carretera de Valencia, 31 bis
ARIZA	Pilar, 8	MEDIANA DE ARAGÓN	Plaza Santa Ana, 6
ATEA	Goya, 30	MEQUINENZA	Calle B, 45
ATECA	Mayor, 2	MESONES DE ISUELA	Plaza General Franco, 5
AZUARA	General Mola, s/n.	MIEDES DE ARAGÓN	Plaza Mayor, s/n.
BÁRBOLES	Turbera, 11	MONREAL DE ARIZA	Plaza Arcobriga, 5
BARDALLUR	Norte, 2	MONTAÑANA	Avda. Montañana, 290
BARDENA DEL CAUDILLO	Calvo Sotelo, 4	MONTÓN	Plaza Nueva, s/n.
BELCHITE	Mayor, 20	MONZALBARBA	Santa Ana, 6
BIEL	Mayor, 1	MORATA DE JALÓN	Mayor Alta, 4
BIOTA	Purísima, s/n.	MOROS	Portilla, 6
BOQUIÑENI	Plaza de España, 2	MOVERA	Avda. Movera, 380
BORJA	Mayor, 44	MOYUELA	Capitán Godoy, 43
BREA DE ARAGÓN	San Agustín, 4	MUNÉBREGA	General Franco, s/n.
BUJARALOEZ	Mayor, 11-13	NOVILLAS	Plaza de España, 4
CABAÑAS DE EBRO	Tenor Fleta, 19-21	NUÉVALOS	Avda. Constitución, 32
CADRETE	Plaza del Fuerte, 1	PANIZA	Plaza de España, 2
CALATAYUD	Paseo Sixto Celorrio, 17	PASTRIZ	Avda. Santa Ana, 2
CALATAYUD URBANA 1	Plaza Costa, 9	PEDROLA	Avda. Abelardo Algora, 1
CALATAYUD URBANA 2	Fernando El Católico, 27	PEÑAFLORE DE GÁLLEGO	Plaza del Carmen, 5
CALATORAO	Mayor, 84	PERDIGUERA	Plaza de España, 1
CARIÑENA	Autovía de Logroño, 48-52	PINA DE EBRO	Plaza de España, 35
CASETAS	León Felipe, 2	PINSEQUE	Mayor, 22
CASSETAS URBANA 1	Mayor, 1	PLASENCIA DE JALÓN	Carretera, s/n.
CASPE	Isabel la Católica, 3	PRADILLA DE EBRO	Sitios, 1
CASPE URBANA 1	La Balsa, s/n.	QUINTO DE EBRO	Mayor, 1
CASTEJÓN DE VALDEJASA	Arrabal, 1	REMOLINOS	Plaza de España, 5
CETINA	Plaza de San Blas, 6	RICLA	Costa, 2
CHIPRANA	Plaza del Mercado, 2	ROMANOS	La Fuente, s/n.
COSUENDA	Mayor, 42	RUEDA DE JALÓN	Plaza de la Iglesia, 1
DAROCA	Paseo del Muro, 10	SABIÑÁN	Plaza de España, 8
EJEA CABALLEROS	Avda. Cosculluela, 5	SALILLAS DE JALÓN	Aragón, 45
EJEA CABALLEROS URBANA 1	Ramón J. Sender, 13	SAN JUAN DE MOZARRIFAR	Plaza de España, 1
EL BURGO DE EBRO	Arbellones, 2-4	SAN MATEO DE GÁLLEGO	José Antonio, 14
ÉPILA	Agustín Ungria, 4	SANTA ISABEL	Avda. Santa Isabel, 76
ERLA	Cinco de Febrero, 64	SANTA ISABEL URBANA 1	Avda. Real Zaragoza, 3
ESCATRÓN	Mayor, 25	SÁSTAGO	Mayor, 19-21
FABARA	Calvo Sotelo, 5	SIERRA DE LUNA	Ramón y Cajal, 11
FIGUERUELAS	Arrabal, 1	SOBRADIEL	Plaza Valenzuela, 10
FRÉSCANO	Constitución, 19	SOS DEL REY CATÓLICO	Avda. Laureano Labarta, 2
FUENDEJALÓN	Colón, 2	TARAZONA	Avda. de Navarra, 2
FUENDETODOS	Plaza de la Iglesia, 5	TARAZONA URBANA 1	San Atilano, 27
FUENTES DE EBRO	Plaza de España, 6	TAUSTE	Germán, 17
GALLUR	Pignatelli, 2	TERRER	Real, 86
GARRAPINILLOS	Plaza Mayor, 25	TORRELLAS	San Antón, 2
GELSA DE EBRO	Plaza de España, 2	TORRIJO DE LA CAÑADA	Marti-Lis, 13
GRISÉN	Plaza Mayor, 3	TOSOS	Mayor, 17
HERRERA DE LOS NAVARROS	Benedicto XIII, 51	UNCASTILLO	Plaza del Ordinario, 3
ILLUECA	San Antón, 23	URREA DE JALÓN	Plaza de España, 4
JARABA		USED	Toro, 19



UTEBO  
UTEBO URBANA 1  
VERA DE MONCAYO  
VILLAMAYOR  
VILLANUEVA DE GÁLLEGO

Paseo Berbegal, 16  
Avda. de Zaragoza, 61  
Esparras, 1  
Paso, 108  
Gómez Acebo, 94

VILLAR DE LOS NAVARROS  
VILLARREAL DE HUERVA  
VILLARROYA DE LA SIERRA  
ZUERA

Carnicería, 10  
Cernada, 1  
Plaza de Joaquín Costa, 38  
Mayor, 30-32

## Provincia de Huesca

AÍNSA  
ALBALATE DE CINCA  
ALBELDA  
ALCALÁ DE GURREA  
ALCAMPÉL  
ALCOLEA DE CINCA  
ALCUBIERRE  
ALMUDÉVAR  
ALMUNIA DE SAN JUAN  
ALTORRICÓN  
ANGÜÉS  
ANSÓ  
ARAGÜÉS DEL PUERTO  
ARÉN  
AYERBE  
BAILO  
BALLOBAR  
BARBASTRO  
BARBASTRO URBANA 1  
BARBASTRO URBANA 2  
BELVER DE CINCA  
BENABARRE  
BENASQUE  
BERBEGAL  
BERDÚN  
BIELSA  
BIESCAS  
BINACED  
BINÉFAR  
BISCARRUÉS  
BOLEA  
BOLTAÑA  
BROTO  
CALDEARENAS  
CAMPO  
CAMPORRELLS  
CANDASNOS  
CASTEJÓN DE MONEGROS  
CASTEJÓN DE SOS  
CASTEJÓN DEL PUENTE  
EL GRADO  
ESPLÚS  
ESTADILLA  
FISCAL  
FONZ  
FRAGA  
FRAGA URBANA 1  
FRAGA URBANA 2  
GRANÉN  
GRAUS

Avda. Central, 1  
San Francisco, 26  
Rambla, 1  
Plaza de España, s/n.  
Plaza Mayor, 3  
Plaza de Neptuno, 1  
Mayor, 1  
Mayor, 81  
Mayor, 5  
Plaza Mayor, 7  
Joaquín Costa, 17  
Mayor, 50  
Mayor, 9  
Plaza de la Iglesia, 13  
Plaza Ramón y Cajal, 43  
San Ramón, 4  
José Antonio, 24  
Paseo del Coso, 2  
Corona de Aragón, 19  
Avda. Cinca, 24  
Mayor, 1  
Vicente Piniés, 42  
Avda. de los Tilos, s/n.  
Mayor, 15  
Horno, 1  
Mayor, s/n.  
Esperanza, 12  
Avda. de Goya, 2  
Avda. de Aragón, 26-28  
Plaza de la Constitución, s/n.  
Medio, 8  
Avda. Ordesa, s/n.  
Avda. Ordesa, s/n.  
Aguces, s/n.  
Plaza Mayor, s/n.  
Nueva, 3  
San Antonio, 2  
Mayor, 23  
El Real, 4  
Abajo, 5  
Mayor, 27  
Carretera Alta, 7  
Avda. de Aragón, 6  
Avda. de Jesús, s/n.  
Plaza General Franco, 12  
Avda. Aragón, 68-70  
Avda. Aragón, 96  
Paseo Barrón, 12  
Joaquín Costa, 31  
Barranco, 54

GURREA DE GÁLLEGO  
HECHO  
HUESCA OF. PRINCIPAL  
HUESCA URBANA 1  
HUESCA URBANA 2  
HUESCA URBANA 3  
HUESCA URBANA 4  
HUESCA URBANA 5  
HUESCA URBANA 6  
HUESCA URBANA 7  
HUESCA URBANA 8  
HUESCA URBANA 10  
JACA  
JACA URBANA 1  
LA PUEBLA DE RODA  
LALUENGA  
LALUEZA  
LANAJA  
LASPAÚLES  
LOARRE  
LUPINÉN  
MONZÓN  
MONZÓN URBANA 1  
MONZÓN URBANA 2  
ONTIÑENA  
OSSO DE CINCA  
PANTICOSA  
PEÑALBA  
PERALTA DE ALCOFEA  
POMAR DE CINCA  
ROBRES  
SABIÑÁNIGO  
SABIÑÁNIGO URBANA 1  
SABIÑÁNIGO URBANA 2  
SALAS ALTAS  
SALLENT DE GÁLLEGO  
SAN ESTEBAN DE LITERA  
SAN JUAN DE PLAN  
SAN LORENZO DE FLUMEN  
SANGARRÉN  
SARIÑENA  
SENA  
TAMARITE DE LITERA  
TARDIENTA  
TIERRANTONA  
TORLA  
TORRENTE DE CINCA  
VELILLA DE CINCA  
VILLANUEVA DE SIGENA  
ZAIDÍN

Mayor, 29  
Plaza Conde de Xiquena, 1  
Coso Alto, 41  
Coso Bajo, 64  
Porches de Galicia, 7  
Gibraltar, 1  
General Lasheras, 5  
Avda. de los Pirineos, 11  
Avda. Martínez Velasco, 43  
Fuente del Ángel, 2  
Teruel, 14  
Travesía Ballesteros, 11  
Mayor, 22  
Avda. Jacetania, 24-26  
Carretera, s/n.  
Plaza Basilio Paraíso, 1  
Plaza Salvador, s/n.  
Plaza Mayor, 6  
El Calvario, s/n.  
Barrio Verde, s/n.  
Plaza Mayor, s/n.  
Juan de Lanuza, 1  
Calvario, 18 bis  
Avda. Nuestra Señora del Pilar, 40  
Mayor, 50  
Alfonso I, 5  
San Miguel, s/n.  
Plaza de la Constitución, 1  
Mayor, 16  
Pomared, 2  
Nuestra Señora de la Asunción, s/n.  
Serrablo, 60  
Avda. del Ejército, 8  
Serrablo, 89  
La Iglesia, 4  
Carretera de Francia, 11  
Las Pilas, 1  
Plaza de Abajo, s/n.  
Ballerías, 1  
Albarado, 4  
Plaza de la Constitución, 7  
Plaza Mayor, s/n.  
Paseo del Hortaz, 10  
José M.ª Peleato, 32  
Redonda, 31  
Avda. de Francia, 39  
Carretera, 42  
Aire, 28  
Plaza de Miguel Servet, 1  
Avda. de San Antonio Abad, 8



## Provincia de Teruel

AGUAVIVA	Mayor, 3	LA PUEBLA DE VALVERDE	Mayor, 8
ALACÓN	Planillo, 2	LOSCOS	La Virgen, s/n.
ALBALATE DEL ARZOBISPO	Mayor, 3-5	MANZANERA	Tomás María Ariño, 110
ALBARRACÍN	Plaza Mayor, 2	MARTÍN DEL RÍO	Mayor, 26
ALCALÁ DE LA SELVA	Alta, 32	MAS DE LAS MATAS	Mayor, 23
ALCAÑIZ	Avda. de Aragón, 22	MAZALEÓN	Generalísimo Franco, 1
ALCAÑIZ URBANA 1	Plaza de Santo Domingo, 1	MONREAL DEL CAMPO	Plaza de España, 1
ALCORISA	Pilar, 1-3	MONROYO	Collado, s/n.
ALFAMBRA	Plaza de Joaquín Torán, 6	MONTALBÁN	Ctra. de Tarragona, 17
ALIAGA	Mayor Alta, 1	MORA DE RUBIELOS	Plaza de la Villa, 5
ALLEPUZ	Mayor, 21	MOSQUERUELA	Plaza Mayor, 2
ALLOZA	Pablo Serrano, 1	MUNIESA	Barranco, 1
ANDORRA	La Fuente, 12	OJOS NEGROS	Plaza del Escultor Kpis, 7
ARIÑO	Teruel, 18	OLALLA	Ensanche, 2
BÁGUENA	García Esteban, 24	OLIE TE	Canaleta, 5
BAÑÓN	Fuente, 21	ORIHUELA DEL TREMEDAL	Ctra. Albarracín, 1
BARRACHINA	Mayor, 11	PANCRUDO	La Fuente, 5
BECEITE	San Roque, 40	PEÑARROYA DE TASTAVINS	Aragón, 17
BELLO	Plaza Pío V, s/n.	PERALES DE ALFAMBRA	Mayor, 22
BLESA	Mayor, s/n.	RUBIELOS DE MORA	Plaza Marqués de Tosos, 2
BRONCHALES	Fombuena, 10	SAMPER DE CALANDA	Plaza de España, s/n.
CALACEITE	Avda. de Cataluña, 43	SAN MARTÍN DEL RÍO	Plaza Ayuntamiento, 10
CALAMOCHA	Avda. de Alfonso I, 1	SANTA EULALIA DEL CAMPO	San Pascual, 1
CALAMOCHA URBANA 1	Huesca, 5	SARRIÓN	Del Molino, 10
CALANDA	Mayor, 28	TERUEL OF. PRINCIPAL	Ramón y Cajal, 21
CAMINREAL	Real, 130	TERUEL URBANA 1	Avda. de Sagunto, 36
CANTAVIEJA	Plaza de España, 2	TERUEL URBANA 3	Domingo Gascón, 5
CASTEL DE CABRA	Maestro Lahera, s/n.	TERUEL URBANA 4	Avda. de Sanz Gadea, 2
CASTELLOTE	Paseo de la Mina, 8	TERUEL URBANA 5	Plaza de Mansuetos, 1
CASTELSERÁS	Plaza de España, s/n.	TERUEL URBANA 6	Tarazona de Aragón, 2
CEDRILLAS	Mayor, 3	TORRES DE ALBARRACÍN	La Plaza, 28
CELADAS	Horno, 12	TORRIJO DEL CAMPO	Generalísimo, 1
CELLA	Plaza Mayor, 9	URREA DE GAÉN	Mayor, 14
CRETAS	Plaza de España, 2	UTRILLAS	Avda. de Valencia, 2
EJULVE	Mayor, s/n.	VALDEALGORFA	Corcelada, 1
ESCUCHA	Plaza del Olmo, 11	VALDELTORMO	José Antonio, s/n.
ESTERCUEL	Plaza del Ayuntamiento, s/n.	VALDERROBRES	Avda. Cortes de Aragón, 50
FERRERUELA DE HUERVA	Baja, s/n.	VALJUNQUERA	Plaza Inauguraciones, 2
FORTANETE	San Miguel, 25	VILLAFRANCA DEL CAMPO	Mayor, 23
FUENTES CLARAS	Plaza, 9	VILLARQUEMADO	Larga, 12
GEA DE ALBARRACÍN	Mayor, 1	VILLEL	Carretera, 14
HÍJAR	Mosén Pedro Dosset, 14	VINACEITE	Plaza Mayor, s/n.
HUESA DEL COMÚN	Plaza de Calvo Sotelo, 6	VISIEDO	El Pilar, 10
LA PUEBLA DE HÍJAR	Molino Aceitero, 34	VIVEL DEL RÍO	Carlos Prats, s/n.

## Comunidad Autónoma de La Rioja

AGONCILLO	Olmo, 28	AZOFRA	Plaza de España, s/n.
AGUILAR DEL RÍO ALHAMA	Carlos Moreno, 3	BADARÁN	Real, 56
ALBELDA DE IREGUA	Pedro José Trevijano, 18	BAÑARES	Plaza de España, 9
ALBERITE DE IREGUA	Avda. de Navarra, 5	BAÑOS DE RÍO TOBÍA	Calvo Sotelo, 26
ALCANADRE	Doctor Chavarría, 12	BERCEO	Ctra. de San Millán, s/n.
ALDEANUEVA DE EBRO	Plaza de España, 10	BERGASA	Cierzo, s/n.
ALESANCO	Plaza de la Constitución, 1	BRIONES	Plaza de España, 17
ALFARO	Plaza de España, 2	CALAHORRA	Paseo Mercadal, 5
ALFARO URBANA 1	Tudela, 36	CALAHORRA URBANA 1	Bebricio, 62
ANGUCIANA	Carretera, s/n.	CALAHORRA URBANA 2	Plaza de Quintiliano, 17
ANGUIANO	Hnos. Sánchez Torres, 8	CAMPROVÍN	Del Sol, 1
ARNEDILLO	Avda. del Cidacos, 36	CASALARREINA	Avda. J.A. Primo de Rivera, s/n.
ARNEDO	Juan Carlos I, 18	CASTAÑARES DE RIOJA	La Taberna, 11
ARNEDO URBANA 1	Paseo de la Constitución, 91	CENICERO	Victoria, 1
ARRÚBAL	Avda. Generalísimo Franco, s/n.	CERVERA DEL RÍO ALHAMA	Avda. de la Rioja, 19
AUSEJO	Plaza, s/n.	CORERA	Mayor, 89
AUTOL	Travesía Ezquerro, 32	CUZCURRITA DE RÍO TIRÓN	Mayor, 11





EL REDAL	La Iglesia, 5	MANJARRÉS	San Isidro, s/n.
EL VILLAR DE ARNEDO	El Sol, 67	MATUTE	Mayor, s/n.
ENCISO	La Virgen, s/n.	MEDRANO	Plaza Mayor, s/n.
ENTRENA	Plaza del Coso, s/n.	MURILLO DE RÍO LEZA	Mayor, 33
EZCARAY	Plaza del Conde Torremuzquiz, 5	NÁJERA	Constantino Garrán, 18
FONCEA	Mayor, 9	NÁJERA URBANA 1	San Fernando, 70
FONZALECHE	Iglesia, 11	NALDA	Arrabal, 6
FUENMAYOR	Plaza de Azpilicueta, 21	NAVARRETE	Abadía, 4-6
GRAÑÓN	Mayor, 4	OCHÁNDURI	Real, 27
GRÁVALOS	Portales, 16	OJACASTRO	General Franco, 2
HARO	Paseo de la Vega, 6	OLLAURI	Gallo, 4
HARO URBANA 1	Ventilla, 44	PRADEJÓN	Mayor, 20
HERCE	B.º Los Buenos, 11	QUEL	Avda. de la Rioja, 21
HERRAMÉLLURI	Grañón, s/n.	RIBAFRECHA	Laurel, 4
HERVÍAS	Carretera, s/n.	RINCÓN DE SOTO	Plaza de González Gallarza, 9
HUÉRCANOS	Avda. de San Pantaleón, 20	RODEZNO	San Cristóbal, s/n.
LAGUNA DE CAMEROS	Mayor, 11	SAJAZARRA	Horno, 1
LARDERO	Marqués de la Ensenada, 6	SAN ASENSIO	Plaza Nueva, 11
LEIVA	Mayor, s/n.	SAN ROMÁN DE CAMEROS	Julían Íñiguez, 25
LOGROÑO OF. PRINCIPAL	Gran Vía Juan Carlos I, 9	SAN VICENTE DE SONSIERRA	Plaza Mayor, 8
LOGROÑO URBANA 1	Pío XII, 13	SANTA COLOMA	Zagalacerca, s/n.
LOGROÑO URBANA 2	Avda. de Colón, 49	SANTA ENGRACIA	Carretera, s/n.
LOGROÑO URBANA 3	Avda. de la Paz, 69	S. DOMINGO DE LA CALZADA	San Roque, 3
LOGROÑO URBANA 4	Avda. de Gonzalo de Berceo, 6	SANTURDEJO	Real del Sur, 20
LOGROÑO URBANA 5	Avda. de Pérez Galdós, 29	SORZANO	Plaza del Dr. Castroviejo, 11
LOGROÑO URBANA 6	Muro de la Mata, 1	SOTO DE CAMEROS	Plaza de José España s/n.
LOGROÑO URBANA 7	Huesca, 49	TORMANTOS	Carretera, s/n.
LOGROÑO URBANA 8	Avda. de la Paz, 18	TORRECILLA EN CAMEROS	Plaza de Ricardo García, 1
LOGROÑO URBANA 9	Marqués de Murrieta, 72-74	TREVIANA	López Dávalos, 7
LOGROÑO URBANA 10	General Vara de Rey, 62	TRICIO	José Antonio, s/n.
LOGROÑO URBANA 11	Gran Vía Juan Carlos I, 38	TUDELILLA	J. Ortega Valderrama, 19
LOGROÑO URBANA 12	Paseo Chile, 48-50	URUÑUELA	Mayor, 17
LOGROÑO URBANA 13	Avda. de la Paz 43-45	VALVERDE	Ctra. de Cervera, s/n.
LOGROÑO URBANA 14	Pedregales, 14	VAREA	Plaza de la Iglesia, 4
LOGROÑO URBANA 15	Piqueras, 87	VENTAS BLANCAS	Extramuros, s/n.
LOGROÑO URBANA 16	Siete Infantes de Lara, 9	VILLAMEDIANA DE IREGUA	Plaza de Cándido Sarramián, 4
LOGROÑO URBANA 17	Avda. de Burgos, 32	VILLAR DE TORRE	Plaza Alta, 76
LOGROÑO URBANA 19	Sojuela, 5	VILLOSLADA DE CAMEROS	Trinidad, 5
LOS MOLINOS DE OCÓN	Luis Bretón, s/n.	ZARRATÓN	Centro, 7

## Provincia de Guadalajara

ALCOLEA DEL PINAR	Real, 53	GUADALAJARA URBANA 13	Antonio Buero Vallejo, 11
ALMONACID DE ZORITA	José Calvo Sotelo, 14	GUADALAJARA URBANA 14	Avda. El Atance, 15
ALOVERA	Plaza de la Comunidad, 3	GUADALAJARA URBANA 15	Avda. del Vado, 7
ALUSTANTE	Pilar, s/n.	GUADALAJARA URBANA 16	Avda. Sta. María Micaela, 108
ATTENZA	Plaza de España, 7	HORCHE	Mayor, 2
AZUQUECA DE HENARES	Mayor, 4	HUMANES	General Mola, 2
AZUQUECA DE HENARES 1	Acacias, 1	ILLANA	Plaza de la Constitución, s/n.
AZUQUECA DE HENARES 2	Avda. de la Constitución, 10	IRIEPAL	Plaza del Ayuntamiento, 6
BRIHUEGA	Juan Catalina, 1	JADRAQUE	Plaza de las Posadas, 1
CABANILLAS DEL CAMPO	Carretera, 4	MARANCHÓN	Paseo de la Alameda, s/n.
CHECA	Baja del Río, 44	MARCHAMALO	Plaza Mayor, 12
CIFUENTES	Belén, 3	MOLINA DE ARAGÓN	Paseo de los Adarves, 22
COGOLLUDO	Trav. Palacio, 7-9	MONDÉJAR	Gascón, 2
EL CASAR DE TALAMANCA	Cuco, 2	PASTRANA	Mayor, 6
GUADALAJARA OF. PRAL.	Miguel Fluiters, 26	RIOSALIDO	Plaza Mayor, s/n.
GUADALAJARA URBANA 1	Virgen del Amparo, 16	ROMANCOS	Plaza de España, s/n.
GUADALAJARA URBANA 2	Avda. de Barcelona, 17	SACEDÓN	Glorieta de los Mártires, 2
GUADALAJARA URBANA 3	Dr. Fdez. Iparraguirre, 21	SETILES	Escuelas, s/n.
GUADALAJARA URBANA 4	Avda. del Ejército, 9	SIGÜENZA	Cardenal Mendoza, 11
GUADALAJARA URBANA 5	Virgen de la Soledad, 34	SIGÜENZA URBANA 1	General Mola, 1
GUADALAJARA URBANA 6	Avda. de Barcelona, 30	TAMAJÓN	Enmedio, 36
GUADALAJARA URBANA 7	Avda. de la Constitución, 16	TARACENA	Deseada, s/n.
GUADALAJARA URBANA 9	La Isabela, 9-11	TARTANEDO	Carretera, s/n.
GUADALAJARA URBANA 11	Toledo, 44	TOMELLOSA	La Iglesia, s/n.



TORIJA	Camilo José Cela, 3	VILLANUEVA DE ALCORÓN	Ctra. de Huate a Tortuera
TORTUERA	Marqués de Embid, s/n.	VILLANUEVA DE LA TORRE	Avda. del Pico Ocejón, 2
TRILLO	Plazuela de la Vega, 7	YEBRA	Paseo Condesa S. Rafael, 5
UCEDA	Veracruz, 4	YUNQUERA DE HENARES	La Iglesia, 2
USANOS	Plaza Mayor, 8	CENTRO PROMOCIÓN INMOB.	Miguel Fluiters, 26

## Comunidad Autónoma de Madrid

ALCALÁ DE HENARES 1	Juan de Austria, 1	LEGANÉS 7	Polvoranca, 27-29
ALCALÁ DE HENARES 2	Cánovas del Castillo, 3	LEGANÉS 8	Alcalde Pedro González
ALCALÁ DE HENARES 3	Avda. de Lope de Figueroa, 16		González, 17
ALCALÁ DE HENARES 4	Libreros, 14	LOECHES	Plaza de la Villa, 13
ALCALÁ DE HENARES 5	Avda. de los Reyes Católicos, 1	MADRID OF. PRAL.	Alcalá, 29
ALCALÁ DE HENARES 6	Paseo de Pastrana, 37	MADRID URBANA 1	Paseo Santa María de la Cabeza, 67
ALCALÁ DE HENARES 7	Avda. de los Reyes Magos, 4	MADRID URBANA 2	Bravo Murillo, 152
ALCALÁ DE HENARES 8	Octavio Paz, 8	MADRID URBANA 3	La Oca, 64
ALCALÁ DE HENARES 9	Jorge Juan, 8	MADRID URBANA 4	Alcalá, 300
ALCALÁ DE HENARES 10	Juan Ramón Jiménez, 10	MADRID URBANA 5	Alcalá, 203
ALCOBENDAS 1	San Antonio, 2	MADRID URBANA 6	López de Hoyos, 106
ALCOBENDAS 2	Avda. de la Constitución, 16-18	MADRID URBANA 7	Marcelo Usera, 118
ALCOBENDAS 3	Constitución, 108	MADRID URBANA 8	Mariano Aguí, 1
ALCORCÓN 1	Mayor, 83	MADRID URBANA 9	Avda. de la Albufera, 30
ALCORCÓN 2	Plaza Princesa Sofía, 5	MADRID URBANA 10	Plaza Sierra de Ayllón, 2
ALCORCÓN 3	Plaza Ondarreta, 5	MADRID URBANA 11	San Narciso, 38
ALCORCÓN 4	Timanfaya, 51	MADRID URBANA 12	Avda. de la Albufera, 121
ALCORCÓN 5	Valladolid, 25	MADRID URBANA 13	Santa Virgilia, 1
ALCORCÓN 6	Helsinki, 6	MADRID URBANA 14	Paseo de Alberto Palacios, 28
ALGETE	La Paloma, 4	MADRID URBANA 15	Juan José Martínez Seco, 38
ARANJUEZ	Capitán Gómez Castrillón, 66-70	MADRID URBANA 16	C.º Viejo Leganés, 138
ARGANDA DEL REY 1	Juan de la Cierva, 6-8-10	MADRID URBANA 17	General Ricardos, 66
ARGANDA DEL REY 2	Avda. Valdearganda s/n.	MADRID URBANA 18	Cebrenos, 40
ARROYOMOLINOS	Plaza Mayor, 11, bajo	MADRID URBANA 19	Dr. Bellido, 2
BOADILLA DEL MONTE 1	Avda. del Generalísimo, 17	MADRID URBANA 20	Bravo Murillo, 342
BOADILLA DEL MONTE 2	Avda. Infante don Luis, 8 bis	MADRID URBANA 21	Vital Aza, 35
BRUNETE	Real de San Sebastián, 33	MADRID URBANA 22	San Bernardo, 112
CIEMPOZUELOS	Mayor, 5	MADRID URBANA 23	Embajadores, 172-174
COLMENAR VIEJO 1	Marqués de Santillana, 12-14	MADRID URBANA 24	Illescas, 14
COLMENAR VIEJO 2	Ctra. Hoyo Manzanares, 27	MADRID URBANA 25	Hacienda de Pavones, 7
COLLADO VILLALBA 1	Real, 27	MADRID URBANA 26	Clara del Rey, 66
COLLADO VILLALBA 2	Honorio Lozano, 8	MADRID URBANA 27	Paseo de Extremadura, 32
COSLADA 1	Trav. de la Constitución, 51-53	MADRID URBANA 28	Sarriá, 46
COSLADA 2	Méjico, 29	MADRID URBANA 29	Bohemios, 11
COSLADA 3	Avda. Océano Atlántico, 5	MADRID URBANA 30	Paseo de las Acacias, 25
FUENLABRADA 1	Portugal, 33	MADRID URBANA 31	Sánchez Barcaiztegui, 3
FUENLABRADA 2	Avda. de las Naciones, 2	MADRID URBANA 32	Canillas, 23
FUENLABRADA 3	Los Ángeles, 10	MADRID URBANA 33	Lizondo, 8
FUENLABRADA 4	Castilla la Nueva, 34	MADRID URBANA 34	Avda. de Rafael Finat, 2
FUENLABRADA 5	Plaza de Lugo, 10	MADRID URBANA 35	Avda. de Orovilla, 60
FUENLABRADA 6	Extremadura, 8	MADRID URBANA 36	Fuenteespina, 6
FUENLABRADA 7	Pablo Iglesias (Urb. Nuevo	MADRID URBANA 37	Avda. de Niza, 10
	Versalles, bloque 208, local 2)	MADRID URBANA 38	Osa Mayor, 61
FUENTE EL SAZ	Martina García, 2	MADRID URBANA 40	Avda. del Partenón, 10
GALAPAGAR	Caño, 16	MADRID URBANA 41	Avda. de la Albufera, 238-240
GETAFE 1	Madrid, 98	MADRID URBANA 42	Avda. Nuestra Señora de Fátima, 29
GETAFE 2	Castilla, 2	MADRID URBANA 43	Los Caballeros, 3
GETAFE 3	Plaza de España, 3	MADRID URBANA 44	Avda. de Alberto Alcocer, 46
GETAFE 4	Garcilaso, 63	MADRID URBANA 45	Ibiza, 29
GETAFE 5	María Zambrano, 7	MADRID URBANA 46	Gral. Romero Basart, 75
HUMANES DE MADRID	Madrid, 55	MADRID URBANA 47	Illescas, 215
LAS ROZAS DE MADRID 1	Real, 43	MADRID URBANA 48	Alcalá, 467
LAS ROZAS DE MADRID 2	Camilo José Cela, 16	MADRID URBANA 49	Bravo Murillo, 79
LEGANÉS 1	Antonio Machado, 1	MADRID URBANA 50	Marqués de Urquijo, 6-8
LEGANÉS 2	Los Pedroches, 1-3	MADRID URBANA 51	San Cipriano, 19-21
LEGANÉS 3	Río Manzanares, 27	MADRID URBANA 52	Doctor Esquerdo, 108
LEGANÉS 4	Santa Lucía, 16	MADRID URBANA 54	Avda. del General, 32
LEGANÉS 5	Avda. del Rey Juan Carlos I, 84	MADRID URBANA 55	Alcántara, 82



MADRID URBANA 56	Avda. de Guadalajara, 4	PARLA 1	Real, 86
MADRID URBANA 57	Caleruega, 11	PARLA 2	Real, s/n.
MADRID URBANA 58	Ríos Rosas, 46	PARLA 3	Pinto, 22
MADRID URBANA 61	Avda. de Bruselas, 71	PINTO 1	Empedrada, 1
MADRID URBANA 62	Avda. de Pablo Neruda, 134	PINTO 2	Bélgica, 49
MADRID URBANA 63	Canarias, 64	POZUELO DE ALARCÓN 1	Avda. de Europa, 11
MADRID URBANA 64	Pobladura del Valle, 27	RIVAS VACIAMADRID	Avda. de Levante, 124
MADRID URBANA 65	Fermín Caballero, 52	S. AGUSTÍN DE GUADALIX	Avda. Madrid, 33
MADRID URBANA 66	Congosto, 12	S. FERNANDO DE HENARES 1	José Alix, s/n.
MADRID URBANA 67	Julián Camarillo, 57-59	S. FERNANDO DE HENARES 2	Avda. de Zarauz, 37
MADRID URBANA 68	Berrocal, 5	S. LORENZO DE EL ESCORIAL	Joaquín Costa, 4
MADRID URBANA 69	Ordicia, 13	SAN MARTÍN DE LA VEGA	San Marcos, 34
MADRID URBANA 70	Príncipe Carlos, 17	S. SEBASTIÁN DE LOS REYES 1	Real, 86
MADRID URBANA 71	Avda. de la Peseta, 75	S. SEBASTIÁN DE LOS REYES 2	Guadarrama, 21
MADRID URBANA 72	Minerva, 93	SEVILLA LA NUEVA	Plaza de los Arcos, 8
MAJADAHONDA 1	Gran Vía, 20	TORREJÓN DE ARDOZ 1	Enmedio, 15
MAJADAHONDA 2	Doctor Marañón, 47	TORREJÓN DE ARDOZ 3	Lisboa, 8
MECO	José Antonio, 4	TORREJÓN DE ARDOZ 4	Avda. de Cristóbal Colón, 25
MEJORADA DEL CAMPO	Avda. de la Constitución, 24	TORRELAGUNA	La Cava, 12
MÓSTOLES 1	Avda. de la Constitución, 45	TORRELODONES	Valladolid, 17
MÓSTOLES 2	Miguel Ángel, 22	TRES CANTOS 1	Avda. de Colmenar Viejo
MÓSTOLES 3	La Libertad, 56	VALDEMORO 1	Estrella de Elola, 34
MÓSTOLES 4	Alfonso XII, 6, bloque 25	VALDEMORO 2	Glorieta de los Tritones, 1
MÓSTOLES 5	Estocolmo, 8	VILLALBILLA	Generalife, 1
MÓSTOLES 6	Avda. de los Deportes, 3	VILLANUEVA DE LA CAÑADA	Real, 21
MÓSTOLES 7	Margarita, 29	VILLANUEVA DEL PARDILLO	Avda. de Madrid, 19
NAVALCARNERO	Constitución, 18	VILLAVICIOSA DE ODÓN	Carretas, 32
PARACUELLOS DE JARAMA	Avda. de Torrejón, 1	CENTRO PROMOCIÓN INMOB.	Avda. del Partenón, 10

## Oficinas de Empresas de Madrid

ALCOBENDAS	Avda. de la Industria, 32	FUENLABRADA 2	Avda. de Portugal, 33
ALCORCÓN	Gral. Varela, 3	GETAFE	Eratostenes, 1 (Pol. El Lomo)
ARGANDA DEL REY	Avda. de Madrid, 46	MERCAMADRID	Ctra. Villaverde-Vallecas, km 3,8
COSLADA	Avda. de San Pablo, 28	PASEO CASTELLANA	Paseo de la Castellana, 136, bajo izqda.
FUENLABRADA 1	Pol. Ind. Cobo Calleja-León, 22		

## Provincia de Toledo

TALAVERA DE LA REINA	Del Prado, 3	TOLEDO 2	Río Alberche, 48
TOLEDO 1	Cuesta de Carlos V, 9		

## Comunidad Foral de Navarra

BERRIOZAR	Errekarte, 8	PAMPLONA 2	Avda. de Bayona, 3
BURLADA	Mayor, 37	PAMPLONA 4	Avda. de Marcelo Celayeta, 77
CINTRUÉNIGO	Barón de la Torre, 35	PAMPLONA 5	Ermitagaña, 46
CORELLA	Avda. de Escudero, 23-25	PERALTA	Irurzun, 8
ESTELLA	San Andrés, 5	TUDELA 1	Avda. de Zaragoza, 22
PAMPLONA 1	Navarro Villoslada, 1		

## Provincia de Soria

ALMAZÁN	Avda. de Salazar y Torres, s/n.	SORIA 1	Collado, 51
ÓLVEGA	Fuente del Suso, 1	SORIA 2	Paseo de Santa Bárbara, 3

## Provincia de Burgos

BURGOS 1	Toledo, 1	MIRANDA DE EBRO	Estación, 42
BURGOS 2	Vitoria, 190		



## Provincia de Barcelona

BADALONA 1	Germá Juli, 8	HOSPITALET DE LLOBREGAT 2	Santa Eulalia, 109
BADALONA 2	Avda. Marqués de Montroig, 17	MATARÓ	Montserrat, 60
BARCELONA OF. PRINCIPAL	Paseo de Gracia, 80	MOLINS DE REI	Dels Parcers, 5
BARCELONA URBANA 1	Paseo de Fabra y Puig, 158	MOLLET DEL VALLES	Avda. Llibertat, 27-29
BARCELONA URBANA 2	Plaza de Cataluña, 8	RUBÍ	Narcís Monturiol, 2-4
BARCELONA URBANA 3	Sants, 258-262	SABADELL 1	Alfonso XIII, 18
BARCELONA URBANA 4	Avda. de la Diagonal, 612	SABADELL 2	Matadepera, 149
BARCELONA URBANA 5	Sant Joan de Malta, 124	SANT ANDREU DE LA BARCA	Carretera Nacional II, 107
BARCELONA URBANA 6	Valencia, 531	SANT BOI 1	Plaza de Catalunya, 31
BARCELONA URBANA 7	Paseo Zona Franca, 165-167	SANT BOI 2	Ronda de Sant Ramón, 86
BARCELONA URBANA 8	Rambla Guipúzcoa, 93	SANT CUGAT DEL VALLÈS	Francesc Moragas, 9
CASTELDEFELS	Avda. de la Constitución, 158	SANT JUST DESVERN	Bonavista, 51-53
CERDANYOLA	Avda. de Catalunya, 51	STA. COLOMA DE GRAMANET	Rambla Sant Sebastián, 90
CORNELLÀ DE LLOBREGAT	Rambla de Anselmo Clavé, 44	TERRASSA 1	Rambla D'egara 103
EL PRAT DE LLOBREGAT	Avda. Virgen de Montserrat, 62	TERRASSA 2	Doctor Calsina, 308
GAVÀ	Rambla de Vayreda, 67	VILADECANS	Avda. del Molí, 25
GRANOLLERS	Josep Tarradellas, 2	VILANOVA I LA GELTRU	Rambla Josep Antoni Vidal, 2
HOSPITALET DE LLOBREGAT 1	Rambla de Justo Oliveras, 60		

## Oficinas de Empresas de Barcelona

CORNELLÀ	Avda. Pau Picasso, 48	RUBÍ	Ctra. Molins de Rei a Caldes, 39
----------	-----------------------	------	----------------------------------

## Provincia de Tarragona

AMPOSTA	Avda. de la Ràpita, 45	TARRAGONA 1	Rambla Nova, 117
CAMBRILS	Pau Casals, 31	TARRAGONA 2	La Unió, 45
REUS 1	Llovera, 9	TARRAGONA 4	Sant Benildo, 2
REUS 2	Paseo Prim, 32	VILASECA	Plaza de Voltes, 1
SALOU	Barcelona, 39		

## Provincia de Lleida

AITONA	Avda. 27 de Gener, 50	LLEIDA 6	Baró de Maials, 20
ALBATARREC	Dr. Robert, 48	LES BORGES BLANQUES	Ensenanza, 24
ALCARRÀS	Major, 94	LINYOLA	Pons i Arola, 18
ALFARRÀS	Avda. de Catalunya, 18	LLARDECANS	Loreto, 9
ALMACELLES	Major, 62	MASSALCOREIG	Nou, 26
ALMATRET	Major, 10	MENARGUENS	Plaza L'Església, 9
ALMENAR	Horta, 15	MOLLERUSA	Plaza del Ayuntamiento, 2
ALPICAT	Lleida, 44	OS DE BALAGUER	La Seda, 13
ARTESA DE SEGRE	Balmes, 9	PONTS	Ctra. de Seu D'Urgell, 25
BALAGUER	Avda. Pere III, 39	PUIGVERD DE LLEIDA	Plaza España, 8
BELLPUIG	Plaza de Ramón Folch, 28	ROSELLÓ	Plaza Major, 2
BENAVENT DE SEGRÍÀ	Plaza Major, 5	SERÓS	Major, 6
CERVERA	Avda. de Catalunya, 12	SOLSONA	Plaza del Camp, 8
GIMENELLS	Generalísimo, 1	SOSES	Sindicato, 77
L'ALBÍ	Avda. de Catalunya, 4	TÁRREGA	Plaza del Carme, 18-B
LA BORDETA	Ignasi Bastús, 7	TORA	Plaza de la Creu, s/n.
LA FULIOLA	Avda. de Catalunya, 41	TORREFARRERA	Major, 39
LA SEU D'URGELL	José de Zulueta, 5	TORREGROSSA	Lleida, 9
LLEIDA 1	Rambla Ferrán, 38	TORRELAMEU	La Creu, 10
LLEIDA 2	Avda. de Prat de la Riba, 14	TREMP	Passeig del Vall, 7
LLEIDA 3	Paseo Gran Passeig de Ronda, 85	VILANOVA DE BELLPUIG	Mayor, 4
LLEIDA 4	Avda. de Alcalde Porqueres, 35	VINAIXA	Ctra. de Lleida, 20
LLEIDA 5	Dra. Castells, 1		



## Provincia de Girona

GIRONA

Plaza Marqués de Camps, 2

## Provincia de Valencia

ALBUQUERQUE	Avda. del País Valenciano, 15	VALENCIA OF. PRINCIPAL	Roger de Lauria, 6
ALFAFAR	Avda. de la Albufera, 20	VALENCIA URBANA 1	Doctor Ramón y Cajal, 31
ALGEMESÍ	San José de Calasanz, 1	VALENCIA URBANA 2	Barón de Cárcer, 17
ALZIRA	Calderón de la Barca, 4	VALENCIA URBANA 3	Avda. del Puerto, 71
BÉTERA	Plaza Antic Regne de Valencia, 1-2	VALENCIA URBANA 4	Virgen de la Cabeza, 69
BURJASSOT	Ausias March, 29	VALENCIA URBANA 5	Poeta Al Russafi, 2
CATARROJA	Camí Reial, 10	VALENCIA URBANA 6	Ciscar, 1
GANDÍA	Germanías, 45	VALENCIA URBANA 7	Emilio Baró, 62
MANISES	Ribarroja, 28	VALENCIA URBANA 8	Carteros, 54
MISLATA	Santa Teresa, 29	VALENCIA URBANA 9	Carrera Malilla, 23
MONCADA	Avda. del Mediterráneo, 4	VALENCIA URBANA 10	Valle de la Ballestera, 11
OLIVA	Cervantes, 1	VALENCIA URBANA 11	José M.º Haro, 18
PATERNA	Vicente Mortes, 19	VALENCIA URBANA 12	Cardenal Benlloch, 109
PUERTO SAGUNTO 1	Nueve de Octubre, 59	VALENCIA URBANA 13	CM. Moncada, 72
PUERTO SAGUNTO 2	Cataluña, 34	VALENCIA URBANA 14	Avda. de la Plata, 97
PUZOL	Plaza Veinticinco de Abril, 2	VALENCIA URBANA 15	Profesor Angel Lacalle, 10
TORRENT 1	Avda. del País Valencià, 94	VALENCIA URBANA 16	Dr. Nicasio Benlloch, 13
TORRENT 2	Plaza Maestro Giner, 33	XIRIVIELLA	Camí Nou de Torrent, 53
		CENTRO PROMOCIÓN INMOB.	Roger de Lauria, 6

## Oficinas de Empresas de Valencia

CATARROJA	CALLE 31 s/n. (Pol. «Bony»-Sector)	VALENCIA	Avda. del Cid, 1
-----------	------------------------------------	----------	------------------

## Provincia de Castellón

BURRIANA	Plaza El Pla, 25	CASTELLÓN DE LA PLANA 5	Paseo de Morella, 23
CASTELLÓN DE LA PLANA 1	Avda. del Rey Don Jaime I, 3	LA VALL D'UXÓ	Avda. del Corazón de Jesús, 33
CASTELLÓN DE LA PLANA 2	San Félix, 46-48	ONDA	Salvador Barri, 15
CASTELLÓN DE LA PLANA 3	Plaza de Fadrell, 5	VILA-REAL	Plaza Mayor, 4
CASTELLÓN DE LA PLANA 4	Avda. de Valencia, 42	VINAROS	Plaza del Gral. Jovellar, 11

## Oficinas de Empresas de Castellón

CASTELLÓN	Bayer, 8
-----------	----------

## Provincia de Alicante

ALICANTE 1	Avda. de Federico Soto, 9	ELDA	Padre Manjón, 4
ALICANTE 2	Padre Esplá, 34	ORIHUELA	Avda. del Duque de Tamames, 31
ALICANTE 3	Avda. de Novelda, 42	SAN JUAN DE ALICANTE	Rambla, 37
ALICANTE 4	Alona, 29	SAN VICENTE DE RASPEIG	Ancha de Castelar, 41
ELX	Lepanto, 28		

## Provincia de Albacete

ALBACETE	Paseo de la Libertad, 12
----------	--------------------------



## Región de Murcia

CARTAGENA  
MURCIA 1

Paseo Alfonso XIII, 31  
Gran Vía Escultor F. Salzillo, 1

MURCIA 2  
MURCIA 3

Abenarab  
Torre de Romo, 35

## Resto de España

A CORUÑA  
ÁVILA  
BÁDAJOZ  
CÁCERES  
CIUDAD REAL  
CÓRDOBA  
CUENCA  
DOS HERMANAS  
GIJÓN  
GRANADA  
JAÉN  
JEREZ DE LA FRONTERA  
LAS PALMAS DE G. CANARIA

Fernando Macías, 2  
Plaza Santa Teresa, 3 (Primero)  
Avda. Europa, 5  
Avda. de Alemania, 7  
Alarcos, 12  
Avda. Gran Capitán, 44  
Hurtado de Mendoza, 4  
Canónigo, 120  
Palacio Valdés, 19  
Gran Vía de Colón, 17  
Bernabé Soriano, 23  
Porvera, 3  
Franchy Roca, 5

LEÓN  
MÁLAGA  
OURENSE  
OVIEDO  
PALENCIA  
PALMA DE MALLORCA  
SALAMANCA  
SANTA CRUZ DE TENERIFE  
SANTANDER  
SEVILLA  
VALLADOLID  
VIGO

Gran Vía de San Marcos, 15  
Callejones del Perchel, 4  
Valentín Lamas Carvajal, 30  
Capitán Mendizábal, 3  
Mayor, 112  
Avda. Comte de Sallent, 1  
Avda. Mirat, 2  
Bethencourt Alfonso, 19  
Paseo José María Pereda, 32  
San Fernando, 5  
Zorrilla, 6  
Urzaiz, 1

## Oficinas de Ibercaja Patrimonios

ZARAGOZA  
LOGROÑO  
MADRID

Paseo Constitución, 4, 3.ª planta  
San Antón, 1-3  
Alcalá, 29, 2.ª planta

VALENCIA  
BARCELONA

Roger de Lauria, 6, 2.ª  
Mallorca, 260



## DATOS IDENTIFICATIVOS

---

La Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja es una Institución de crédito de carácter benéfico-social, fundada por la Real Sociedad Económica Aragonesa de Amigos del País. Su creación fue aprobada por la Real Orden de 28 de enero de 1873, dando comienzo sus actividades el 28 de mayo de 1876.

Figura inscrita en el Registro Especial de Cajas de Ahorro Popular con el número 51, en el folio 31, según Real Orden de 13 de diciembre de 1930 e inscrita igualmente en el Registro Mercantil de Zaragoza, en el tomo 1.194, folio 23, hoja Z-4.862, inscripción 1ª.

La Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja tiene su domicilio social en Zaragoza, plaza de don Basilio Paraíso, número 2. Sus vigentes Estatutos fueron aprobados por Orden del Consejero de Economía, Hacienda y Empleo de la Diputación General de Aragón de fecha 12 de junio de 2001.

**Caja de Ahorros y Monte de Piedad  
de Zaragoza, Aragón y Rioja  
-IBERCAJA-**

Domicilio social:  
**Plaza de Basilio Paraíso, n.º 2.  
50008 Zaragoza**

CIF:  
**G-50.000.652**

Teléfono:  
**976 76.76.76**

Fax:  
**976 74.88.01**

Dirección Internet:  
**[www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es)**

#### TEXTOS

Ibercaja

#### DISEÑO Y MAQUETACIÓN

Tipolínea, S.A.

#### FOTOGRAFÍAS

Kim Castells

Age Fotostock

Tipolínea, S.A.

Archivo gráfico de Ibercaja

#### IMPRESIÓN

Tipolínea, S.A.

#### PAPELES

La impresión de este Informe se ha realizado  
en los siguientes tipos de papel:

Cubierta: Creator Star de 350 gramos.

Páginas 1-128 y 185-224: Creator Silk de 150 gramos.

Páginas 129-184: Rives Tradition Marfil Natural de 120 gramos.

Fabricados con celulosa que no ha sido blanqueada con cloro gas.

#### DEPÓSITO LEGAL

Z-544-2005





