Grupo iberCaja

Informe Anual 2014

Ibercaja Banco, S.A.
- IBERCAJA -

Domicilio social:
Plaza de Don Basilio Paraíso, n.º 2. 50008 Zaragoza

NIF:
A-99319030

Teléfono:
976 76.76.76

Fax:
976 74.88.01

Dirección Internet:
www.ibercaja.es

ÍNDICE GENERAL

I. Informe económico y de actividades del Grupo Ibercaja Banco 7

1. Presentación del Grupo y magnitudes básicas 11
2. Entorno económico y financiero 15
3. La actividad del Grupo Ibercaja Banco 19
4. Los empleados 50
5. Recursos tecnológicos 54
6. Solvencia y calidad de los activos 55
7. Resultados del ejercicio 59
8. Órganos de Gobierno de Ibercaja Banco, S.A. 67
9. Red de oficinas Grupo Ibercaja Banco 75

II. Informe de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Ibercaja Banco 95

Presentación 99

1. Perfil del Informe 100
2. El Grupo Ibercaja 103
3. Ibercaja y el Desarrollo Sostenible 121
4. El Buen Gobierno 134
5. Los Grupos de Interés 150
6. Respuesta a las demandas de los Grupos de Interés 157
7. Ibercaja y los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact) 215

Anexo I.
Índice de indicadores GRI G3 y Suplemento para el Sector Financiero. Nivel de Aplicación 223

Anexo II.
Tabla de referencia cruzada entre los principios del Pacto Mundial (PM) y los indicadores del GRI 238

Anexo III.
Informe de Revisión Independiente del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2014 239

III. Documentación legal del Consolidado de Ibercaja Banco 241

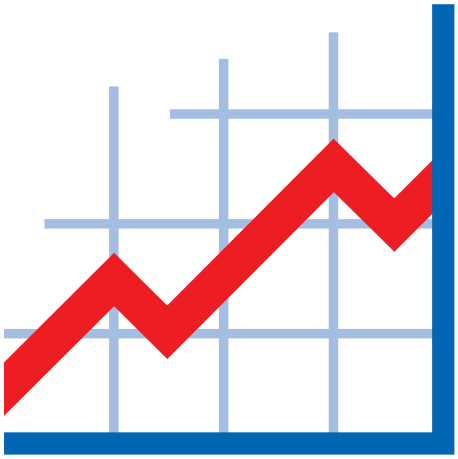
Informe de la empresa auditora 245

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas correspondientes al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2014 248

Informe de Gestión Consolidado correspondiente al ejercicio 2014 466

Sección I: Informe de Gestión 466

Sección II: Informe de Gobierno Corporativo 482



I Informe económico y de actividades del Grupo Ibercaja Banco

ÍNDICE

1. **Presentación del Grupo y magnitudes básicas** 11

2. **Entorno económico y financiero** 15

3. **La actividad del Grupo Ibercaja Banco** 19

4. **Los empleados** 50

5. **Recursos tecnológicos** 54

6. **Solvencia y calidad de los activos** 55

7. **Resultados del ejercicio** 59

8. **Órganos de Gobierno de Ibercaja Banco, S.A.** 67

9. **Red de oficinas Grupo Ibercaja Banco** 75

1 Presentación del Grupo y magnitudes básicas

1.1. Descripción

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

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

El Banco es cabecera de un grupo de entidades dependientes. Las sociedades que componen el grupo consolidable de Ibercaja Banco llevan a cabo actividades de distinta naturaleza. Destacan por su importancia, tanto desde el punto de vista de la diversificación de la oferta de productos bancarios como de la rentabilidad, las del Grupo Financiero, formado por sociedades especializadas en fondos de inversión, planes de ahorro y pensiones, bancaseguros, patrimonios y leasing-renting.

1.2. Historia

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

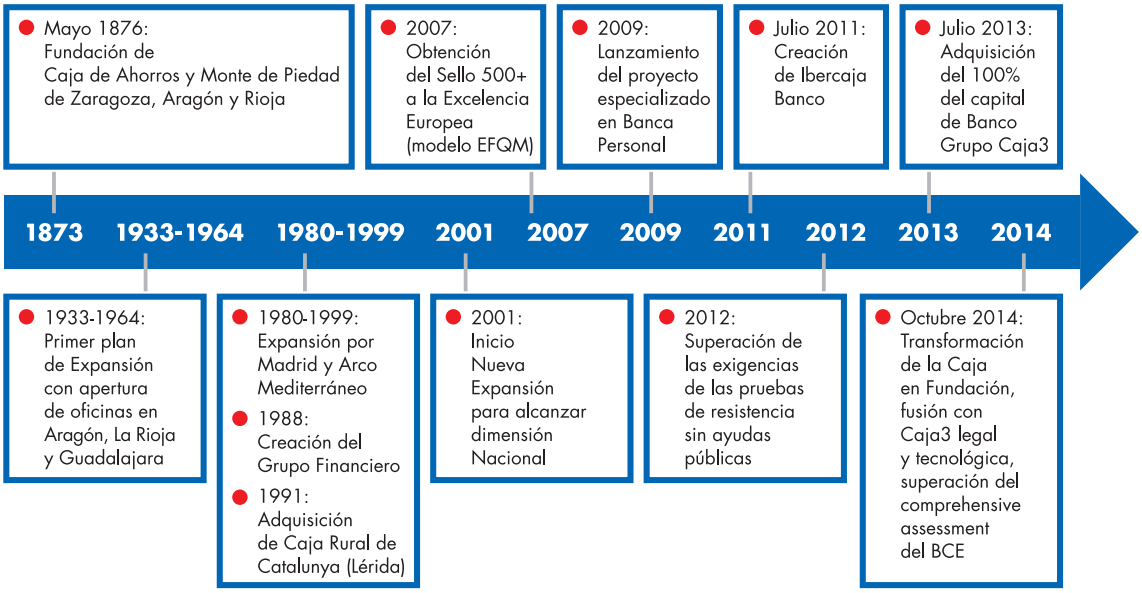
La Entidad, tras un largo proceso de expansión en el que logra una sólida implantación en Aragón, La Rioja y Guadalajara, adquirió en 2001 dimensión nacional al estar presente en todas las provincias españolas.

En el marco del proceso de reestructuración del sistema financiero español la Asamblea General de la Caja, en sesión extraordinaria celebrada el 26 de julio de 2011, aprobó la constitución de un banco de nueva creación, que giraría en el tráfico jurídico y económico con la denominación de Ibercaja Banco, y al que le traspasaría la totalidad de los activos y pasivos destinados a su actividad financiera.

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

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

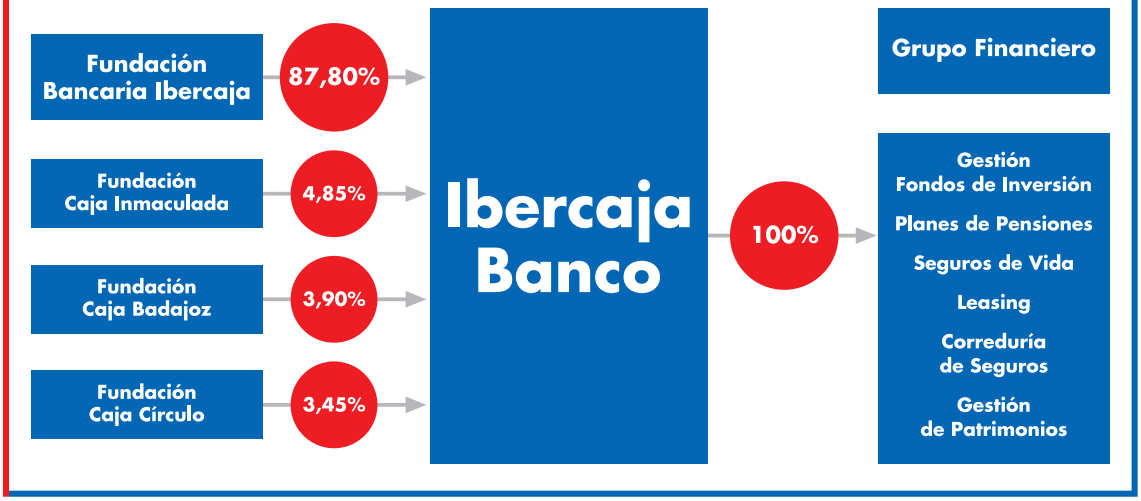
Principales hitos (138 años de historia)



1.3. Estructura accionarial

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

Estructura de propiedad del Grupo Ibercaja

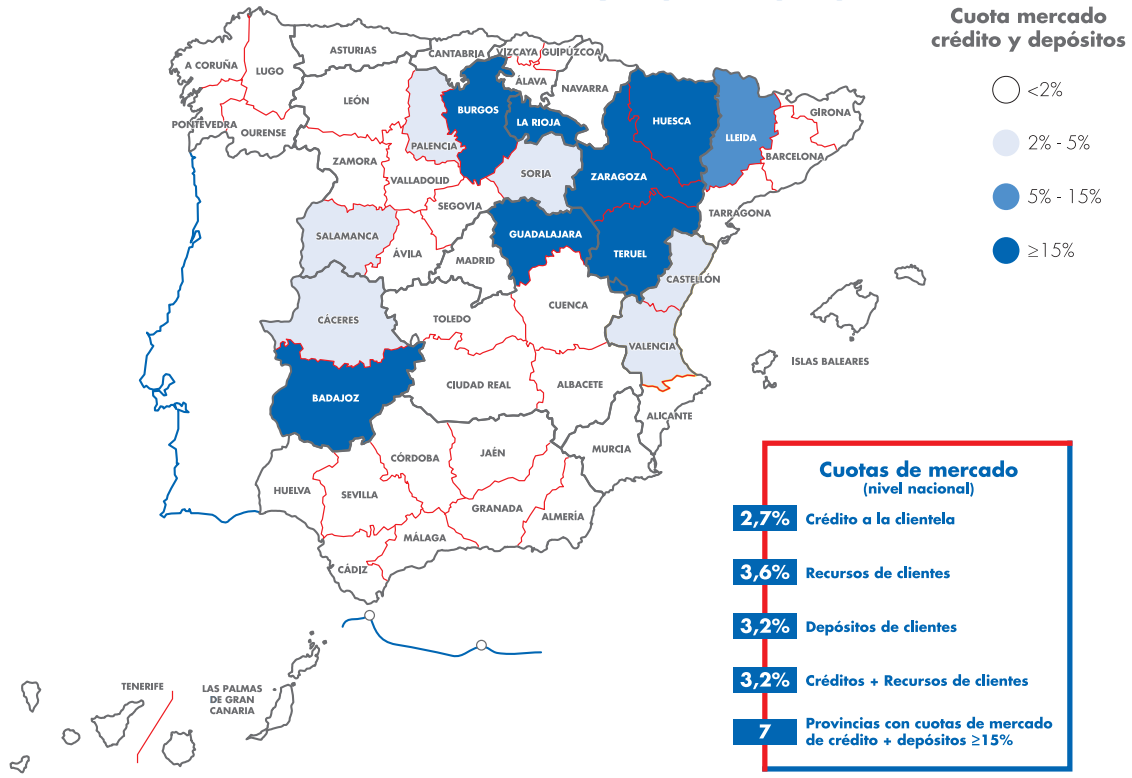


1.4. Posicionamiento en el sistema financiero español

Ibercaja Banco, con 62.300 millones de euros, es la octava entidad por volumen de activos del sistema bancario español. Su modelo de negocio se centra en el mercado minorista, con una atención especial a particulares y pequeñas y medianas empresas. A nivel nacional, el Grupo cuenta con una cuota de mercado del 2,7% en créditos, 3,6% en recursos de clientes y 3,2% en depósitos.

La Entidad tiene un posicionamiento relevante en su Zona Tradicional de actuación (Aragón, La Rioja, Guadalajara, Burgos y Badajoz), donde se concentra el 66% de su red y obtiene más del 60% de su volumen de negocio. Posee asimismo una importante implantación en otras zonas de gran relevancia económica: Madrid y Arco Mediterráneo. En siete provincias españolas la cuota de negocio es igual o superior al 15%. A diciembre de 2014, la red alcanza 1.356 oficinas y el número de empleados (actividad matriz sin filiales) llega a 6.001.

Cuotas de mercado de crédito y depósitos por provincias



Distribución de la red de oficinas, volumen de negocio y clientes por zonas de actuación

	Oficinas en España	Volumen de negocio[1]	Clientes
Zona Tradicional	66,1%	60,5%	62,8%
Zona Expansión	25,8%	29,0%	28,1%
Madrid	14,1%	17,6%	17,1%
Arco Mediterráneo	11,7%	11,4%	11,1%
Mercados principales	91,9%	89,5%	90,9%
Resto de España	8,1%	10,5%	9,1%

Zona Tradicional: Aragón, La Rioja, Guadalajara, Burgos y Badajoz. Arco Mediterráneo: Cataluña y Comunidad Valenciana.
1. Crédito a clientes y leasing + Recursos de clientes minoristas.

Magnitudes básicas

	2014	2013	2012
Grupo Ibercaja Banco			
Actividad de balance (Millones de euros)			
Activo total	62.322	63.149	44.664
Crédito a clientes bruto	36.061	39.095	31.041
Cartera de valores	22.320	19.826	11.040
Recursos totales gestionados	62.551	61.989	43.593
– Recursos fuera de balance	*13.391*	*12.053*	*8.815*
Recursos de clientes minoristas	48.547	46.625	31.436
Indicadores y ratios			
Tasa de morosidad del crédito (%)	10,78	10,25	5,48
Cobertura total de la morosidad (%)	57,56	56,96	88,42
Líquidez disponible / activo total (%)	20,51	16,89	12,24
Ratio crédito / financiación minorista (%)	91,91	99,95	119,95
Capital de nivel 1 ordinario - BIS III phased in (%)	11,13	10,07	
Coeficiente de solvencia - BIS III phased in (%)	11,78	10,75	
Resultados[1] (Miles de euros)			
Margen de intereses	699.348	592.210	577.924
Margen bruto ex Resultado de operaciones financieras	985.252	759.669	783.484
Resultado antes de saneamientos	647.259	297.567	747.710
Correcciones de valor det. activos y otros saneamientos	432.153	421.448	1.432.836
Resultado neto (atribuido a la entidad dominante)	150.653	–67.684	–484.951
Otra información relevante[2]			
Número de oficinas	1.356	1.407	1.047
Número de empleados matriz (plantilla total)[3]	6.001	6.411	4.723
Número de cajeros automáticos	1.567	1.658	1.142
Volumen de actividad por oficina[4] (Millones de euros)	72,722	71,844	71,283
Volumen de actividad por empleado[4] (Millones de euros)	16,433	15,767	15,802

1. Los resultados de 2013 incluyen Caja3 desde el momento de su adquisición.
2. Los datos de 2013 corresponden a la agregación de Ibercaja Banco y Banco Grupo Caja3 (entidades individuales).
3. No se incluye la plantilla perteneciente a las filiales del Grupo.
4. Volumen de actividad: Crédito a clientes bruto + Recursos totales gestionados.

Calificación crediticia de Ibercaja Banco, S.A.:	Corto plazo	Largo plazo
Moody's	NP	Ba3
Standard & Poor's	B	BB
Fitch Ratings	B	BB+

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. La información anterior a octubre de 2014, momento de la integración legal y tecnológica de Banco Grupo Caja3, se ha reconstruido aplicando a la entidad absorbida los criterios contables y de gestión de Ibercaja.

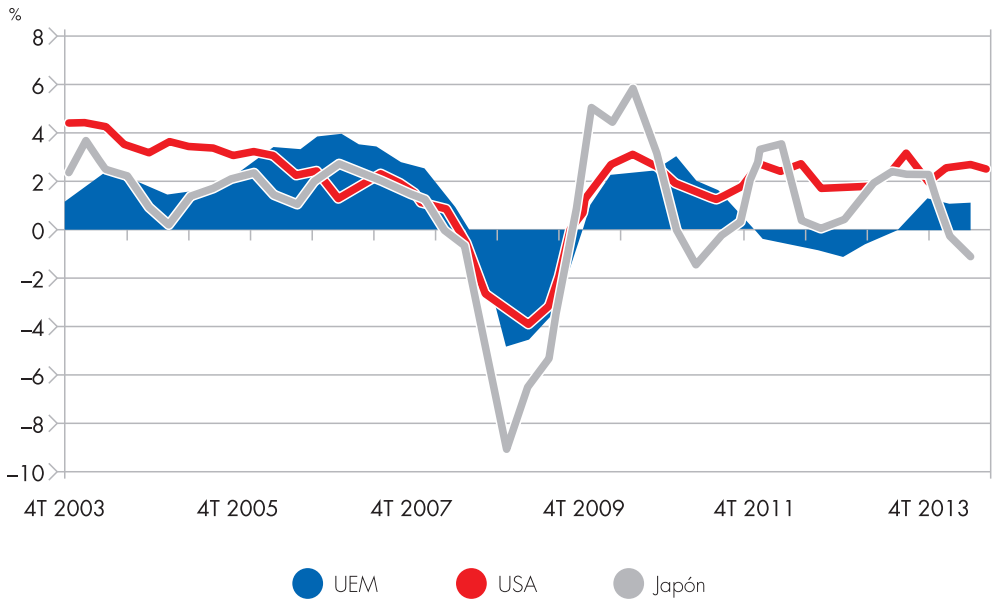
2 Entorno económico y financiero

El crecimiento de la economía mundial en 2014 está próximo al 3,4%. Las políticas monetarias expansivas de los bancos centrales han tenido especial protagonismo en la recuperación que, sin embargo, presenta acusados contrastes entre países.

La economía norteamericana da muestras de elevado dinamismo, con un avance en el año en el entorno del 2,4%. Tanto el consumo como la inversión crecen con fuerza, mientras el sector exterior mejora su aportación al PIB. El empleo ha aumentado a buen ritmo, especialmente en el segundo semestre, y la tasa de paro desciende hasta el 5,8% en noviembre. En este favorable escenario, la Reserva Federal ha dado por concluido su programa de compra de deuda.

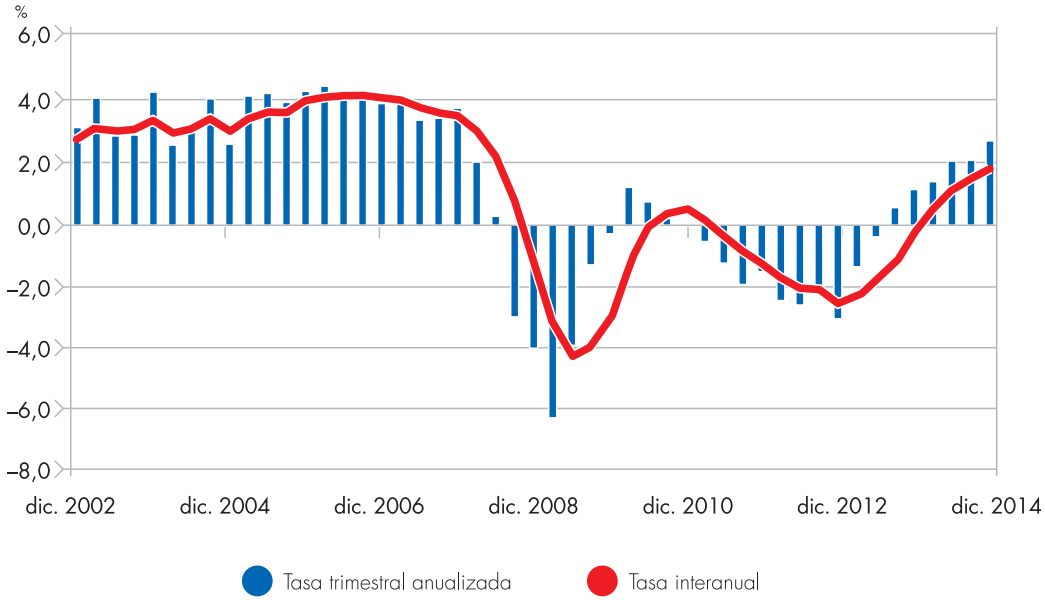
En Japón, la primera de las subidas del IVA, realizada en abril, impactó negativamente en la economía, sucediéndole dos trimestres de retroceso del PIB que han hecho saltar las alarmas. El BoJ ha decidido ampliar los estímulos monetarios y el Gobierno, tras aplazar la segunda subida del IVA, se propone implementar diversas reformas para reactivar el consumo. Entre los países emergentes, India está adquiriendo protagonismo, su crecimiento en 2014, alrededor del 5%, ha sido inferior a lo esperado, pero las reformas emprendidas mejoran sensiblemente las perspectivas del país. China pierde impulso, pese a un aumento del PIB superior al 7%, Brasil ha entrado en recesión y Rusia sufre las consecuencias de la brusca bajada del precio del crudo y de las sanciones internacionales.

Evolución del PIB por países (tasa interanual)



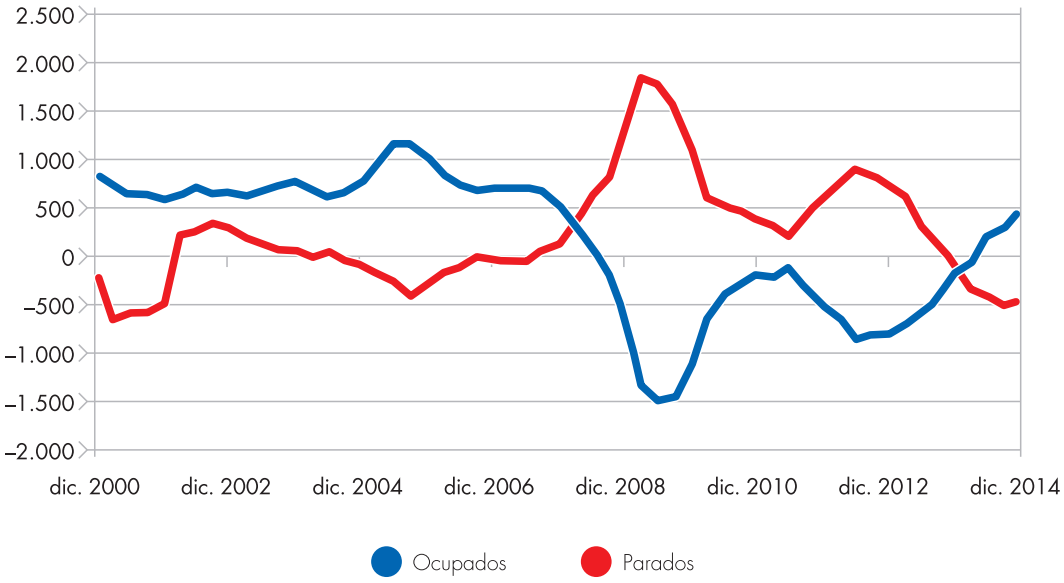
La zona euro atraviesa una etapa de estancamiento, con un crecimiento débil, 0,8%. De las grandes economías del continente, Alemania acusa en las exportaciones la atonía de su entorno, Francia avanza levemente gracias al sector público e Italia está en recesión, mientras España y algunos países periféricos marcan un mejor tono. La inflación ha retrocedido hasta mínimos desatando el temor a la deflación. El mercado laboral mejora aunque mantiene todavía una tasa de desempleo por encima del 11%. Dentro de este escenario, el BCE se propone adoptar estímulos adicionales para incentivar el consumo y la inversión entre los que destaca el programa QE de compra de deuda.

Evolución del PIB en España



La economía española ha entrado en un ciclo alcista logrando un avance estimado del PIB del 1,4% que la sitúa, en términos de crecimiento, a la cabeza de Europa. El consumo de los hogares, después de recuperar tasas de variación positivas, se ha acelerado con un alza en el año que supera el 2%. La inversión en bienes de equipo mantiene siete trimestres consecutivos de crecimiento. Mientras la construcción ha tocado fondo, tras encadenar seis años de incesantes retrocesos, las ventas y los precios de la vivienda dejan de caer. Los datos de empleo son positivos, según la EPA del cuarto trimestre se han creado más de 430.000 puestos de trabajo y la afiliación a la Seguridad Social registra al concluir el año 417.000 nuevos cotizantes. No obstante, la tasa de paro, 23,7%, es todavía muy elevada.

Mercado laboral en España (Variación acumulada en 12 meses, miles)



Los precios se contraen un 1% en diciembre. A ello contribuyen el descenso en la cotización del crudo, el de algunos alimentos, la contención salarial y el alto porcentaje de la capacidad productiva excedente.

En cuanto a la política fiscal, el déficit de las Administraciones Públicas se ha moderado, más por el crecimiento de la recaudación impositiva que por el recorte del gasto. Al mismo tiempo, el endeudamiento público escala hasta aproximarse al 100% del PIB.

El BCE recortó en dos ocasiones el tipo de interés de referencia fijándolo en el 0,05% y mantiene su política de estimular la economía proporcionando liquidez al sistema a través de la financiación condicionada a la banca (TLTROs) y la compra de cédulas hipotecarias y ABS. Adicionalmente, ha anunciado un programa de compra de activos siguiendo el ejemplo de lo realizado por la FED en Norteamérica y el BoJ en Japón. Estas medidas, teniendo en cuenta la diferencia de ciclo de la zona euro respecto a Estados Unidos, han provocado en los últimos meses del año una rápida depreciación del euro frente al dólar.

En los mercados de deuda las condiciones de financiación mejoran, por el descenso de los tipos de interés y de la prima de riesgo española, permitiendo al Estado y también al sector privado un importante ahorro en la financiación de la deuda.

El mercado de renta variable ha sufrido momentos de importante volatilidad, especialmente en el segundo semestre del año, a consecuencia de episodios como el desplome del precio del crudo, la depreciación del rublo o la situación en Grecia. El Ibex 35 cierra el ejercicio con una revalorización del 3,66%, mayor a la de otros índices europeos, pero por debajo de las expectativas de comienzo de año.

El sector bancario español se ha beneficiado del clima macroeconómico más benigno y de la mejora de sus propios fundamentos, tras la profunda reestructuración que ha experimentado, el saneamiento de balances y el esfuerzo para reforzar los niveles de capital llevados a cabo en años anteriores. Restan asignaturas pendientes, entre ellas, recuperar la rentabilidad y normalizar el nivel de activos improductivos en balance.

El crédito ha proseguido su caída a un ritmo inferior al de 2013. Las nuevas operaciones crecen en algunos segmentos como pymes y consumo, siendo todavía insuficientes para compensar las amortizaciones naturales de la cartera. El margen de intereses se ha visto afectado por el efecto conjunto de la baja actividad y el descenso de tipos, corregido parcialmente por el menor coste de los depósitos minoristas.

La tasa de morosidad, desde máximos a final de 2013, ha descendido 1,16 puntos porcentuales hasta el 12,61%. Retroceden las entradas de activos irregulares y se reducen las necesidades de saneamiento después de los fuertes requerimientos de años anteriores.

En el ámbito regulatorio en julio se aprobó el Mecanismo Único de Resolución con el fin de regular la resolución ordenada de las entidades y aminorar el coste para el contribuyente de crisis bancarias como la vivida recientemente. Por otra parte, se han llevado a cabo los ejercicios de AQR y test de estrés para evaluar la calidad de los activos y el nivel de solvencia de la banca europea. Las entidades españolas, en general, han superado holgadamente las pruebas. La Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito ha traspuesto al ordenamiento jurídico español la normativa europea en materia de solvencia y supervisión bancaria. A partir de noviembre, entró en vigor el Mecanismo Único de Supervisión bajo el control del BCE con importantes cambios que implican someter a las entidades a una evaluación periódica de su perfil de riesgo, adecuación de capital y liquidez, modelo de negocio, rentabilidad y gobernanza.

La economía española arranca 2015 con unas perspectivas muy favorables que pronostican la aceleración del crecimiento hasta tasas por encima del 2%. La buena trayectoria del consumo de los hogares, la inversión y las exportaciones se verán reforzadas por factores como la reducción de algunos impuestos, disminución del precio del petróleo, recuperación del empleo, depreciación del euro y las nuevas medidas de expansión monetaria adoptadas por el BCE. No obstante, algunos aspectos podrían empañar las buenas previsiones como la debilidad de nuestros principales socios comerciales y la incertidumbre política que genera un año marcadamente electoral.

La situación macroeconómica relanzará la actividad del sistema financiero apoyada por las medidas del BCE que reducen los costes de financiación y favorecen la concesión de crédito. Los tipos de interés extremadamente bajos y el aumento de la competencia en la captación de nuevas operaciones presionarán la rentabilidad de la cartera de crédito, compensándose en parte por el abaratamiento del coste de los depósitos que tiene todavía un cierto recorrido.

3 La actividad del Grupo Ibercaja Banco

El ejercicio recién concluido ha sido histórico para Ibercaja por varios acontecimientos que a buen seguro marcarán el devenir de la Entidad para los próximos años. En octubre culminó la integración legal, tecnológica y operativa de Caja3 en Ibercaja, de modo que una sola sociedad desarrollará la actividad bancaria del Grupo. El proceso, por su envergadura, ha puesto a prueba a toda la organización y requerido un intenso esfuerzo, tanto en aspectos técnicos y organizativos, como en otros claves para el negocio, como la consolidación de una cultura homogénea y el traslado a toda la red del modelo de gestión y forma de hacer que caracteriza a Ibercaja. El Grupo ha salido reforzado, se convierte en la octava entidad dentro del sistema bancario español y logra atravesar la intensa crisis sufrida por el mismo manteniendo su identidad con un proyecto propio y viable. Consolida de este modo su lugar privilegiado en los mercados tradicionales y mejora el posicionamiento en el ámbito nacional, lo que supone un avance importante teniendo en cuenta la transformación que ha sufrido el sector hacia un menor número de entidades pero más fuertes y competitivas.

Ibercaja ha superado con éxito la evaluación global que el BCE realizó a las principales entidades de crédito previa a la asunción de las competencias de supervisión. El riguroso y pormenorizado examen del balance y procedimientos de la Entidad evidencia la calidad de la cartera crediticia, así como la fortaleza de la posición de capital en los dos hipotéticos escenarios macroeconómicos analizados. La ratio de capital sobrepasa en más de dos puntos porcentuales los requerimientos mínimos y el exceso de recursos propios es superior a 650 millones de euros en ambos supuestos.

Se ha diseñado el Plan Estratégico 2015-2017 que desarrolla los proyectos y acciones para el próximo trienio con el objetivo de acelerar el proceso ya emprendido de medidas y reformas que sienten las bases para lograr un negocio más rentable y capitalizado, capaz de competir con éxito en un mercado muy exigente y merecer el aprecio del inversor ante la proyectada salida a bolsa. Ahonda en el modelo de gestión diferenciado, de calidad, basado en la excelencia, que aporta productos y servicios de mayor valor añadido al cliente convirtiéndose en su entidad financiera de preferencia. Para pilotar la nueva etapa, en el inicio de 2015 se ha reestructurado la cúpula directiva con profesionales que ya desempeñaban relevantes funciones en la Entidad.

La acción comercial ha sido muy dinámica a fin de mantener el volumen de actividad y soslayar el efecto de la reestructuración de la red de Caja3. Los recursos de clientes de la red minorista avanzan apreciablemente, especialmente en el segmento de Banca Personal y en aquellos productos de ahorro en los que el Grupo tiene una capacidad contrastada como fondos de inversión, planes de pensiones y seguros de ahorro. La cartera crediticia se ha visto afectada por la tendencia general al desapalancamiento de familias y empresas. No obstante, en los últimos meses se observan signos de reactivación en las nuevas operaciones, tendencia que previsiblemente se consolidará a lo largo de 2015. Los resultados del ejercicio ponen de manifiesto la capacidad del Grupo para generar ingresos y sirven para afianzar los ya sólidos niveles de cobertura y ratios de capital.

3.1. Evolución del negocio bancario y canales de distribución

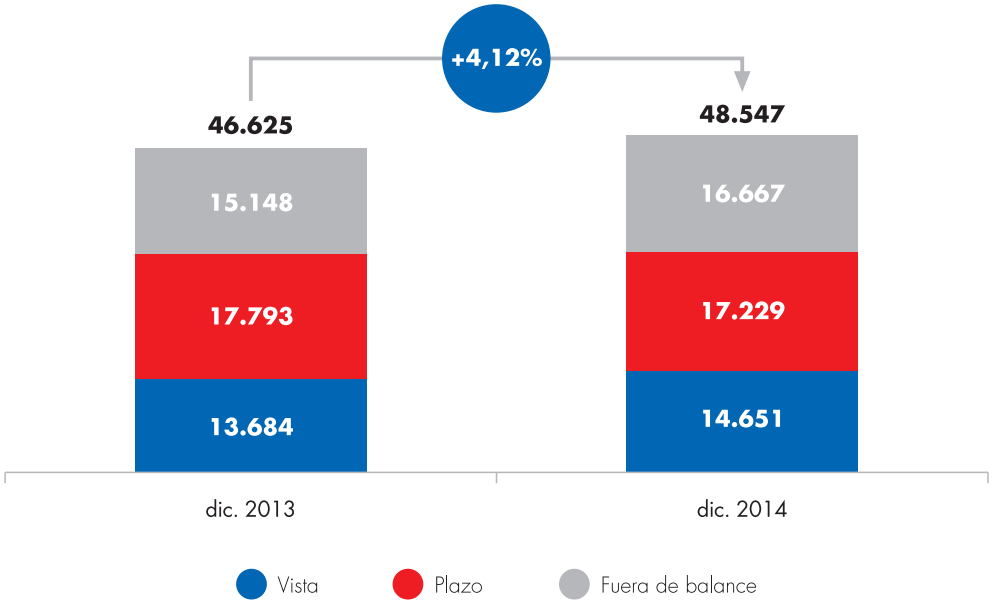
3.1.1. Recursos de clientes

La actividad comercial desarrollada a lo largo del año y un catálogo de productos diversificados y adaptados al perfil de cada cliente han logrado neutralizar una potencial pérdida de negocio derivada de la reestructuración de la red de oficinas de Caja3 y aumentar en 7 puntos básicos la cuota de mercado de recursos de clientes minoristas del Grupo.

En un entorno de bajos tipos de interés, la política comercial de Ibercaja se ha enfocado en la oferta de productos atractivos para el cliente que mejoren la rentabilidad de su ahorro e incentiven la vinculación con la Entidad. Como resultado, en la estructura de recursos minoristas adquieren mayor peso los de fuera de balance, fondos de inversión, planes de pensiones y seguros de ahorro, frente a los depósitos tradicionales.

Los recursos gestionados de clientes minoristas, 48.547 millones, crecen un 4,12% respecto a diciembre de 2013. Los de balance aumentan un 1,28% hasta los 31.880 millones, al tiempo que los de intermediación, impulsados por la migración del ahorro desde depósitos a plazo, se elevan el 10,03%.

Evolución recursos de clientes minoristas (millones de euros)



El ahorro vista sube un 7,07%, mientras que las imposiciones a plazo registran un retroceso interanual del 3,03%, variación que se explica por el interés de empresas y particulares en mantener posiciones de liquidez y por la reinversión ya comentada en otros activos. La contratación de los depósitos con cobertura, con una garantía del capital del 100%, viene mostrando un progresivo aumento al ofrecer una alternativa de inversión dado el nivel históricamente bajo de los tipos de interés.

Desglose de los recursos gestionados de clientes

(Millones de euros)	Diciembre 2014	Diciembre 2013	Var. año	Var. año %
Ahorro vista	14.651	13.684	967	7,07
Recursos a plazo	17.218	17.757	–539	–3,03
Cesión temporal de activos	11	36	–25	–69,77
Recursos de clientes minoristas en balance	**31.880**	**31.476**	**404**	**1,28**
Cesión de activos a vencimiento	232	299	–67	–22,38
Fondos de inversión	7.809	6.572	1.237	18,82
Planes de pensiones	3.267	3.019	248	8,21
Seguros	5.358	5.258	101	1,91
Recursos de clientes minoristas fuera de balance	**16.667**	**15.148**	**1.519**	**10,03**
Total recursos de clientes minoristas	**48.547**	**46.625**	**1.922**	**4,12**
Total recursos gestionados del Grupo*	**62.551**	**61.989**	**562**	**0,91**

* Incluye recursos tomados en mercados mayoristas (emisiones y otros pasivos).

El patrimonio administrado en fondos de inversión evoluciona muy favorablemente con un aumento, 18,82%, que obedece tanto a las aportaciones de clientes como a las revalorizaciones del ejercicio. Cabe subrayar que los acuerdos de gestión activa de carteras de fondos de inversión, una iniciativa pionera de Ibercaja dirigida a clientes de Banca Personal, han cosechado un rotundo éxito con un incremento de volumen por encima del 178%. En planes de pensiones el patrimonio administrado sube más de un 8,21%, al tiempo que en seguros de vida el crecimiento es más moderado.

La buena trayectoria de los productos de intermediación hace que la participación del Grupo en el negocio de fondos de inversión llegue al 3,95%, mientras que la cuota de mercado en planes de pensiones y seguros de vida es del 5,85% y 4,07%, respectivamente, consolidándose Ibercaja en la quinta posición del ranking sectorial de ambos negocios.

3.1.2. Crédito a clientes

El crédito a la clientela bruto se eleva a 36.061 millones de euros. Sin considerar la adquisición temporal de activos, la variación en el año ha sido del –5,64%. A pesar de este descenso, que se enmarca dentro del proceso de desapalancamiento del sector privado, la disminución en Ibercaja del crédito a hogares y empresas ha sido menor que la del conjunto del sistema financiero.

Durante 2014 se ha prolongado la debilidad de la demanda. No obstante, excluyendo a las grandes empresas, que tienden a sustituir la financiación bancaria por emisiones de deuda, el flujo de nuevas operaciones presenta mayor dinamismo que en años precedentes, aunque es todavía insuficiente para cubrir las amortizaciones naturales de la cartera.

Por segmentos, en Ibercaja el decremento se concentra principalmente en promoción inmobiliaria y construcción, con una contracción del –12,94%, que es consecuencia tanto de la evolución del sector como de la gestión llevada a cabo por la Entidad en relación a esta cartera. El resto de financiación a pymes, pese a que desciende en volumen, acumula casi el 60% de las formalizaciones en el año.

Distribución del crédito a clientes por finalidades

(Millones de euros)	Diciembre 2014	Diciembre 2013	Var. año	Var. año %
Crédito a particulares	24.979	26.415	–1.436	–5,44
Vivienda	23.685	25.016	–1.332	–5,32
Consumo y otros	1.294	1.398	–105	–7,48
Crédito a empresas	10.016	10.977	–962	–8,76
Promoción inmobiliaria	3.301	3.791	–490	–12,94
Actividades productivas no inmobiliarias	6.715	7.186	–471	–6,56
Sector público y otros	1.066	1.703	–637	–37,41
Crédito a la clientela ex. adq. temporal de activos	36.061	38.217	–2.156	–5,64
Crédito a la clientela bruto	36.061	39.095	–3.034	–7,76

Dentro del crédito a hogares, el destinado a adquisición de vivienda cede un 5,32%. El número de nuevas operaciones ha aumentado respecto a 2013, circunstancia que no se traduce en volúmenes por el efecto conjunto del acusado descenso en el precio de la vivienda y porque los prestatarios, en general, prefieren asumir niveles de deuda menores. Finalmente, en el crédito al consumo, en paralelo a lo acontecido en el sector bancario español, se ha producido un ajuste del saldo vivo del 7,48%. Se explica fundamentalmente por la corrección de la expansión que había alcanzado en los años de mayor bonanza económica. Sin embargo, es de resaltar el crecimiento de las formalizaciones respecto a 2013 en más de un 24%.

En función de las garantías, la inversión crediticia con garantía real, basicamente para la adquisición de primera vivienda de particulares, cede un 6,65%, y otros deudores a plazo, baja un 4,57%. Al mismo tiempo, el crédito comercial asciende un 2,35% y los activos deteriorados disminuyen un 2,93%.

Desglose del crédito a la clientela en función de las garantías

(Millones de euros)	Diciembre 2014	Diciembre 2013	Var. año	Var. año %
Crédito comercial	347	339	8	2,35
Deudores con garantía real	26.287	28.161	–1.873	–6,65
Otros deudores a plazo	3.713	3.891	–178	–4,57
Arrendamientos financieros	178	183	–5	–2,62
Deudores a la vista y varios	1.319	1.483	–164	–11,09
Activos deteriorados	3.889	4.006	–118	–2,93
Ajustes por valoración	–12	–15	3	17,41
Otros activos financieros	340	168	172	102,16
Crédito a la clientela bruto ex. adqu. temporal activos	**36.061**	**38.217**	**–2.156**	**–5,64**
Adquisición temporal de activos	0	878	–878	–100,00
Crédito a la clientela bruto	**36.061**	**39.095**	**–3.034**	**–7,76**
Pérdidas por deterioro	–2.230	–2.275	45	1,97
Crédito a la clientela neto	**33.830**	**36.819**	**–2.990**	**–8,12**

La ratio de mora del crédito asciende al 10,78% y presenta un diferencial favorable respecto al sistema financiero de 1,83 puntos porcentuales. Por primera vez desde el inicio de la crisis se ha producido un descenso en los saldos dudosos, 118 millones, que se espera se acelere en los próximos trimestres, tanto por el menor ritmo de entradas en mora como por la actividad de recuperación.

Financiación a personas físicas

La financiación destinada a la adquisición y rehabilitación de viviendas de particulares es la de mayor peso en la estructura de la cartera crediticia de la Entidad con el 66% del total. Está respaldada casi en su totalidad con garantía hipotecaria. Ibercaja ocupa una posición destacada en este segmento de negocio. A pesar de cierta mejoría en los indicadores de demanda de vivienda, la tendencia descendente del volumen de crédito hipotecario se ha prolongado durante 2014. El saldo de este segmento de negocio alcanza al finalizar el año 23.685 millones de euros.

La oferta de productos hipotecarios se ha adaptado constantemente a las demandas del mercado y a las peculiaridades de cada grupo de clientes. La gama de *hipotecas bonificadas* es la que ha gozado de una mejor aceptación, especialmente la destinada a la financiación de viviendas publicitadas en la web. A la característica esencial de este producto, premiar la vinculación del cliente con la Entidad, se ha añadido la de referenciar los tipos de interés al porcentaje de financiación sobre el valor de tasación.

Se mantienen vigentes acuerdos para facilitar el acceso al crédito de miembros de distintos colectivos como colegios profesionales, funcionarios y empleados de grandes empresas, que se benefician de condiciones ventajosas diseñadas específicamente para ellos.

En crédito al consumo se ha desarrollado una campaña específica bajo el lema *«Si usted lo pide, nosotros lo hacemos posible»* con el objetivo de aumentar la fidelidad de los clientes dando solución a sus necesidades financieras. Se espera que el ritmo de formalizaciones siga una trayectoria favorable apoyada en la mejor percepción de la situación económica y los incentivos para la compra de bienes duraderos.

Financiación a actividades productivas

El crédito destinado a actividades productivas distintas de la promoción inmobiliaria asciende a 6.715 millones de euros. El Grupo tiene como objetivo potenciar su relación con el tejido empresarial para lo que viene desarrollando un nuevo modelo de servicio y atención integral a la empresa. Esta iniciativa comienza a dar frutos y en el medio plazo mejorará el posicionamiento de la Entidad en este apartado de negocio.

Durante el ejercicio se ha puesto en marcha una campaña específica bajo el título *«Encuentre aquí la financiación que busca para su negocio»,* que incluye dos ofertas comerciales. Una para la financiación de circulante a través de la póliza multiproducto y otra dirigida a la financiación de inversiones. Respecto a esta última, Ibercaja comercializa los préstamos ICO Empresas y Empren-

dedores. Como rasgo de diferenciación en esta línea de crédito, la campaña *Préstamo Ultraligero* ofrece a los clientes la posibilidad de mejorar el tipo de interés asumiendo como contraprestación la contratación de otros productos y servicios. En 2014 se han formalizado casi 3.200 operaciones de este tipo de préstamos.

Con el fin de dotar financiación a pymes se han firmado acuerdos de colaboración con el Gobierno de La Rioja y la Comunidad de Madrid para la comercialización de fondos del Banco Europeo de Inversiones. De la dotación de estas líneas, el 50% corresponde al BEI y el otro 50% a entidades colaboradoras. Ibercaja se compromete a complementar con fondos propios la misma cuantía de recursos del BEI utilizados. Asimismo, se han suscrito convenios con sociedades de garantía recíproca con el propósito de facilitar la financiación de pymes en las comunidades autónomas de Castilla y León, Extremadura, La Rioja y Madrid.

La larga trayectoria en el sector agrario proporciona al Grupo un amplio conocimiento de este medio en el que tiene una presencia muy activa. Para apoyar la incorporación de jóvenes agricultores y ganaderos al sector agroalimentario y acometer mejoras en las explotaciones se ha creado una línea específica de financiación complementaria de las ayudas económicas que proporcionan las Administraciones Públicas. En este ámbito Ibercaja ha colaborado con sociedades estatales y autonómicas para promover proyectos de modernización de infraestructuras de riego.

3.1.3. Red de oficinas

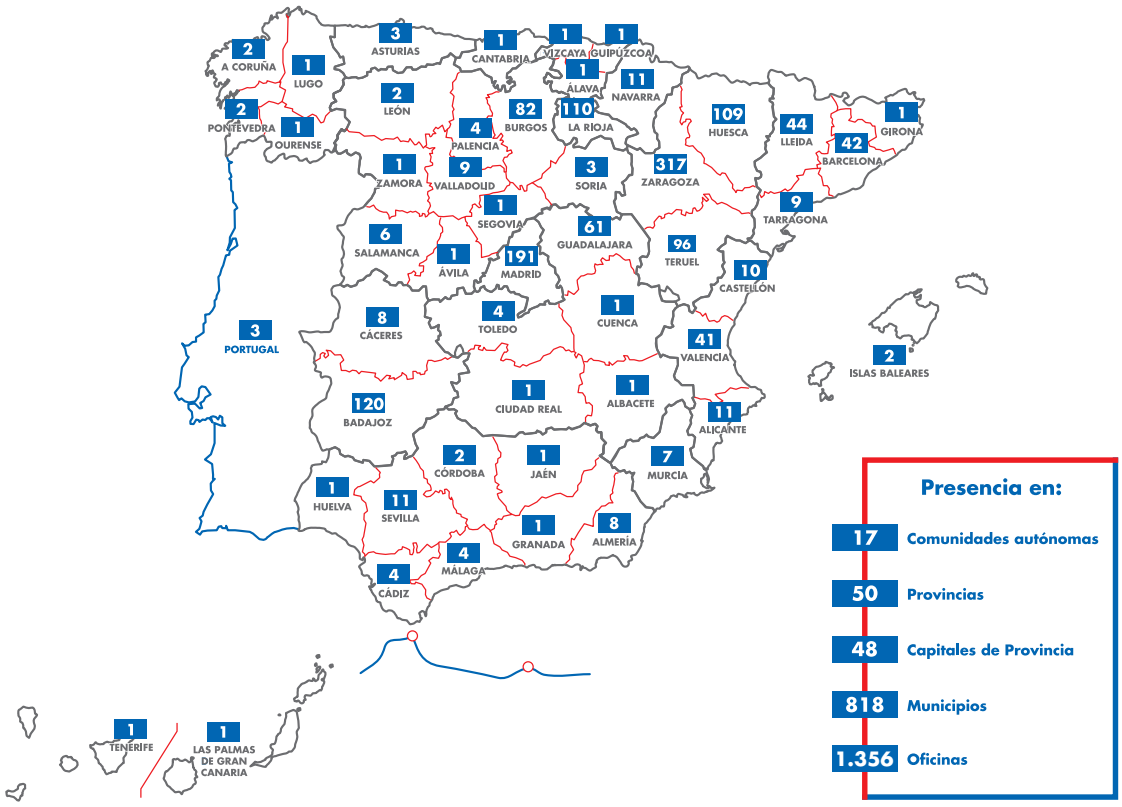
La red de sucursales de Ibercaja es amplia, de alta capilaridad y está reforzada con otros canales alternativos. La oficina es el instrumento básico de relación con el cliente al proporcionar un servicio próximo, personalizado y de calidad.

Tras la adquisición de Caja3, con el fin de evitar solapamientos, se está acometiendo un plan de racionalización de la red fusionando oficinas de reducida dimensión o muy próximas entre sí. El proceso prioriza en todo momento preservar la cercanía con el cliente y mantener el servicio, incluso en núcleos rurales de muy escasa población. Al finalizar 2014, el número de sucursales es de 1.356, con una reducción en el año de 51 oficinas. Como consecuencia del plan de integración se han reorganizado las Direcciones Territoriales para mejorar la eficiencia y garantizar la fluidez en la relación de las oficinas con los centros de decisión.

El Grupo mantiene una posición de liderazgo en su Zona Tradicional de actuación (Aragón, La Rioja y Guadalajara, Burgos y Badajoz), donde se concentra más del 65% de la red. Asimismo, es Entidad de referencia en Madrid y en otras provincias, como Barcelona, Valencia y Lérida, su presencia es muy destacada.

La distribución de la red comercial por Comunidades Autónomas es: 522 puntos de venta en Aragón, 191 en la Comunidad de Madrid, 128 en Extremadura, 110 en La Rioja, 109 en Castilla

Red de oficinas - Grupo Ibercaja (Situación a 31-12-14)



y León, 96 en Cataluña, 68 en Castilla-La Mancha, 62 en la Comunidad Valenciana, 32 en Andalucía y 35 en otras Comunidades Autónomas. Adicionalmente, 3 oficinas operan en Portugal.

Apoyando a la red de oficinas, existen más de un centenar de gestores especializados en banca de empresas, doscientos en banca personal y centros específicos de banca privada, capaces de prestar un servicio de alto valor añadido a cada segmento de clientes.

El modelo de oficina trata de optimizar la eficiencia operativa y comercial, proporcionando al mismo tiempo un ambiente propicio a la relación con el cliente. El diseño favorece la privacidad y la relación personalizada, distinguiendo las zonas de autoservicio y atención rápida respecto a las destinadas a la atención individual y asesoramiento.

3.1.4. Estrategia multicanal

Ibercaja busca acercar los servicios al cliente para que pueda disponer de ellos en cualquier lugar y momento. Su objetivo es integrar los nuevos canales con los tradicionales, manteniendo la relación continuada y de confianza que otorga el contacto personal. La incorporación de nuevos contenidos y la innovación tecnológica son constantes, facilitando la accesibilidad a la banca a distancia en los dispositivos más actuales como tablets, smartphones y otros.

Banca electrónica

Ofrece a sus clientes varios canales a distancia para que realicen sus operaciones en el entorno no presencial que les resulte más práctico y sencillo. La operatoria de productos y servicios puede llevarse a cabo en Internet, vía Ibercaja Directo, y mediante telefonía fija o móvil.

La banca online Ibercaja Directo es la plataforma a distancia de uso más habitual. Cuenta con versiones específicas para particulares, negocios, jóvenes y comercios. El número de usuarios y el de operaciones sigue incrementándose año a año.

En Ibercaja Directo Negocios los nuevos desarrollos se han dirigido a mejorar y agilizar la gestión del usuario. La adaptación a la Directiva SEPA ha obligado a realizar cambios para responder a sus exigencias y proporcionar al cliente una amplia información sobre todo el proceso. En Ibercaja Directo Particulares se ha ampliado la oferta de productos, se han introducido novedades en el diseño de algunas transacciones e incorporado otras. La gran afluencia de clientes a este canal hace que adquiera una relevancia creciente y que se utilice ampliamente para hacer llegar informaciones comerciales y legales.

La web pública de Ibercaja Banco (www.ibercaja.es) es un entorno de atención a clientes que cuenta con más de 6 millones de visitas mensuales. Difunde el catálogo comercial de productos y servicios y cuenta con un espacio de interrelación con el visitante desde el que puede ampliar la información mediante tablas comparativas y simuladores, así como suscribirse a avisos y boletines. Existe un campo para recabar la opinión de los usuarios y otro para que el cliente pueda facilitar o actualizar sus datos personales.

En el año se ha ejecutado el proyecto de mejora de la web en sus diferentes versiones, incorporando desarrollos que optimizan y agilizan la gestión del usuario y le proporcionan informaciones relevantes como cursos, conferencias, venta de entradas e inmuebles…

Autoservicio y medios de pago

La estrategia comercial pasa por traspasar la operatoria de menor valor añadido a canales alternativos liberando de cargas administrativas a la red de oficinas, lo que hace posible potenciar la acción comercial y de asesoramiento. Una amplia red de 1.567 terminales de autoservicio permite realizar las operaciones más habituales: reintegros de efectivo, consulta de saldos y movimientos, pagos de recibos, activación de tarjetas, carga de teléfono móvil y compra de entradas de espectáculos.

Ibercaja tiene 1,6 millones de tarjetas vivas en circulación. El número de titulares de tarjetas asciende a más de 1 millón. Para fomentar la activación y el uso de las nuevas tarjetas de Ibercaja entre los clientes procedentes de Caja3 se han diseñado varias promociones que añaden ventajas adicionales a las generales del Grupo. Entre ellas, la ampliación del descuento habitual sobre carburantes en las estaciones de servicio y el sorteo de premios con el único requisito de utilizar las tarjetas en un período determinado.

En el marco de la campaña de consumo dirigida a potenciar la financiación a particulares a través de préstamos al consumo y crédito en tarjetas se ha incluido una promoción para *tarjetas Visa Dual* con un aplazamiento, gratuito y sin coste de gestión, de tres meses en el cargo de las compras realizadas.

Con el objetivo de destacar las ventajas de utilizar la tarjeta de crédito en las compras habituales se ha iniciado el proyecto de simulador de tarjetas que proporciona apoyo a las oficinas mostrando al titular el ahorro que puede obtener basándose en los datos estimados de facturación.

La Entidad tiene 19.571 terminales de punto de venta (TPV) ubicados en comercios de todo el país.

3.2. Diversificación de las líneas de negocio

3.2.1. Estrategia de clientes

Ibercaja apuesta por un modelo de banca universal centrado en el negocio minorista y basado en la calidad del servicio y la innovación. Atiende a una base estable de más de 3,1 millones de clientes: familias, empresas e instituciones públicas y privadas. Dispone de canales específicos y productos diferenciados adaptados a los distintos segmentos de clientes. Además de los servicios bancarios tradicionales, ofrece otros, como seguros, fondos de inversión, planes de pensiones y banca privada, apoyándose en un Grupo Financiero especializado. Entre los segmentos objetivo busca reforzar la relación y vinculación con las pymes y clientes de banca personal, para lo que cuenta con profesionales especializados y soluciones financieras a medida.

La ejecución del Plan de Integración en el plano comercial pretende extender el enfoque de gestión que ha caracterizado tradicionalmente a Ibercaja a la recientemente incorporada red de Caja3. El proyecto se desarrolla con rapidez una vez concluida la segmentación de los clientes en grupos estratégicos.

BANCA DE PARTICULARES

La banca de particulares es el pilar fundamental en el modelo de negocio del Grupo. Gestiona casi 3 millones de clientes que aportan más del 80% del volumen de actividad e incluye los segmentos de familias y banca personal.

Familias

Las economías domésticas dan estabilidad al negocio y proporcionan los mayores porcentajes de recursos administrados e inversión crediticia. La gestión de la red de oficinas se ha concentrado en la captación de nuevos clientes y en consolidar la vinculación de los ya existentes, desarrollando propuestas atractivas adaptadas a las necesidades de cada colectivo en función de la situación familiar y los ingresos.

Bajo el lema «*Nuestros profesionales le guían en la inversión de sus ahorros*», se ha desarrollado una campaña para presentar diversas opciones de inversión que, dado el bajo nivel de los tipos de interés, ofrezcan a los clientes productos de ahorro que mejoren la rentabilidad de los depósitos tradicionales. Entre ellos, además de un amplio abanico de fondos de inversión, están los depósitos estructurados que en la mayoría de los casos, además de garantizar el 100% del capital invertido, otorgan un rendimiento fijo para parte de la inversión y otro variable referenciado a acciones o índices bursátiles.

Durante el año se ha consolidado el *Plan Descubrir Ibercaja,* iniciado en 2013; con una oferta financiera muy ventajosa dirigida a la captación de nuevos clientes, se apoya en acciones de comunicación que ponen énfasis en la calidad del servicio y en la atención personalizada e invitan a descubrir los beneficios de trabajar con la Entidad.

A fin de potenciar el crédito al consumo se ha llevado a cabo un proyecto que pone a disposición del cliente de Ibercaja soluciones a sus necesidades de financiación, ya sea a través de préstamos al consumo, como mediante el aplazamiento de pago en tarjetas de crédito.

Con el fin de apoyar y dinamizar la captación de clientes jóvenes y fidelizar los que ya son, ha continuado la campaña *Cero comisiones,* que incluye como oferta básica el *Pack Joven* formado por un regalo de bienvenida, una cuenta de ahorro y la tarjeta Ibercaja Directo que da acceso a diversos servicios y promociones. Como novedad se ha añadido la exención de comisiones por reintegro de efectivo en cajeros de países europeos.

La Entidad participa, en colaboración con otras instituciones, en líneas oficiales de apoyo a los jóvenes, como es el proyecto *«Aprendiendo a Emprender»,* que promueve el espíritu emprendedor entre escolares de colegios públicos y privados de Aragón. También para jóvenes se ha renovado el convenio Carné Joven Europeo con los gobiernos de Aragón y La Rioja y se ha suscrito uno nuevo con la Comunidad de Castilla y León.

Los canales no presenciales ligados a las nuevas tecnologías adquieren gran importancia. Ibercaja cuenta con espacios virtuales de relación con los jóvenes a través de la versión específica de banca a distancia *Ibercaja Directo Joven* y su *Web Joven.* También está presente en las redes sociales (twitter), priorizando su uso, junto con el de e-mails y sms, como medio de comunicación de ofertas y promociones.

Banca personal

El área de banca personal atiende a clientes con un cierto patrimonio financiero. Ibercaja ofrece a este segmento un modelo de gestión basado en un gestor personal que propone la planificación financiera, asesora en las inversiones y proporciona información pormenorizada de los productos y servicios que más responden a las necesidades del cliente. El Grupo Financiero desempeña un papel destacado en el diseño de productos, así como el área de banca privada en la formación de gestores y en el asesoramiento de inversiones.

En 2014, tras la incorporación de la red de Caja3, los clientes de Banca Personal se han incrementado notablemente llegando a 177.000 personas que proporcionan un volumen de actividad de más de 30.000 millones de euros. El número de gestores especializados ha aumentado hasta 249, potenciándose asimismo el papel que los directores y subdirectores de oficina asumen en la atención de este colectivo.

El *Sistema Integrado de Orientación Comercial* se ha consolidado como herramienta fundamental al servicio de la Banca Personal. Realiza informes de evolución de la inversión del cliente, cálculo de rentabilidades de la cartera, informes de ahorro fiscal y propuestas de inversión. En el año se ha implantado una nueva aplicación para planificar la jubilación y dar a conocer las alternativas de rescate de planes de pensiones en el momento de la jubilación con sus implicaciones desde el punto de vista financiero y fiscal. Por otra parte, se ha incorporado un simulador para seguros de

hogar que simplifica el cálculo capturando directamente de Internet los datos catastrales del inmueble, la visualización del edificio, etc.

Los clientes de Banca Personal son los principales destinatarios de los *acuerdos de gestión de carteras de fondos de inversión*. En esta opción, el inversor delega en los especialistas del Grupo Financiero la gestión activa de su cartera de fondos. En un momento en el que la reducción de la rentabilidad de los depósitos hace que el ahorrador busque otras alternativas con un riesgo controlado y adaptadas a su perfil, este servicio sigue ganando atractivo por lo que más de 28.000 clientes lo habían contratado al finalizar el año.

El asesoramiento a clientes de Banca Personal es uno de los servicios más valorados de Ibercaja, está certificado de acuerdo con la norma ISO 22222:2010. En el ejercicio se ha superado con éxito la auditoría de revisión realizada por la entidad certificadora. Para 2015 se proyecta ampliar el perímetro de certificación a todas las figuras gestoras, incluidas las procedentes de la recientemente incorporada red de Caja3.

La formación de los gestores dedicados al colectivo de Banca Personal se realiza con medios internos y externos. La mayoría de ellos cuentan con titulaciones específicas avaladas por entidades como la *European Financial Planning Association* (EFPA).

NEGOCIO E INSTITUCIONES

Banca de empresas

El desarrollo del negocio de empresas, especialmente pymes, es una de las apuestas prioritarias en el marco del Plan Estratégico del Grupo. Se persigue lograr un mejor posicionamiento en este segmento de negocio dando a las empresas respuestas individualizadas y a medida para todas sus necesidades. Ibercaja entiende que su relación con el tejido empresarial debe ser global, no circunscrita a productos aislados, rentable para ambas partes y sostenible en el tiempo. Con este fin renueva y adecua constantemente una amplia gama de productos y servicios: financiación de inmovilizado y circulante, gestión de tesorería, seguros, leasing, factoring, cobertura de tipos de interés…

La Banca de Empresas cuenta con una unidad específica que engloba a 102 gerentes y gestores de empresa. Estos gestores atienden a las empresas de mayor volumen y operatoria más compleja, apoyados por 213 directores de oficinas que tienen como clientes una masa crítica de pymes.

Aun cuando persiste la tendencia al desapalancamiento de las empresas y la actividad se recupera lentamente, casi el 60% de las formalizaciones de préstamos y créditos realizadas por Ibercaja están destinadas a la financiación de actividades empresariales. En este sentido, se han comercializado la *Póliza Multiproducto*, con acceso a todas las fórmulas de financiación de cobros y pagos, y la línea ICO Empresas y Emprendedores 2014. Esta última se ha complementado con la campaña *Préstamo Ultraligero*.

Las empresas buscan en la expansión internacional nuevos mercados para que su negocio sea viable y más rentable. El Grupo pone su experiencia a disposición de los clientes para asesorarles en el proceso de internacionalización y proporcionarles acceso a toda la operatoria de comercio exterior en las condiciones más ventajosas. El total de operaciones realizadas ligadas al negocio internacional asciende a casi 250.000, destacando la financiación al comercio exterior con un incremento en el año del 11,8% por volumen y del 8,9% en número de operaciones.

Dentro del marco de consolidación del modelo EFQM se ha llevado a cabo la medición de la calidad de servicio ofrecido por los gerentes y gestores de banca de empresas. La valoración media ha sido de 8,92 puntos, superando la obtenida en 2013.

Comercios

Esta área proporciona una gestión personalizada y de valor a más de 200.000 titulares de comercios o autónomos que trabajan preferentemente en el sector servicios. La trayectoria de este segmento ha sido muy favorable, de modo que se ha incrementado la base de clientes y reforzado la vinculación con Ibercaja.

La oferta del servicio TPV en condiciones muy competitivas se ha extendido a los clientes de Caja3. Entre las acciones comerciales destaca la *Cuenta Negocios Comercios* que permite gestionar la tesorería asociada a la actividad comercial y disfrutar de exención de comisiones en un buen número de operaciones. Por su parte, la *Cuenta Crédito Bonificada* cubre las necesidades de circulante a un precio atractivo que mejora en función del grado de vinculación con la Entidad.

Ibercaja tiene acuerdos de colaboración con diversas cámaras provinciales de comercio, asociaciones de comerciantes y patronales del sector para prestar a sus afiliados servicios financieros en términos ventajosos. En 2014 se han mantenido o renovado los suscritos con las Asociaciones Provinciales de Expendedores de Tabaco y Timbre de Madrid, Zaragoza y Teruel y con los Colegios de Farmacéuticos de Zaragoza y Huesca.

Instituciones y otros colectivos

Ibercaja colabora con instituciones públicas de ámbito estatal y territorial, lo que le da acceso a una importante fuente de negocio y a la vez facilita a los clientes su relación con las Administraciones Públicas.

La Entidad es una de las que más número de declaraciones de IRPF presenta ante la Agencia Tributaria (AEAT). A nivel autonómico, tramita la mayor parte de los tributos gestionados por el Gobierno de Aragón y colabora con diversos estamentos de dicho gobierno como el Servicio Aragonés de Salud, Instituto Aragonés de Empleo, Dirección General de Familia, etc. A esto hay que agregar otras líneas de cooperación con varias Comunidades Autónomas como La Rioja, Cataluña, Castilla y León, Castilla-La Mancha, Comunidad Valenciana, Extremadura, Navarra, Galicia y las Haciendas Forales Vascas.

En el ámbito provincial y local, el Grupo mantiene acuerdos para la recaudación de impuestos con las diputaciones de Zaragoza, Huesca, Teruel, Badajoz y otras provincias, así como con un importante número de ayuntamientos. Esta labor se realiza en algunos casos mediante el Servicio de Gestión Integral de Recaudación (GIR), que posibilita la delegación del cobro de tributos y facilita una información permanente on line sobre su situación.

Dentro del sector privado, miembros de distintos colectivos, empleados públicos y de grandes empresas o comunidades de propietarios se han beneficiado también de una amplia oferta personalizada.

Sector agrícola

La fuerte implantación de Ibercaja en localidades eminentemente agrícolas dentro de su zona tradicional hace que este segmento de negocio agrupe a más de 71.000 clientes, de los que el 84% son personas físicas y el 16% restante cooperativas, sociedades agrarias de transformación e industrias agroalimentarias. Los productos y servicios para este colectivo se han ido ampliando progresivamente, así como los convenios y acuerdos con instituciones y operadores relevantes en el sector primario.

Ibercaja presta soporte a los agricultores y ganaderos en la solicitud de ayudas públicas en el marco de la Política Agraria Común (PAC). Este año, en el que ha entrado en vigor la PAC 2014-2020, se han realizado jornadas de formación a diferentes niveles para divulgar las importantes novedades que presenta. El número de expedientes tramitado ha superado los 41.000.

La Entidad ha hecho un importante esfuerzo impulsando la comercialización de seguros agrarios para paliar el efecto negativo de la reducción de las bonificaciones de las Administraciones Públicas. Así, el número de altas de pólizas en agroseguros se eleva a 7.900. Por otra parte, se ha diseñado una línea de financiación específica con el propósito de favorecer la instalación de jóvenes agricultores y para la mejora de infraestructuras y explotaciones agrarias.

El Grupo ha colaborado en diversos eventos relacionados con el sector agroalimentario, entre ellos la Feria Internacional del Sector de Frutas y Hortalizas de Madrid y en Extremadura el Salón del Ovino, Agroexpo 2014, Salón del Jamón Ibérico y Feria Ganadera de Zafra.

3.2.2. Grupo financiero

Creado en 1988 y 100% propiedad de Ibercaja, está formado por sociedades especializadas en fondos de inversión, planes de ahorro y pensiones, bancaseguros, patrimonios y leasing-renting. Su capacidad innovadora y una oferta especializada hacen que ocupe una posición destacada entre las entidades financieras españolas.

El Grupo proporciona una amplia oferta de productos dirigidos tanto a particulares como a empresas, que se comercializan en la red de oficinas, complementando la oferta de servicios bancarios de la Entidad.

Con motivo de la integración de Banco Grupo Caja3, con participaciones en algunas compañías dedicadas a la actividad de seguros del ramo vida y de riesgo, se ha implementado un plan de reestructuración del Grupo con el objetivo de evitar duplicidades y mejorar la productividad. En 2014 se ha ejecutado parte de este plan que está previsto completar a lo largo de 2015.

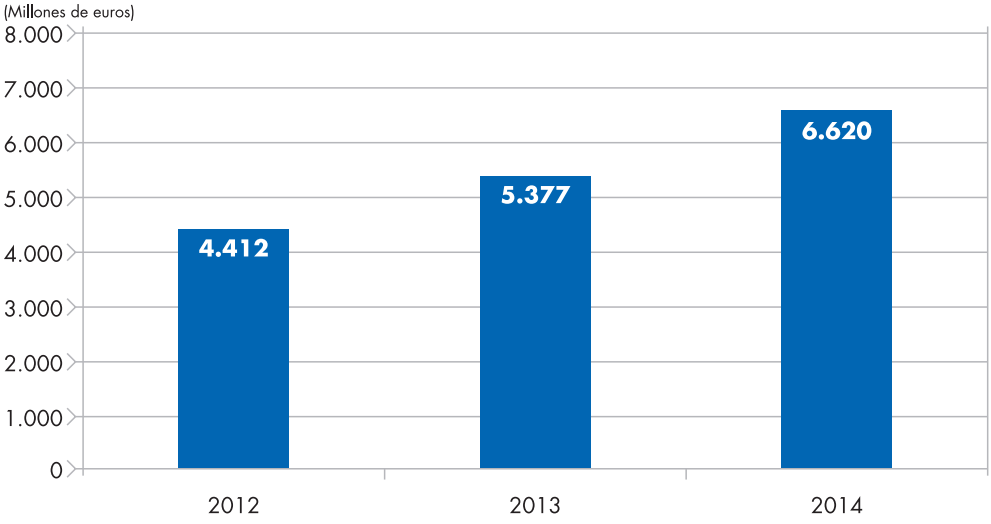
3.2.2.1. Gestión de Instituciones de Inversión Colectiva

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

La industria de fondos de inversión ha cerrado un nuevo ejercicio al alza. A este hecho han contribuido el deseo de los inversores de obtener un mayor rendimiento a sus ahorros y el clima más benigno que han disfrutado los mercados de renta fija y variable.

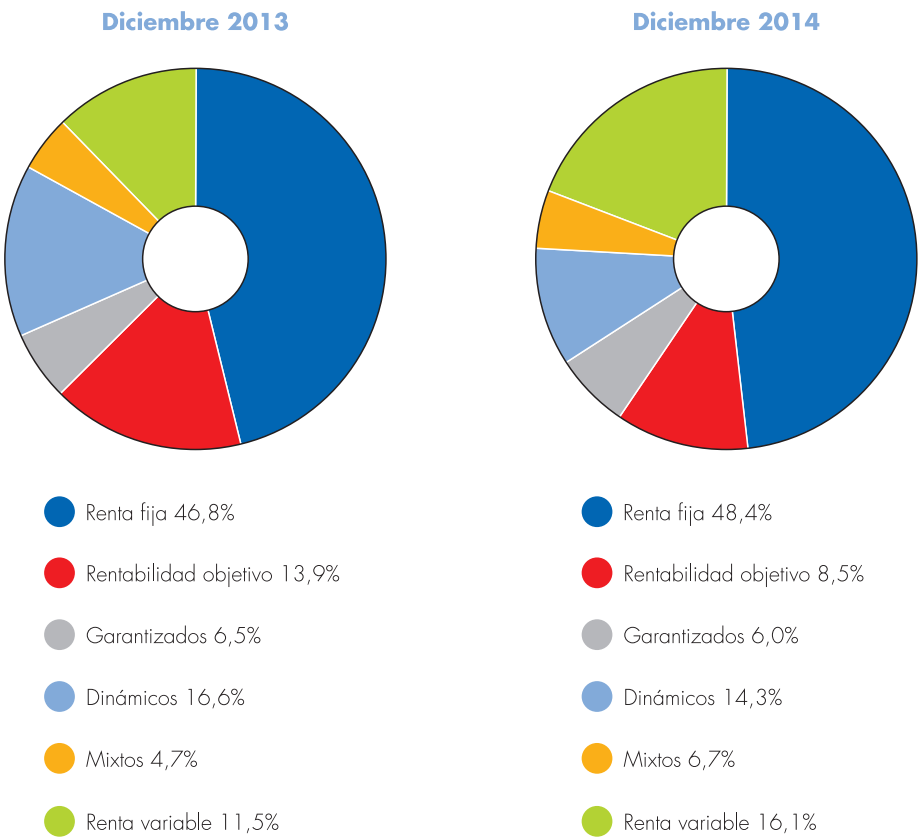
El patrimonio gestionado en fondos de inversión por Ibercaja Gestión se sitúa a final de 2014 en 6.620 millones de euros, lo que supone un incremento del 23,11% respecto a diciembre de 2013. Esta cifra constituye un récord para la Entidad y la consolida en el noveno puesto en el ranking sectorial, con una cuota de mercado del 3,40%. Al aumento del patrimonio gestionado han contribuido tanto las aportaciones netas, más de 1.000 millones, como los rendimientos, que han sido positivos en la práctica totalidad de categorías.

Evolución patrimonio fondos de inversión – Ibercaja Gestión



La cartera cuenta con un abanico de fondos adaptados a cualquier coyuntura de mercado y a cada perfil de inversor. Durante el ejercicio ganan peso en la estructura de patrimonio tanto los fondos de renta variable como de renta fija, en detrimento de los dinámicos y de rentabilidad objetivo.

Estructura del patrimonio en fondos de inversión



El estrechamiento de los mercados de renta fija ha llevado a la gestora a apostar por los fondos con capital garantizado vinculados a la evolución de la renta variable como mejor alternativa de inversión para los clientes más conservadores. De esta forma, se han comercializado cuatro nuevos fondos garantizados. También se ha constituido un fondo de renta variable internacional, *Ibercaja All Star,* cuyo objetivo es la inversión en los mejores fondos internacionales de renta variable bajo el paraguas de los especialistas de Ibercaja.

Los acuerdos de gestión de carteras de fondos de inversión continúan ocupando un lugar destacado dentro de la oferta dirigida a clientes de Banca Personal. El ahorrador se beneficia de una adecuada composición y diversificación de la cesta de fondos diseñada en función de su perfil de riesgo. A lo largo de 2014, el patrimonio gestionado a través de esta clase de acuerdos se ha incrementado un 178%, las aportaciones netas alcanzan los 764 millones de euros y el número de partícipes que cuentan con el servicio supera los 28.000.

Además de 74 fondos de inversión, Ibercaja gestiona 15 Sociedades de Inversión de Capital Variable (SICAV), con un volumen próximo a 74 millones de euros.

En el año los fondos de la gestora han recibido reconocimientos externos que avalan su calidad en un entorno cada vez más amplio y competitivo. *Ibercaja Oportunidad Renta Fija* ha sido premiado como el mejor fondo de inversión de renta fija a corto plazo en la XXV edición de los Premios Expansión – AllFunds 2014. Asimismo, *Ibercaja Selección Renta Fija* fue finalista dentro de su categoría.

Uno de los principales hitos de 2014 es el inicio de la oferta de nuestros fondos dentro de la red de oficinas de Caja3, que al mismo tiempo ha comercializado fondos de otras gestoras. La cuota de mercado en fondos de inversión, gestionados o comercializados, del Grupo asciende al 3,95%.

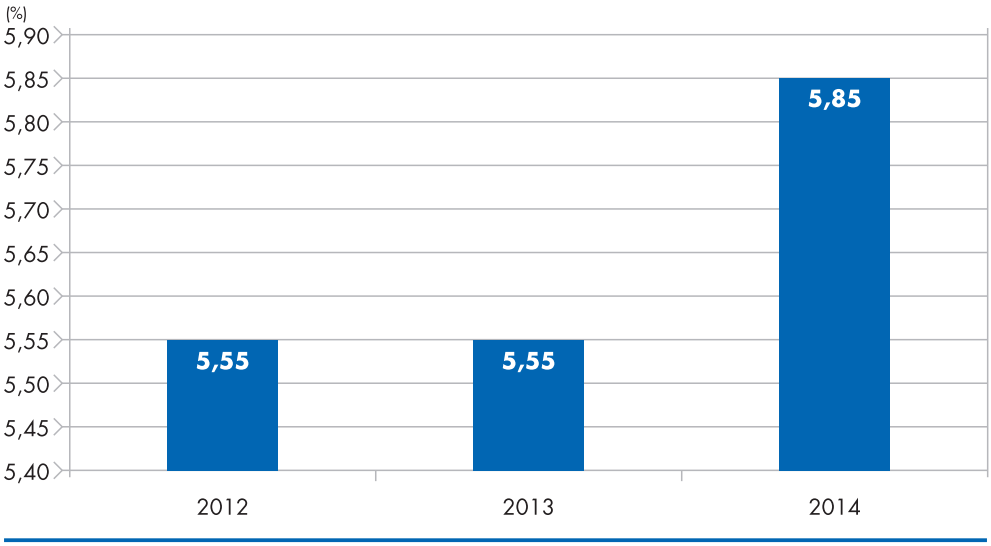
3.2.2.2. Gestión de planes de pensiones

El patrimonio administrado por Ibercaja Pensión, EGFP, S.A., al finalizar 2014 es de 5.821 millones, distribuido en planes de empleo e individuales. El crecimiento en términos homogéneos, 5,03% interanual, coloca a la Entidad en la quinta posición del ranking sectorial con una cuota de mercado del 5,85% que supera en 30 puntos básicos a la del pasado año.

El patrimonio gestionado en planes individuales avanza un 6,97% y en planes del sistema de empleo el 4,12% hasta lograr una cuota de mercado del 2,99% y 11,37%, respectivamente. La expansión se explica tanto por las aportaciones de clientes como por la revalorización experimentada por las carteras de fondos, ya que la evolución positiva de los mercados de renta fija y, en menor medida, de renta variable, han permitido obtener rentabilidades significativas.

En octubre Ibercaja Pensión absorbió la gestión de los planes y fondos de pensiones de CAI Vida y Pensiones como parte de la reorganización societaria realizada por el Grupo. El proceso ha supuesto la incorporación de 407 millones de euros en patrimonio y más de 36.000 clientes.

Evolución de la cuota de mercado en planes de pensiones



Durante el año se ha lanzado un nuevo plan garantizado, *Plan de Pensiones Protección 2014*, cuya rentabilidad está ligada a la evolución del Eurostoxx 50. Por otra parte, se ha puesto en funcionamiento un novedoso proyecto de multigestión de carteras por el que Ibercaja Pensión se coordina con otras entidades de inversión para atender a las necesidades que plantean sus clientes.

La gestora ha sido premiada por la publicación británica World Finance como la mejor gestora de planes de pensiones de España en su edición 2014. Para ello ha tenido en cuenta tanto la rentabilidad de los fondos de pensiones como la transparencia en la información y el asesoramiento ofrecido a los clientes particulares e instituciones.

3.2.2.3. Actividad aseguradora del Grupo

El negocio asegurador del Grupo se desarrolla a través de diversas empresas que operan en el ramo de vida y no vida.

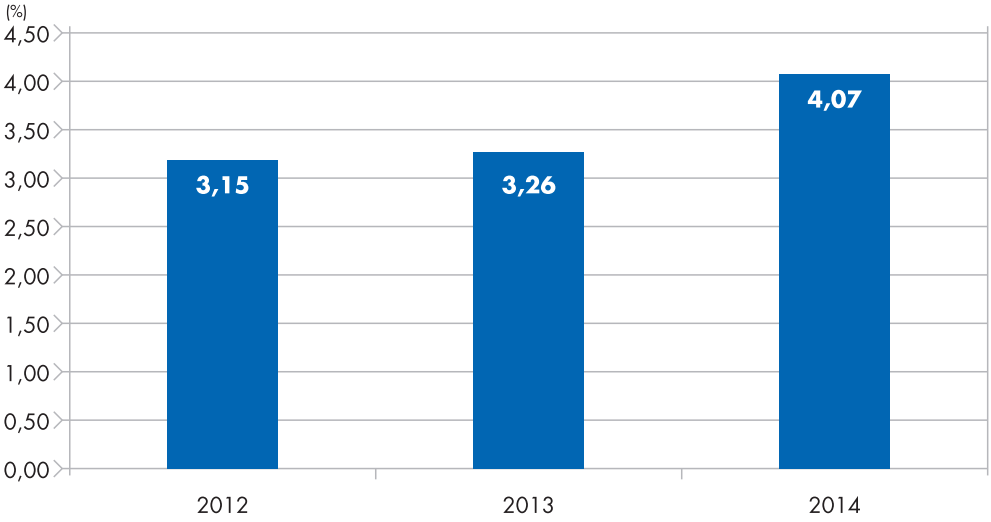
Como consecuencia de la integración de Banco Grupo Caja3 en Ibercaja Banco se ha realizado una reestructuración de esta actividad a fin de simplificar la estructura y mejorar la eficiencia. CAI Vida y Pensiones se ha escindido, pasando el negocio asegurador del ramo de vida a Ibercaja Vida y la gestión de fondos y planes de pensiones a Ibercaja Pensión. Por otra parte, se ha formalizado la compra del 50% de Caja Badajoz Vida y Pensiones, ahora propiedad al 100% de Ibercaja Banco. Está previsto que la aseguradora extremeña se integre en Ibercaja Vida durante 2015, de modo que sea esta última compañía quien asuma todo el negocio de seguros de vida del Grupo.

Ibercaja Vida Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A., especializada en bancaseguros, centra su actividad en la instrumentación de seguros de ahorro inversión y de vida riesgo para la distribución a través de la red de oficinas. Cuenta con una amplia gama de productos, que incluye seguros de ahorro sistemático, ahorro inversión, rentas vitalicias y temporales, planes individuales de ahorro sistemático (PIAS), planes de previsión asegurados y otros.

El volumen de provisiones técnicas asciende a 6.394 millones de euros, con una variación interanual, a perímetro constante, del 1,1%. Las primas cobradas totalizan 1.084 millones de euros y el número de asegurados se eleva a más de 778.000, un 2,4% más que en 2013 en términos homogéneos.

Sobresale el crecimiento de los seguros vinculados a la jubilación y tercera edad. Se mantiene el liderazgo en planes individuales de ahorro sistemático (PIAS), con un incremento del 7% en volumen. La cuota de mercado es del 20,8%, si consideramos el patrimonio asegurado, y el 16,8%, si tenemos en cuenta el número de pólizas. Asimismo, las rentas vitalicias han tenido una excelente aceptación, avanzando un 5% en el año.

Evolución de la cuota de mercado en provisiones matemáticas



Caja Badajoz Vida y Pensiones tiene al cierre del año 290 millones de euros en provisiones técnicas y más de 75.000 pólizas. En conjunto, las aseguradoras de vida del Grupo logran una cuota de mercado del 4,07%, ocupando la quinta posición en el ranking sectorial.

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

En 2014 ha incorporado la actividad de los operadores de bancaseguros de las antiguas Caja Badajoz y Caja Círculo de Burgos. La cartera de seguros de riesgo gestionada por la sociedad genera primas por importe de 202 millones de euros, mientras que el número total de pólizas es de 956.488.

La actividad comercial ha girado en torno a campañas de seguros de hogar, automóviles, decesos y multiriesgo para comunidades. Además, a lo largo del año la promoción de seguros de salud ha añadido importantes mejoras para los clientes de Ibercaja.

El operador de seguros de la antigua Caja Inmaculada gestiona primas por 23,7 millones de euros y más de 82.000 pólizas. Está previsto que esta actividad se incorpore próximamente a Ibercaja Mediación.

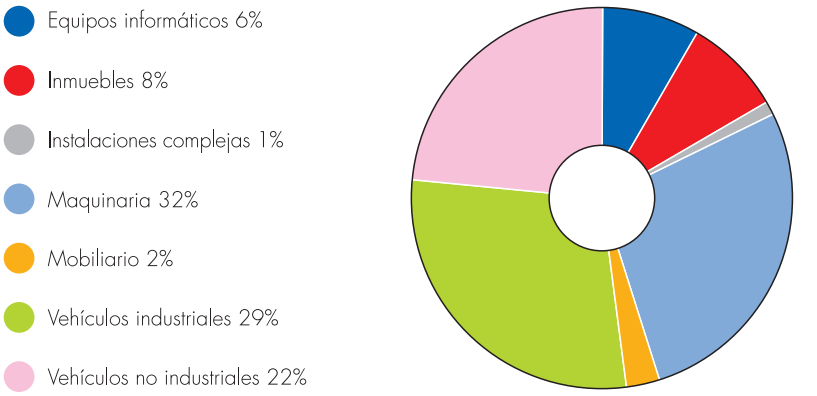
Ibercaja Banco participa al 50% en CAI Seguros Generales, sociedad que mantiene compromisos de distribución con otras aseguradoras.

3.2.2.4. Leasing y renting

Ibercaja Leasing y Financiación, S.A., está especializada en la financiación de actividades productivas a través de *leasing* y *renting*. Facilita a la red de oficinas productos para que pymes y profesionales financien sus inversiones en activos fijos y dispongan de bienes en arrendamiento operativo.

El sector de *leasing* en España pierde, con datos a septiembre, un 4,84% del riesgo vivo, porcentaje que aunque mitiga las caídas de años anteriores contrasta con el crecimiento del 5,86% experimentado por la cartera de Ibercaja Leasing. En el año se han formalizado 1.864 contratos nuevos, un 45,51% más que en 2013. La inversión, 68 millones de euros, representa un incremento del 28,72%. De ella, el 51% se ha destinado a vehículos, un 32% a maquinaria, el 8% a inmuebles y el resto a equipos informáticos y otras instalaciones. El importe medio de los contratos ha descendido hasta los 36,47 miles de euros.

Distribución de las formalizaciones de Ibercaja Leasing en 2014



La ratio de morosidad, 6,95%, se mantiene muy por debajo de la del sector y la cobertura representa el 77% de los saldos dudosos.

Entre las novedades del año cabe mencionar Ibercaja Renting Tecnología, modalidad de alquiler de equipos informáticos y tecnológicos, que incluye los servicios necesarios para el buen funcionamiento de los mismos y permite al cliente disfrutar de una tecnología siempre al día.

El arrendamiento operativo de vehículos –renting– ha cerrado el ejercicio con una flota activa de 994 vehículos. Se ha renovado íntegramente el portal www.ibercajamotor.com dedicado al renting de vehículos e información general del mundo del automóvil. La nueva página Web tiene todo lo que puede interesar tanto al profesional que gestiona flotas de vehículos como al aficionado al mundo del motor.

3.2.2.5. Banca privada

Ibercaja Patrimonios SGC, S.A., es la sociedad gestora de carteras que desarrolla la actividad de banca privada del Grupo. Ofrece propuestas de inversión a clientes con un elevado patrimonio financiero, prestando un servicio especializado, a medida y de calidad.

Los bajos tipos de interés, el comportamiento de los mercados de valores y la rentabilidad de las carteras han sido los factores que han condicionado la trayectoria del negocio.

El patrimonio total administrado supera los 2.400 millones de euros, distribuidos en gestión discrecional de carteras y asesoramiento. Respecto a 2013, se ha incrementado un 24% el volumen gestionado y el 10% el número de grupos familiares a los que se le presta el servicio de banca privada.

La modalidad de gestión discrecional de carteras representa el 38% del patrimonio total y el número de contratos se ha incrementado un 22% en el año, mientras que el volumen medio supera los 540.000 euros.

Ibercaja Patrimonios ofrece a todos los clientes de la red el servicio de gestión activa de la cartera de fondos de inversión y da apoyo formativo y de asesoramiento en la inversión a los gestores de banca personal.

La estructura comercial está compuesta por seis sucursales situadas en Madrid (2 oficinas), Zaragoza, Logroño, Barcelona y Valencia. Además existen despachos de atención al cliente en Guadalajara, Huesca, Teruel y Pamplona. Con el objetivo de extender el servicio de banca privada a los territorios más representativos de la antigua Caja3 se proyecta abrir dos nuevas oficinas que darían cobertura a Castilla y León y Extremadura.

3.2.3. Otras líneas de diversificación

A) Actividad en los mercados de capitales

La abundante liquidez del sistema, fruto de las medidas adoptadas por el BCE, y la mejor percepción sobre el devenir de la economía española han influido en los mercados de renta fija. Los tipos de interés de las principales referencias de deuda se han situado en mínimos históricos, así como las primas de riesgo de crédito, dando lugar a un notable abaratamiento de los costes de financiación.

La actividad emisora de las entidades de depósito españolas se ha mantenido en niveles bajos a consecuencia de las menores necesidades de liquidez, dada la evolución del volumen de crédito todavía decreciente. En 2014 se han registrado emisiones públicas de cédulas hipotecarias por 7.750 millones y deuda senior por 7.500 millones de euros. Con el objetivo de completar los colchones de capital híbrido permitidos por Basilea III, algunas entidades también han emitido Additional Tier I y Tier II.

La apelación a los recursos del Eurosistema de los bancos españoles se ha reducido un 30% en los últimos doce meses, incluso teniendo en cuenta el efecto de las nuevas operaciones a plazo más largo con objetivo específico (TLTRO) que han tenido lugar en septiembre y diciembre. En conjunto, la banca española ha captado aproximadamente 41.000 millones a través de estas últimas subastas.

La actividad del área de mercado de capitales del Grupo Ibercaja se ha concentrado básicamente en asegurar la disponibilidad de recursos líquidos en balance, gestionar las carteras de renta fija y variable, planificar emisiones y recompras de títulos y realizar coberturas de depósitos estructurados y otros.

En 2014 Ibercaja no ha realizado ninguna emisión institucional. La disponibilidad de activos líquidos ha permitido afrontar con comodidad los vencimientos del período, 1.423 millones, distribuidos en cédulas hipotecarias (894 millones), deuda avalada (494 millones) y deuda senior (35 millones). Por otra parte, el tercer programa de pagarés que venció en este ejercicio no se ha renovado al no existir demanda de esta clase de instrumento.

Durante el año se han realizado recompras de emisiones propias por un nominal de 84 millones de euros, de los que 11 corresponden a deuda subordinada y participaciones preferentes y el resto a titulizaciones.

La Entidad ha acudido a las recientes operaciones de financiación del Eurosistema (TLTROs) obteniendo 917 millones en la subasta de diciembre. Así, la financiación procedente del BCE es de 4.790 millones.

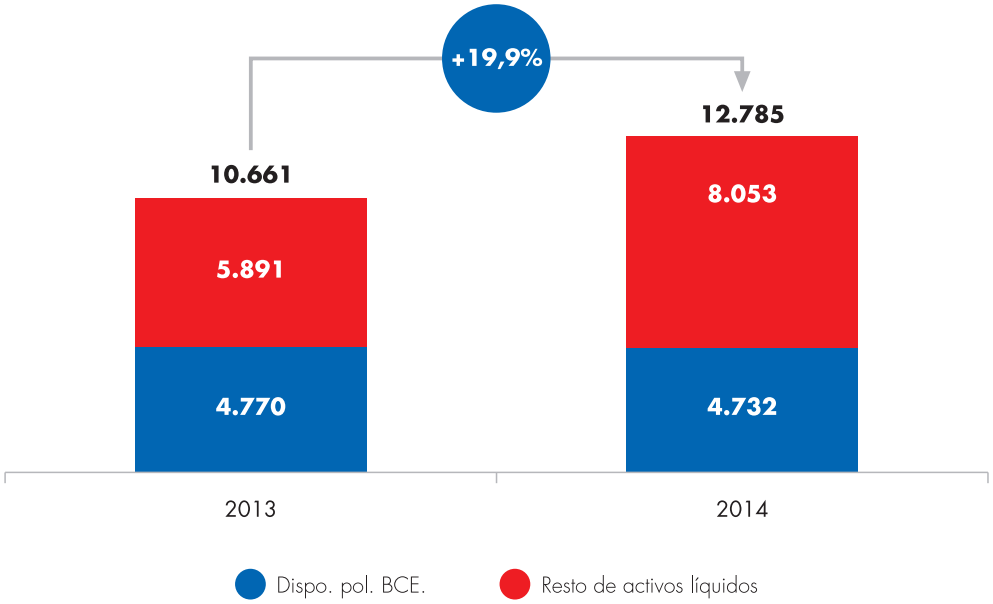
Ibercaja gestiona la liquidez diversificando las fuentes de financiación de forma prudente y equilibrada, anticipándose a sus necesidades para cumplir puntualmente sus obligaciones y que no condicione la actividad inversora.

Los depósitos de clientes minoristas constituyen la principal fuente de financiación ajena con un 66%. En el año se han incrementado de forma moderada, y más del 80% del total están clasificados, atendiendo a la normativa del Banco de España, como estables, lo que pone de manifiesto la vinculación y confianza de la amplia base de clientes con la Entidad.

El escaso dinamismo del crédito y el crecimiento de los depósitos de clientes han contribuido a mejorar el gap comercial. La ratio crédito sobre financiación minorista *(loan to deposits)* se sitúa en el 91,91%, reduciéndose en 8,04 puntos porcentuales con respecto a diciembre del año anterior.

El Grupo mantiene una holgada posición de liquidez. El volumen de activos líquidos, en su práctica totalidad elegibles, asciende a cierre de ejercicio a 12.785 millones de euros (el 20,51% del activo), con un apreciable incremento durante el año.

Disponibilidad de activos líquidos (millones de euros)

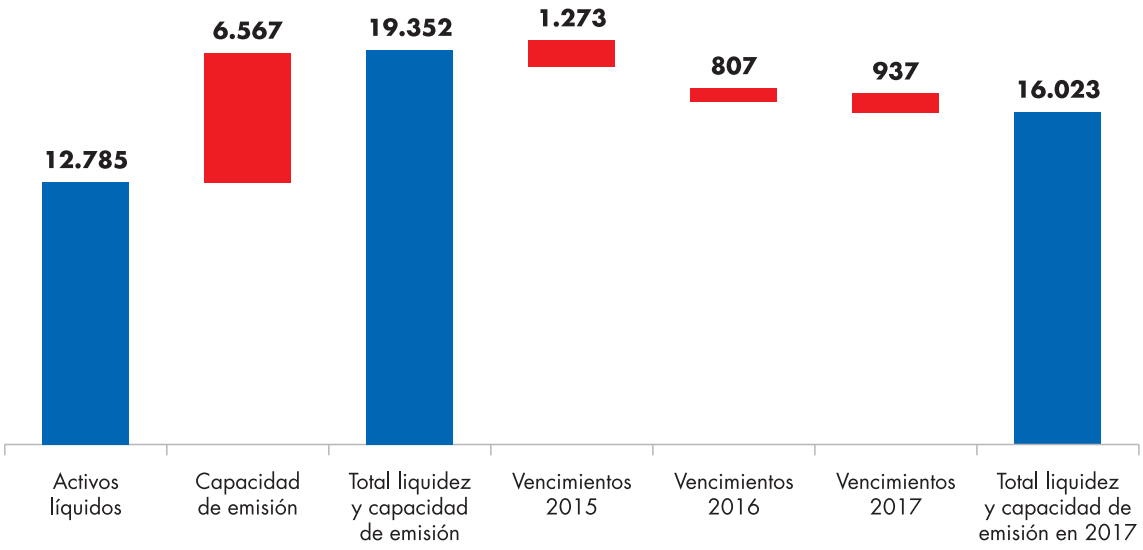


El importe de la póliza disponible del BCE es de 4.732 millones. Por otro lado, aproximadamente el 97% de los activos elegibles fuera de póliza corresponden a deuda pública española, que en caso de necesidad permitirían obtener liquidez de forma inmediata.

La capacidad de emisión de cédulas hipotecarias y territoriales es de 6.567 millones. El grado de sobrecolateralización, medido como cartera elegible sobre cédulas hipotecarias vivas, alcanza el 209,4%, superando ampliamente el mínimo legal, 125%, y la media del conjunto de entidades financieras.

Los vencimientos de emisiones en mercados mayoristas se reparten en plazos que llegan hasta 2027. En 2015 y 2016 totalizan 1.273 y 807 millones de euros respectivamente, pudiéndose cubrir cómodamente con la liquidez disponible.

Activos líquidos y vencimientos (millones de euros)



La cartera de valores de renta fija, acciones y participaciones en empresas, el 35,81% del balance consolidado, suma 22.320 millones. Su incremento en el año, 2.494 millones, corresponde prácticamente en su totalidad a deuda pública española.

Los activos financieros disponibles para la venta, 14.778 millones, tienen un peso en el total del 66,21% y experimentan el mayor crecimiento durante el año, 7.501 millones. La cartera de inversión a vencimiento, 6.682 millones, supone el 29,94% de la estructura. En el marco de los nuevos requerimientos de solvencia, el Grupo enajenó activos de esta cartera con un valor nominal de 2.985 millones, generando un resultado de operaciones financieras de 380 millones. Para gestionar el riesgo de tipo de interés de balance y mantener un resultado recurrente en el margen de intereses, Ibercaja recompró títulos de renta fija, principalmente referencias de deuda pública española, de comunidades autónomas y renta fija corporativa.

Por tipo de activo, la renta fija, 21.587 millones, representa el 96,71% de la cartera, con un aumento de 2.614 millones. La renta variable, 734 millones, decrece 120 millones. Está integrada mayoritariamente por acciones cotizadas de compañías domésticas y extranjeras, además de participaciones en empresas no cotizadas.

Detalle de la cartera de valores

	Saldo		Variación	
	Millones de €	Estructura %	Millones de €	%
Cartera de negociación	1	0,00	0	7,75
Valores representativos de deuda	1	0,00	0	7,75
Instrumentos de capital	0	0,00	0	0,00
Otros activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	61	0,27	–8	–11,24
Valores representativos de deuda	8	0,03	–5	–40,70
Otros instrumentos de capital	53	0,24	–2	–4,31
Activos financieros disponibles para la venta	14.778	66,21	7.501	103,08
Valores representativos de deuda	14.254	63,86	7.567	113,16
Otros instrumentos de capital	524	2,35	–66	–11,17
Inversiones crediticias	642	2,88	–118	–15,53
Valores representativos de deuda	642	2,88	–118	–15,53
Cartera de inversión a vencimiento	6.682	29,94	–4.830	–41,96
Participaciones	156	0,70	–51	–24,80
Cartera de valores	22.320	100,00	2.494	12,58
Cartera de renta fija	21.587	96,71	2.614	13,78
Cartera de renta variable	734	3,29	–120	–14,03
Participaciones	156	0,70	–51	–24,80
Resto	578	2,59	–68	–10,57

El área de mercado de capitales ha realizado la cobertura de los depósitos estructurados que se comercializan a través de la red de oficinas. La actividad en el año ha sido creciente como consecuencia del desplazamiento de parte del ahorro de los clientes hacia estos productos alternativos a los depósitos tradicionales. En 2014 Ibercaja realizó coberturas para un total de 1.041 millones de euros de depósitos. Adicionalmente, se han contratado 13 notas con cobertura para clientes de Ibercaja Patrimonios sobre subyacente renta variable por un importe de 14,5 millones.

La red de oficinas ha distribuido productos de cobertura que permiten a los clientes, principalmente empresas, protegerse de ciertos riesgos de su actividad, como variaciones en los tipos de interés y oscilaciones en los tipos de cambio.

B) Participaciones empresariales

El Grupo tiene participaciones empresariales en diversos sectores: turismo, inmobiliario, medios de comunicación, logística, servicios y otros. La inversión en participadas, limitada históricamente, se realiza con el fin de apoyar al tejido productivo, preferentemente pymes, en proyectos que contribuyan a crear riqueza y empleo en las zonas de actuación de la Entidad, así como para contribuir a la diversificación de las fuentes de ingresos del Grupo.

En el ejercicio 2014, y dentro del proceso de fusión, se ha integrado la cartera de Caja3 en el balance de Ibercaja. Una vez consolidado este proceso, el Grupo participa de forma directa o indirecta en 129 compañías. Atendiendo a la distribución sectorial, el peso de las empresas vinculadas a actividades financieras y parafinancieras es el más relevante, 45% del total. El resto de la inversión se centra en: capital riesgo (23%), sector industrial y logístico (11%), turismo (11%) y medios de comunicación (10%).

Ibercaja revisa permanentemente sus participaciones a fin de salir ordenadamente del capital de aquellas compañías que no sean estratégicas para su negocio o no generen una rentabilidad adecuada al capital que consumen, procurando al mismo tiempo la continuidad de la actividad en manos de gestores cualificados. En el año se ha producido la desinversión en varias empresas entre las que cabe mencionar la venta del Grupo El Árbol a favor de una sociedad de distribución consolidada de dimensión internacional. A su vez, Caja3, en el marco de su reestructuración, se comprometió a desprenderse escalonadamente hasta 2015 de diversas participaciones no inmobiliarias, plan que se encuentra en un proceso muy avanzado de ejecución. A cierre de 2014 se ha formalizado la desinversión en el 88% de las sociedades afectadas.

Dentro del ámbito inmobiliario, el acuerdo firmado por Caja3 con las autoridades comunitarias fijó como objetivo para 2014 la venta de casi la totalidad de sus participaciones en sociedades de este sector. Al concluir el año se ha alcanzado dicho compromiso mediante la enajenación o liquidación de las compañías. El impacto en la cuenta de resultados ha sido limitado dadas las provisiones asociadas.

Con el propósito de simplificar y facilitar su gestión se han reestructurado las filiales del Grupo Inmobiliario Ibercaja. La estructura societaria principal se compone de dos sociedades tenedoras y una gestora de los activos adquiridos por compra o adjudicación. El fin último es la puesta en valor de los inmuebles en cartera mediante la venta, de modo que al mismo tiempo se impulse la captación y vinculación de clientes a los que se otorga financiación para estas operaciones. La comercialización de inmuebles se realiza mediante la red de oficinas apoyada por servicios externos.

3.3. Calidad de servicio e imagen de marca

El modelo de negocio de Ibercaja se basa en promover la excelencia en la calidad de todos los procesos de su actividad. Aspira a ofrecer al cliente un servicio personalizado, adaptado a sus necesidades e innovador. Como referente ha adoptado el modelo de la *European Foundation for Quality Management (EFQM),* que valora, además de la implantación de nuevos sistemas, métodos y prácticas de gestión, la mejora continua de los ya existentes.

Ibercaja se sometió en 2013 a la evaluación bienal para renovar el Sello a la Excelencia Europea 500+. Este galardón es el máximo reconocimiento concedido a las empresas que adoptan en su gestión los criterios del modelo EFQM. La Entidad continúa trabajando en este campo, consciente de que la mejora es una labor constante e imprescindible para mantener un posicionamiento destacado en el mercado.

Durante 2014 se ha consolidado el Sistema de Gestión de la Experiencia del Cliente, iniciado en 2012. La implantación para cada uno de los segmentos estratégicos de Ibercaja supone evolucionar desde un modelo anterior basado en el aseguramiento de unos estándares mínimos de calidad de servicio a otro cuyo objetivo es promover, coordinar y facilitar una metodología que asegure que los medios humanos, productos, procesos, tecnología y cultura se dirigen a satisfacer al cliente, fortaleciendo la confianza, fidelización y vinculación con la Entidad hasta llegar a conseguir su recomendación.

Ibercaja efectúa estudios de satisfacción mediante encuestas a particulares y empresas. Permiten identificar aspectos susceptibles de mejora y facilitan la gestión de la calidad. Los datos de satisfacción, recomendación y fidelidad recogidos en las encuestas de 2014 reflejan un notable avance. El índice medio de satisfacción general es de 8,17 Vs. 8,04 puntos en 2013, sobre un máximo de 10, y el de fidelidad es de más del 79%.

Satisfacción de clientes

	Año 2014			Año 2013		
	Banca familias	Banca personal	Banca empresas	Banca familias	Banca personal	Banca empresas
Satisfacción (índice s/10)						
Satisfacción general con la oficina	8,34	8,66	8,40	8,29	8,60	8,23
Satisfacción general con el gestor especializado	n.a.	8,99	8,96	n.a.	8,87	8,70
Satisfacción con el asesoramiento	8,64	8,74	8,77	8,68	8,80	8,49
Satisfacción con Ibercaja	8,08	8,33	8,11	8,06	8,30	7,76
Recomendación y fidelidad (%)						
Índice de recomendación (NPS)	26%	37%	39%	27%	36%	30%
% clientes fieles	75%	81%	82%	73%	80%	77%

La «observación experta» es una auditoría de calidad que analiza el proceso comercial. Evalúa la acogida con que se recibe a un cliente potencial, la idoneidad de la oferta, el nivel de información ante una necesidad específica y otros indicadores como: amabilidad, cercanía, tiempo de espera, privacidad y discreción. Durante 2014 se ha ampliado el ámbito a campañas comerciales concretas para promover actuaciones de mejora en las oficinas en las que se observan déficits.

Observaciones expertas 2014

Proceso comercial (índice s/10)	
Acogida	7,37
Indagación sobre las necesidades del cliente	8,36
Explicación de productos de ahorro	8,72
Despedida	9,40
Aspectos transversales (índice s/10)	
Amabilidad	8,32
Tiempo bien aprovechado	7,49
Privacidad	8,55

Ibercaja es la primera entidad financiera española que consiguió certificar el servicio de asesoramiento que ofrece a sus clientes de banca personal. La certificación otorgada en 2012 por AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación) está basada en la norma ISO 22222:2010 *Asesoramiento en gestión del patrimonio personal. Requisitos para los gestores de patrimonios personales*. Esta norma internacional define el proceso de asesoramiento en gestión del patrimonio y especifica los requisitos relativos al comportamiento ético, la competencia y la experiencia exigibles al asesor en gestión patrimonial. En 2014 se ha superado la auditoria de revisión realizada por la entidad certificadora.

La marca es la identificación interna y externa del Banco. Permite que se reconozca a Ibercaja y se la diferencie del resto de las entidades. En su construcción están involucrados todos los estamentos de la organización, los que tienen a su cargo procesos internos y aquellos que se relacionan directamente con el cliente.

A comienzo de 2014 se dio a conocer la nueva estrategia de marca y se inició una campaña bajo el lema «*Hablamos con los hechos*» para acercar a los clientes los valores que guían la actuación de la Entidad: profesionalidad, compromiso, solidez, cercanía y excelencia. La televisión ha sido el medio base de la campaña para darle la mayor difusión complementada con otros como Internet o prensa.

En mayo arrancó la comunicación de carácter mensual por correo electrónico «*Ventajas Ibercaja*» para difundir noticias, actualizar temas y generar actividad comercial. Los distintos mensajes están diseñados en función de la zona geográfica y del grupo de público objetivo.

En cuanto a la imagen corporativa, en las regiones donde tienen un fuerte arraigo las cajas que dieron lugar a Banco Grupo Caja3, junto al logotipo de Grupo Ibercaja, se han mantenido las enseñas de Caja Inmaculada, Caja Círculo y Caja Badajoz. De esta forma, se refuerza la imagen de marca, se reconoce la aportación de estas tres cajas centenarias y se manifiesta el compromiso de Ibercaja con sus clientes y territorio de influencia.

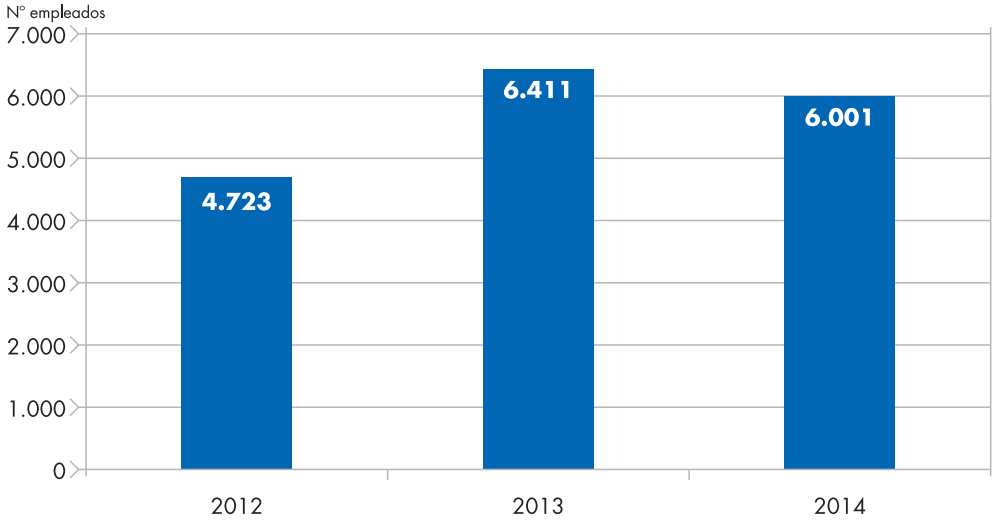
4 Los empleados

El equipo humano es uno de los pilares básicos en el desarrollo de Ibercaja. Su identificación con los valores corporativos, cualificación, profesionalidad y motivación contribuyen de forma destacada al progreso de la Entidad. La política de recursos humanos está enfocada al desarrollo de las personas y presidida por el estricto respeto a la legalidad, la igualdad de oportunidades, la no discriminación por razones de género o cualquier otra circunstancia, el dialogo social y el compromiso con la conciliación de la vida familiar y laboral.

4.1. Evolución y perfil de la plantilla

El Grupo Ibercaja cuenta al finalizar 2014 con una plantilla de 6.420 personas, de las que 6.001 desarrollan su trabajo en la matriz. En esta cifra se incluyen 131 empleados en situación de jubilación parcial con contrato de relevo.

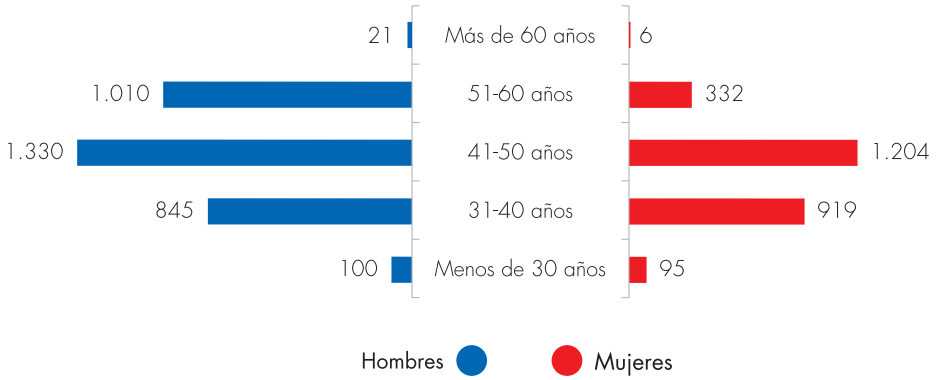
Evolución de la plantilla del Banco



Durante el año la reducción del número de empleados ha sido de 410 profesionales. Esta evolución se enmarca dentro del proceso de reconversión que afecta al sistema financiero español y supone adecuar la estructura de personal a las necesidades actuales del negocio. En este sentido, Ibercaja Banco firmó en mayo pasado un acuerdo laboral para la aplicación de un expediente de regulación de empleo. Las personas adscritas voluntariamente a este expediente han sido 292, de las que 236 han abandonado la Entidad en 2014 y el resto lo harán en los primeros meses de 2015. Por su parte, Caja3 ha cumplido en materia de empleo la totalidad de los requerimientos del Term Sheet acordado con Bruselas.

La plantilla indefinida de Ibercaja es el 98% del total. La antigüedad del personal en activo, excluidos jubilados parciales, se sitúa en 19 años y la media de edad es de 44 años. El 56% de los empleados son hombres, mientras que las mujeres representan el 44%. Estos porcentajes se aproximan año a año ya que en los tramos de edad inferiores a 40 años la representatividad es semejante.

Distribución de la plantilla por sexo (excluidos jubilados parciales)



En cuanto a la formación académica, el 61% de la plantilla tiene estudios universitarios, entre los que predominan las titulaciones en Empresariales, Economía, Administración y Dirección de Empresas y Derecho.

La política de recursos humanos tiene como objetivo el desarrollo de las capacidades profesionales, así como adecuar los perfiles a cada puesto de trabajo. Ibercaja cuenta con un sistema de evaluación del empleado que valora el rendimiento y competencias e identifica capacidades y áreas de mejora.

Al finalizar el año han promocionado profesionalmente 712 empleados, por aplicación de los criterios definidos en cada uno de los planes de carrera profesional, antigüedad, nombramientos de libre designación u oposiciones internas. En estas últimas, celebradas en marzo y junio, 65 empleados que obtuvieron las mejores puntuaciones han promocionado a los niveles VIII y X.

Promover de manera activa la igualdad de oportunidades y la no discriminación por razón de género es otro de los pilares en los que se sustenta la política de recursos humanos de la Entidad. El Plan de Igualdad, consensuado con los representantes de los empleados, tiene como objetivo alcanzar una composición equilibrada de hombres y mujeres en todos los niveles profesionales e incorporar medidas para la conciliación de la vida laboral y personal. El posicionamiento de la mujer en puestos de responsabilidad avanza continuamente, ocupa en torno al 26% de los puestos de directores de oficina, el 51% de subdirectores y el 60% de gerentes de banca personal.

Los empleados de Ibercaja se benefician de diversas medidas para conciliar la vida laboral y familiar. Durante el año 183 personas se han acogido a permisos, reducción de jornada y excedencias por maternidad o para el cuidado de familiares.

4.2. La formación y el aprendizaje

Los programas formativos tienen como meta impulsar el desarrollo profesional de las personas que componen la plantilla y dar respuesta a las necesidades que surgen en un entorno muy dinámico como es el de la actividad bancaria. El plan de formación de 2014 ha abordado como principal reto integrar las diversas culturas de los profesionales procedentes de las cajas que formaban Banco Grupo Caja3. Bajo el proyecto «Integración y Gestión del Cambio» se ha trasladado a los nuevos empleados la filosofía, visión y valores de Ibercaja. La formación tanto presencial como a distancia ha estado dirigida a homogeneizar la estrategia comercial, mantener unos niveles óptimos de calidad y familiarizar al empleado con los nuevos sistemas informáticos.

Paralelamente se ha desarrollado el plan de formación del resto de la plantilla en el que cabe mencionar los programas de banca personal y empresas. Un año más en colaboración con la Universidad Politécnica de Valencia se ha impartido el Curso Avanzado en Asesoramiento Financiero Europeo y Gestión Patrimonial y con el concurso de la Universidad de Alcalá de Henares se ha desarrollado la II edición del Programa Universitario Especializado en Banca de Empresas.

La plataforma virtual Ibercampus es uno de los principales canales en la transmisión del conocimiento. Para los empleados que acceden a un nuevo puesto de trabajo se han realizado programas que les proporcionan los conocimientos y competencias necesarios para desempeñar eficazmente sus funciones. Adicionalmente, se han desarrollado programas de actualización con el objetivo de satisfacer nuevas necesidades formativas.

Como balance, el 40% de la plantilla ha participado en acciones formativas presenciales y el 97% en cursos on line que han supuesto, en conjunto, más de 270.000 horas de formación.

En el marco de los 19 convenios de cooperación suscritos con distintas universidades españolas 234 estudiantes que cursan estudios vinculados con la actividad financiera han realizado prácticas en centros del Grupo.

Principales indicadores

Demografía	
Número total de empleados (incluidos 146 temporales y 131 jubilados parciales)	6.001
Plantilla indefinida en alta	5.716
Edad media plantilla (excluidos jubilados parciales)	44 años
Antigüedad media plantilla (exluidos jubilados parciales)	19 años
Sexo	56% hombres. 44% mujeres
Distribución de la plantilla (excluidos jubilados parciales)	87% Red (5.086 personas) y 13% SSCC (784 personas)
Desarrollo profesional	
Nombramientos puestos directivos Red	281
Nombramientos Gerentes de Banca Personal	67
Nombramientos Gestores Clientes y de Empresa	48
Promociones de Ascenso de Nivel	712 (Hombres: 372. Mujeres: 340)
Evaluación de Rendimiento y Compentencias	3.246 personas evaluadas
Empleados adscritos a planes de carrera	682
Número promociones por carrera profesional	76 (Hombres: 40. Mujeres: 36)
Conciliación vida familiar	
Número de excedencias concedidas por maternidad	29 (Hombres: 1. Mujeres: 28)
Número de excedencias concedidas por cuidado de familiares	7 (Hombres: 2. Mujeres: 5)
Número de reducciones de jornada concedidas o prorrogadas	147 (Hombres: 8. Mujeres: 139)
Formación	
Número de empleados participantes en actividades presenciales	2.323 (40% plantilla)
Número de empleados participantes en actividades a distancia	5.658 (97% plantilla)
El 92% de las horas formativas correspondió a formación a distancia	

5 Recursos tecnológicos

Ibercaja implementa proyectos tecnológicos o mejora los recursos ya existentes con el fin de incrementar la calidad del servicio al cliente, agilizar la gestión operativa de las oficinas y dar respuesta a los requerimientos regulatorios. Entre las acciones más relevantes del año relacionadas con la eficiencia interna y organizativa se encuentran:

- La integración tecnológica de Banco Grupo Caja3 en Ibercaja, culminada en octubre de 2014, ha requerido un esfuerzo singular a lo largo de 14 meses. Se han puesto en común datos de más de 3 millones de clientes y trasladado a una única plataforma casi 6 millones de contratos, todo ello sin interferir en la operativa ordinaria de ambas entidades. Para abordar este proyecto han sido necesarias inversiones en infraestructura como la instalación de un nuevo ordenador central y el cambio de terminales en Caja3. Quedan pendientes algunas tareas de importancia menor, relacionadas con la información histórica de las entidades que conformaban Caja3 y las operaciones SAREB, que se espera estén finalizadas a mediados de 2015.
- La transformación operativa de servicios centrales es un proyecto estructurado en tres fases. En 2014 se ha puesto en marcha la herramienta de gestión de procesos, la integración con la normativa de Ibercaja y diversas tareas relacionadas con la Unidad de Financiación a Clientes de la Dirección de Operaciones y Backoffice.

Entre los proyectos para dar respuesta a los requerimientos regulatorios destacan:

- La normativa europea está promoviendo la reforma del sistema de contratación de valores para darle mayor flexibilidad, transparencia, interoperabilidad, así como favorecer la competencia y ahorro de costes. El sistema español tiene, frente al resto de los países europeos, peculiaridades operativas y legales que suponen una barrera para la integración. En el caso de Ibercaja durante 2014 se ha analizado el impacto de la reforma en nuestras aplicaciones y se han comenzado los desarrollos necesarios para adaptarse a la nueva situación. La primera fase, que afecta a las operaciones de renta variable está previsto que arranque en octubre de 2015, mientras la referida a renta fija se desarrollará con posterioridad.
- La nueva CIRBE (Central de Información de Riesgos de Banco de España) ha introducido cambios profundos en el modelo anterior, relativos al contenido y formatos de intercambio de información. Para aprovechar las sinergias con otras entidades, Ibercaja se ha adherido al proyecto PYRAMID-CIRBE de CECA que se desarrolla en módulos. La primera fase está ya operativa desde mediados de 2014, mientras que las fases segunda a quinta se espera que entren en funcionamiento a lo largo de 2015.
- En el ejercicio se ha trabajado en diversas modificaciones y adaptaciones relativas a: SEPA (normativa europea de transferencias y adeudos), nuevos requerimientos por aprobación de la normativa CRDIV- Basilea III, soporte para la información destinada al BCE, FATCA (tratamiento fiscal de personas USA), etc.

La demanda de canales alternativos al presencial es cada vez mayor. Ibercaja apuesta decididamente por las nuevas tecnologías, siendo pionera en la implantación de novedosas herramientas de comunicación. Durante todo el año se han ejecutado proyectos de mejora de la web www.ibercajadirecto.com, tanto en su diseño como en su programación, aspectos ambos de gran importancia para la optimización de las visitas de clientes.

6 Solvencia y calidad de los activos

El 1 de enero de 2014 entró en vigor la normativa de solvencia conocida como Basilea III, trascrita a la legislación europea por el Reglamento 575/2013 y la Directiva 2013/36/UE y al ordenamiento jurídico español por el Real Decreto Ley 14/2013 y la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito. Los nuevos estándares de capital elevan las exigencias mínimas y restringen, para algún instrumento, los criterios de computabilidad, particularmente en el nivel de capital ordinario CET1, el de mayor calidad.

El total de recursos propios computables del Grupo Ibercaja asciende a 2.905 millones y representa un coeficiente de solvencia del 11,78%. El capital ordinario de nivel 1 (CET1) es de 2.746 millones, con una ratio del 11,13%, que supone un exceso de 1.636 millones sobre el mínimo regulatorio exigido. Desde diciembre de 2013 dicha ratio se ha incrementado en 106 puntos básicos. El fortalecimiento del capital es debido a la buena evolución de los resultados del ejercicio y la disminución de los activos ponderados por riesgo en un 6,68% hasta los 24.664 millones, generada por el descenso del crédito, la ponderación del crédito a empresas, la reducción de la asignación de capital por riesgo operacional y la desinversión en participadas realizada voluntariamente y en el marco de las obligaciones asumidas por Caja3 para su reestructuración.

Evolución de la solvencia

(Millones de euros y %)	Diciembre 2014	Diciembre 2013	Var. año	Var. año %
Instrumentos CET1	2.959	2.895	63	2,19
Deducciones	–213	–233	20	8,60
Capital nivel 1 ordinario	**2.746**	**2.662**	**83**	**3,13**
Nivel 1 adicional	0	0	0	–
RRPP básicos (Tier 1)	**2.746**	**2.662**	**83**	**3,13**
RRPP complementarios (Tier 2)	**159**	**177**	**–18**	**–10,42**
RRPP computables	**2.905**	**2.840**	**65**	**2,28**
Activos ponderados por riesgo	**24.664**	**26.428**	**–1.764**	**–6,68**
Excedente CET 1 s/mínimo legal (4,5%)	**1.636**	**1.473**	**163**	**11,05**
Ratios				
CET1	11,13	10,07	1,06	10,51
Tier 1	11,13	10,07	1,06	10,51
Tier 2	0,64	0,67	–0,03	–4,02
Coeficiente de solvencia	11,78	10,75	1,03	9,60

El Grupo Ibercaja ha superado con éxito la evaluación global que el BCE ha realizado a las principales entidades de crédito europeas. El ejercicio, estructurado en dos partes, AQR y test de estrés, confirmó la calidad de la cartera crediticia y el alto nivel de provisiones, así como la adecuación de capital y la capacidad orgánica de generarlo en dos hipotéticos escenarios macroeconómicos y a lo largo de tres ejercicios 2014-2016. Las necesidades adicionales de dotaciones han resultado irrelevantes, la ratio de capital supera en un 40% el umbral mínimo y el exceso de capital en ambos supuestos, base y adverso, es de más de 650 millones.

Resultados de Ibercaja en el *Comprehensive Assesment*

	Escenario base	Escenario adverso
CET1 phased-in (CRDIV/CRR a dic-13)	10,03%	10,03%
Impacto AQR	–2 p.b.	–2 p.b.
Capital tras AQR	10,01%	10,01%
Impacto Stress Test	+56 p.b.	–213 p.b.
CET 1 phased-in (CRDIV/CRR a dic-16)	10,57%	7,88%
Exceso sobre mínimo (en M€)	694	657

Las agencias Standard & Poor's y Fitch han ratificado las calificaciones crediticias de Ibercaja Banco y mejorado la perspectiva a positiva. Este *outlook* indica la posible subida del *rating* en el corto o medio plazo teniendo en cuenta la evolución de la solvencia y calidad crediticia.

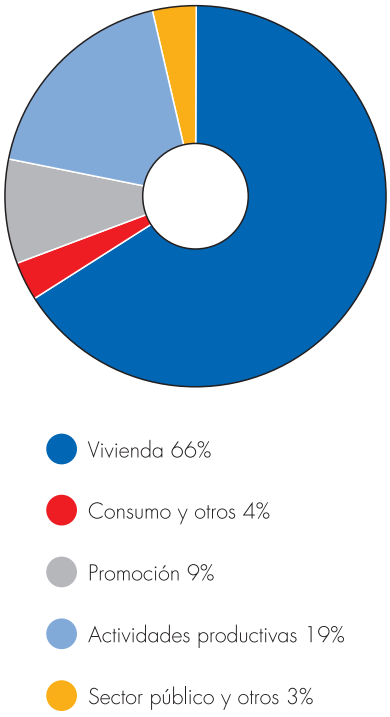
Calificación crediticia de Ibercaja Banco, S.A.

	Corto plazo	Largo plazo
Moody's	NP	Ba3
Standard & Poor's	B	BB
Fitch Ratings	B	BB+

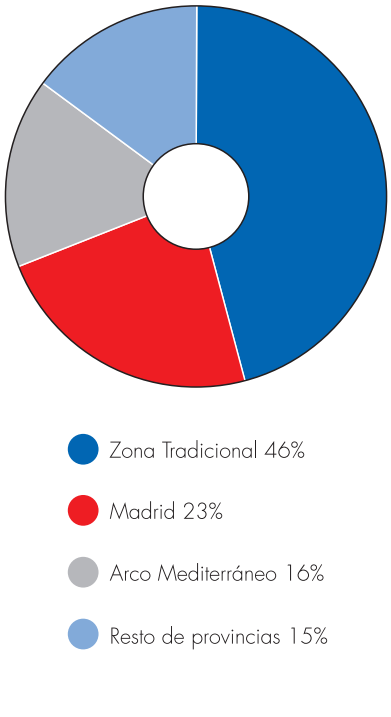
El perfil de la cartera del Grupo es de riesgo reducido con un alto peso de la financiación hipotecaria a particulares para adquisición de vivienda. Sin perder esta especialización, la Entidad busca aumentar la participación del crédito a empresas y pymes.

La inversión está diversificada geográficamente, aun cuando la implantación de Ibercaja en su territorio de origen hace que en esta zona y en Madrid se concentre casi el 70% del crédito.

Distribución del crédito por finalidad de la operación (%)



Distribución geográfica del crédito (%)



La financiación a hogares, el 69% del crédito a clientes bruto, está destinada fundamentalmente a la adquisición de vivienda (95%). Casi en su totalidad se trata de primeras viviendas y el 99% está respaldada con garantía hipotecaria. El LTV, valor de la deuda pendiente sobre el de la garantía con la última tasación, es del 57,73%. Un 92% de la cartera hipotecaria para adquisición de vivienda cuenta con un LTV inferior al 80%.

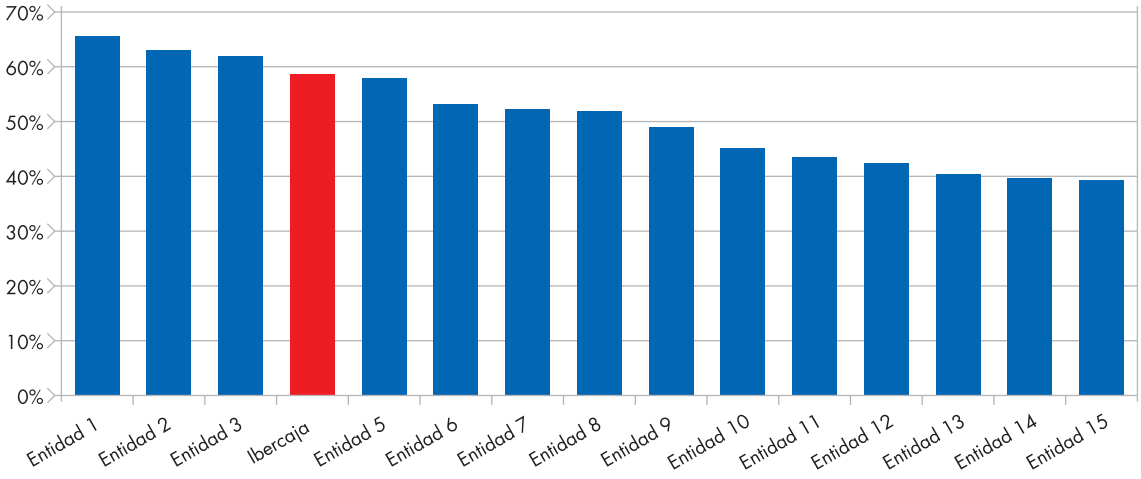
La inversión crediticia destinada a empresas es el 28% del total. Los préstamos y créditos vinculados con promoción inmobiliaria suponen un porcentaje reducido, 9%. De la exposición con garantía hipotecaria, el 38% son edificios terminados, el 16% promociones en curso y el resto suelo situado prioritariamente en zonas urbanas. La financiación a actividades productivas distintas de la promoción inmobiliaria tiene un peso en la cartera del 19%, y se ha otorgado preferentemente a pymes de sectores muy diversificados.

Los activos dudosos se reducen en 118 millones, dato especialmente importante, ya que se rompe la tendencia creciente que se arrastraba desde el comienzo de la crisis económica en 2008. El Grupo mantiene una tasa de morosidad, 10,78%, con un gap positivo respecto al sistema de 1,83 puntos porcentuales. Por segmentos, la financiación a hogares destinada a adquisición

de vivienda, la de mayor peso en el conjunto de la inversión, presenta una morosidad contenida del 3,95% y, sin tener en cuenta la actividad inmobiliaria, el índice de mora de la cartera crediticia se reduce hasta el 6,66%.

El total de provisiones para insolvencias, incluidas las asociadas a riesgos y compromisos contingentes, suma 2.283 millones, lo que representa un grado de cobertura sobre los riesgos dudosos del 57,56%. Este sólido nivel, uno de los más elevados del sistema, se ha incrementado en 60 puntos básicos durante el año y refleja el esfuerzo realizado en dotaciones en los últimos ejercicios.

Ratio de cobertura de las exposiciones dudosas (resultados AQR)



El valor contable neto de la cartera de inmuebles del Grupo, adjudicados o adquiridos en pago de deudas, asciende a 916 millones de euros y representa únicamente el 1,47% del activo. La mayor parte corresponde a vivienda terminada, el 95% a primeras residencias y promociones en curso. La cobertura asociada a estos activos inmobiliarios (incluye los saneamientos iniciales y las provisiones registradas con posterioridad a la adjudicación de los inmuebles) es del 50,16%. La política de la Entidad está enfocada a favorecer el cumplimiento de las obligaciones de los acreditados mediante la renegociación de la deuda, siendo la adjudicación la última solución cuando no se aprecia posibilidad de recuperación del importe financiado. Adicionalmente, Ibercaja apoya a los promotores una vez terminadas las promociones, colaborando en la gestión y agilización de las ventas. El fin último es la puesta en valor de los inmuebles en cartera a través de su enajenación, de modo que al mismo tiempo se impulse la captación y vinculación de clientes a los que se otorga financiación para estas operaciones. El esfuerzo conjunto de la red de oficinas y la Unidad de Gestión de Inmuebles hace que el número de unidades vendidas se incremente más de un 20% respecto a 2013.

El riesgo promotor, crédito y activos inmobiliarios procedentes de financiación a construcción y promoción inmobiliaria, se ha reducido un 9,52% en el ejercicio. La cobertura de los activos problemáticos (dudosos, subestándar y adjudicados) vinculados al sector inmobiliario alcanza el 52,20%.

7 Resultados del ejercicio

El Grupo Ibercaja ha obtenido un beneficio neto de 151 millones de euros, tras realizar saneamientos y dotaciones por 432 millones. Este resultado contrasta muy favorablemente con el de un año antes, ejercicio que estuvo marcado por la adquisición de Caja3 y las modificaciones normativas en relación a los créditos refinanciados. Con la recuperación de resultados se empiezan a recoger los frutos de la integración en forma de sinergias de ingresos, ahorro de costes y economías de escala.

En un contexto de tipos de interés extremadamente bajos y atonía en la demanda de crédito, es de resaltar que el resultado operativo bancario, que recoge el negocio típico de la Entidad, se incrementa, en términos comparables, un 7,33%, impulsado por la mejora del diferencial de clientes, el aumento de los ingresos procedentes de la gestión de productos fuera de balance (fondos de inversión, planes de pensiones y seguros) y la contracción de los costes recurrentes. Al mismo tiempo, la generación de resultados extraordinarios por operaciones financieras ha permitido reforzar coberturas y recursos propios.

En cuanto a la calidad crediticia, hay que subrayar la reducción de los activos dudosos, dato especialmente importante, ya que se rompe la tendencia creciente que se arrastraba desde el comienzo de la crisis económica en 2008. El Grupo mantiene una tasa de morosidad, 10,78%, con un gap positivo respecto al sistema de casi 1,83 puntos porcentuales. Por otra parte, la venta de inmuebles ha mejorado sensiblemente respecto a 2013. El esfuerzo conjunto de la red de oficinas y la Unidad de Gestión de Inmuebles hace que el número de unidades vendidas se incremente más de un 20%.

Los activos líquidos registran un avance de 2.124 millones de euros hasta superar los 12.785 millones. No se han renovado los vencimientos de emisiones mayoristas en el año, dada la sólida estructura de financiación minorista, con una ratio LTD del 91,91%.

Para realizar la comparación con el ejercicio anterior, la cuenta de resultados de 2013 se ha reexpresado. Incluye los resultados de Caja3 de 12 meses, el impacto de la aplicación de la norma internacional contable CINIIF21 sobre gravámenes en relación con la aportación al FGD y la homogeneización de criterios contables tras la integración de CAI Vida y Pensiones en Ibercaja Vida, de modo que parte de los costes de aquella compañía que se registraban en otras cargas de explotación han pasado en 2013 a margen de intereses.

Principales epígrafes de la cuenta de resultados consolidada

(Millones de euros y %)	2014	2013	Var.	Var. %
Margen de intereses	**699**	**715**	**–16**	**–2,20**
Rendimiento instrumentos de capital	12	10	2	20,45
Comisiones netas	316	302	14	4,52
Resultado de operaciones financieras	425	228	197	86,71
Otros resultados de explotación	–42	–101	59	58,77
Margen bruto	**1.410**	**1.154**	**256**	**22,23**
Gastos de explotación	789	730	59	8,04
Otras ganancias y pérdidas	26	23	3	11,70
Resultado antes de saneamientos	**647**	**447**	**200**	**44,87**
Provisiones, deterioros y otros saneamientos	432	572	–140	–24,48
Resultado antes de impuestos	**215**	**–125**	**341**	**–**
Impuestos	64	–60	125	–
Resultado consolidado del ejercicio	151	–65	216	–
Resultado atribuido a la entidad dominante	**151**	**–63**	**214**	**–**
Restultado operativo bancario*	**330**	**307**	**23**	**7,33**

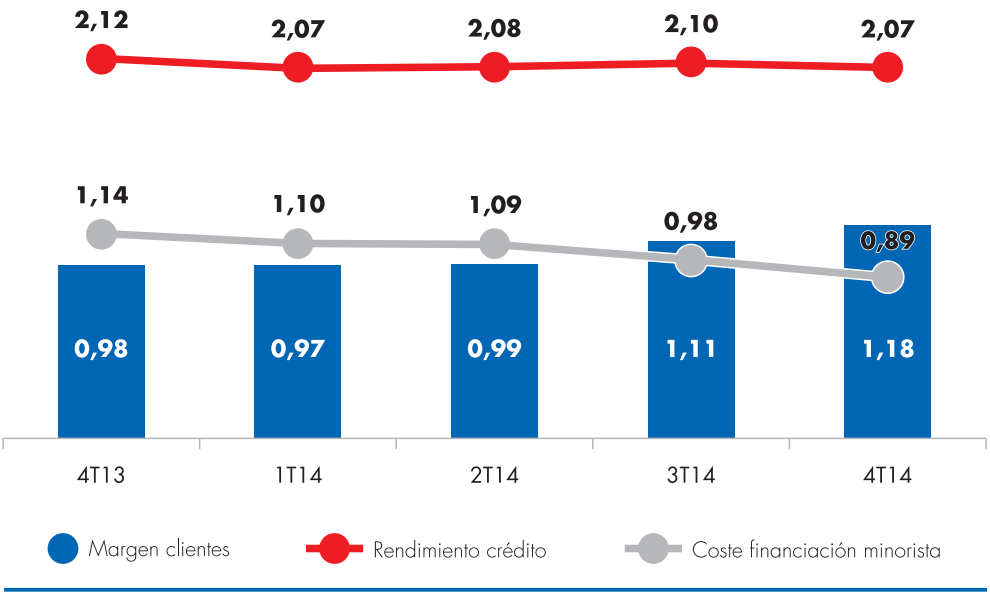
* Margen de intereses + comisiones netas – gastos de explotación recurrentes.

Margen de intereses

El margen de intereses totaliza 699 millones. A perímetro constante, la variación interanual es del –2,20%.

Los ingresos procedentes de la inversión crediticia se han visto condicionados por el descenso en volúmenes y la disminución de la rentabilidad media afectada por la caída de tipos de interés, especialmente de la cartera hipotecaria referenciada al Euribor, indicador que ha cedido 21 p.b. desde final de 2013. Otro factor que ha contribuido al estrechamiento del margen es la menor aportación de la cartera de renta fija al sustituirse referencias vendidas o vencidas por otras de menor rentabilidad. La buena evolución de los costes de financiación minorista ha permitido compensar en parte la reducción del rendimiento del crédito y de la cartera de valores. En este sentido, hay que mencionar que el diferencial de la clientela ha venido mejorando a lo largo del año hasta situarse en el último trimestre en el 1,18%, lo que supone 20 p.b. más que en igual período de 2013 y 7 p.b. por encima del tercer trimestre.

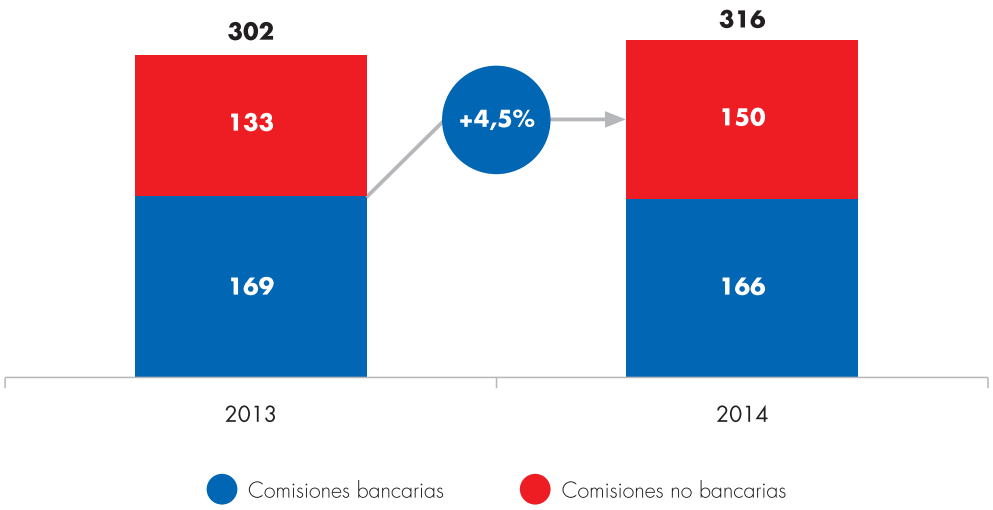
Evolución del diferencial de la clientela (%)



Comisiones netas

Las comisiones netas y diferencias de cambio, 316 millones, crecen un 4,52%. Atendiendo a su tipología, las derivadas de prestación de servicios bajan un 1,89%, principalmente por las generadas en el uso de medios de pago, debido al menor volumen de negocio y a la rebaja de las tasas de intercambio a partir del 1 de septiembre de 2014 (Real Decreto Ley 8/2014). El descenso de esta clase de comisiones se compensa ampliamente con la contribución de las originadas en la gestión de activos, cuya variación interanual, 12,66%, es debida al aumento del patrimonio gestionado en fondos de inversión, planes de pensiones y seguros, consecuencia de la canalización del ahorro hacia productos con mayor margen.

Evolución de las comisiones netas (millones de euros)



Rendimiento de instrumentos de capital y resultado de operaciones financieras

Los rendimientos de instrumentos de capital aportan 12 millones al margen bruto, un 20,45% más que en 2013. El incremento obedece principalmente a los mayores dividendos proporcionados por Telefónica.

Los resultados de operaciones financieras se elevan a 425 millones de euros. La gestión activa de la cartera ha permitido aprovechar las oportunidades del mercado, materializando durante el primer semestre de 2014 plusvalías latentes principalmente en activos de renta fija. Asimismo, se han recomprado emisiones propias de deuda subordinada, participaciones preferentes y bonos de titulización.

Otros resultados de explotación

Los resultados de entidades valoradas por el método de la participación totalizan –8 millones, minorándose las pérdidas de hace un año debido a las desinversiones llevadas a cabo en 2013, entre ellas, participadas inmobiliarias en el marco del proceso de reestructuración de Caja3.

El epígrafe otros productos y cargas de explotación, –34 millones, recoge básicamente el gasto generado por la aportación al FGD, compensado parcialmente por los ingresos procedentes de las filiales, operaciones corporativas e inversiones inmobiliarias.

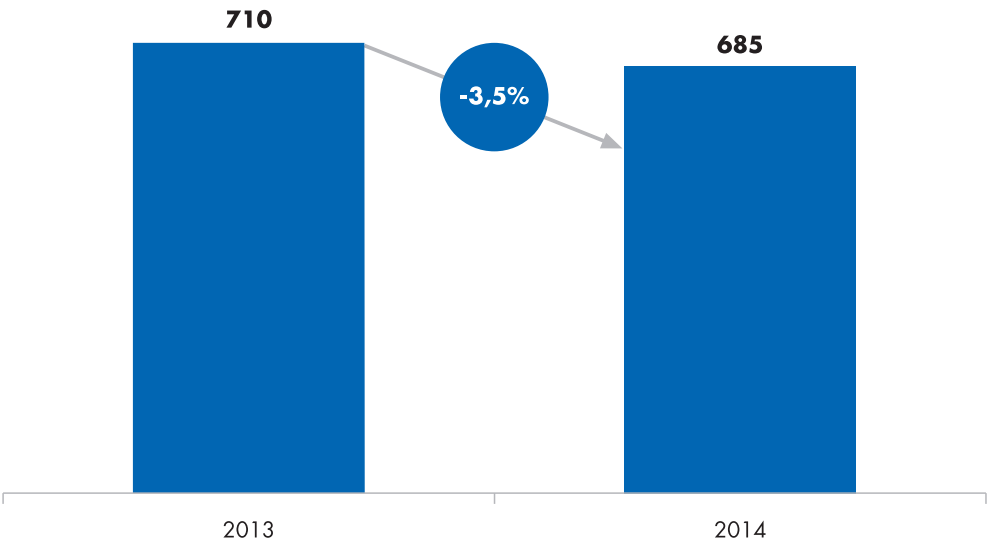
La aplicación de la norma internacional contable sobre gravámenes CINIIF 21 en relación a la contribución al FGD ha supuesto en este ejercicio un gasto de 61 millones de euros, correspondiente a la aportación ordinaria de 2014, y el registro en las cuentas de 2013 de 55 millones adicionales principalmente por la derrama extraordinaria de 2013.

Margen bruto y gastos de explotación

La evolución del margen de intereses y los buenos resultados por comisiones y operaciones financieras hacen que el margen bruto, 1.410 millones, sea un 22,23% mayor que el del ejercicio anterior.

Los gastos de explotación suman 789 millones de euros, con una variación en el año, excluyendo conceptos no recurrentes, superior al 3%. Los de personal ascienden a 514 millones y soportan el impacto extraordinario de la adecuación de la plantilla a través de los EREs en curso. Aislando este efecto, la contracción de los gastos de personal sería del 4,03%. A su vez, los gastos generales y amortizaciones bajan un 2,16% y 4,23%, respectivamente.

Evolución de los gastos de explotación recurrentes (millones de euros)



El Grupo sigue desarrollando acciones encaminadas a optimizar su estructura, generar ahorros de costes y ganancias de competitividad. En este sentido, durante el año ha reducido su plantilla en 410 personas en la matriz y se prevé que al Expediente de Regulación de Empleo de 2015 puedan acogerse voluntariamente mediante bajas incentivadas hasta 236 empleados. Paralelamente, se redimensiona la red de oficinas con el fin de adaptarla al tamaño de mercado, suprimiendo las sucursales de baja rentabilidad y fusionando otras próximas geográficamente. En el ejercicio se han cerrado 51 sucursales. Asimismo, y en relación con la adquisición de Caja3, toda su operativa se ha traspasado a la plataforma tecnológica de Ibercaja y se ha unificado la gestión de compras, medidas ambas que minoran los costes generando economías de escala. En el plano comercial la adopción del modelo de negocio de Ibercaja por la nueva red está dando lugar a sinergias de ingresos que se materializarán en su totalidad en el medio plazo. A nivel organizativo se ha abordado la reestructuración del Grupo Financiero e Inmobiliario mediante la liquidación de algunas sociedades y el traspaso del negocio a otras ya existentes.

Otras ganancias y pérdidas, provisiones, deterioros y otros saneamientos

El epígrafe otras ganancias y pérdidas, 26 millones, recoge los resultados obtenidos en la venta de inmovilizado material y participaciones empresariales.

El resultado antes de saneamientos es de 647 millones, un 44,87% más que en 2013. El conjunto de dotaciones y saneamientos con cargo a resultados alcanza 432 millones de euros. Esta cifra, si bien con criterios homogéneos, resulta inferior a la de 2013, es también elevada. Teniendo en cuenta los resultados positivos no recurrentes que se han obtenido en el ejercicio se han realizado dotaciones destinadas a reforzar las coberturas de crédito, inmuebles e instrumentos de capital.

La buena evolución de los ingresos y gastos recurrentes junto a la generación de extraordinarios hacen que el Grupo obtenga un beneficio antes de impuestos de 215 millones. Tras deducir el impuesto de sociedades y la parte correspondiente a minoritarios, el resultado neto atribuido a la entidad dominante es de 151 millones.

Balance consolidado público Grupo Ibercaja Banco

(Miles de euros)	Saldo			Incremento 14/13		Incremento 13/12*	
	2014	2013	2012	Miles €	%	Miles €	%
Caja y depósitos en bancos centrales	435.089	499.331	289.520	–64.242	–12,87	209.811	72,47
Cartera de negociación	55.832	36.826	33.655	19.006	51,61	3.171	9,42
Otros act. fin. a valor razon. con cambios en P y G	61.547	68.925	113.274	–7.378	–10,70	–44.349	–39,15
Activos financieros disponibles para la venta	14.778.280	7.277.141	6.644.655	7.501.139	103,08	632.486	9,52
Inversiones crediticias	35.632.878	38.947.347	30.720.703	–3.314.469	–8,51	8.226.644	26,78
–Depósitos en Entidades de Crédito	1.160.611	1.367.026	905.328	–206.415	–15,10	461.698	51,00
–Crédito a la Clientela	33.830.111	36.820.105	29.535.076	–2.989.994	–8,12	7.285.029	24,67
–Valores representativos de deuda	642.156	760.216	280.299	–118.060	–15,53	479.917	171,22
Cartera de inversión a vencimiento	6.681.683	11.511.381	3.820.919	–4.829.698	–41,96	7.690.462	201,27
Derivados de cobertura	496.506	519.043	701.018	–22.537	–4,34	–181.975	–25,96
Activos no corrientes en venta	732.625	642.542	566.803	90.083	14,02	75.739	13,36
Participaciones	155.955	207.396	178.279	–51.441	–24,80	29.117	16,33
Otros activos	3.292.097	3.439.452	1.595.162	–147.355	–4,28	1.844.290	115,62
Total activo	**62.322.492**	**63.149.384**	**44.663.988**	**–826.892**	**–1,31**	**18.485.396**	**41,39**
Cartera de negociación	48.462	27.546	16.880	20.916	75,93	10.666	63,19
Otros pasivos financieros a VR con cambios en PyG	0	48.800	0	–48.800	–100,00	48.800	–
Pasivos financieros a coste amortizado	50.824.160	53.081.749	37.094.568	–2.257.589	–4,25	15.987.181	43,10
–Depósitos de bancos centrales	4.848.302	4.855.479	2.519.847	–7.177	–0,15	2.335.632	92,69
–Depósitos de entidades de crédito	3.241.613	4.197.762	4.371.510	–956.149	–22,78	–173.748	–3,97
–Depósitos de la clientela	39.868.562	39.991.664	24.772.015	–123.102	–0,31	15.219.649	61,44
–Débitos representados por valores negociables	1.631.249	2.995.125	4.861.206	–1.363.876	–45,54	–1.866.081	–38,39
–Pasivos subordinados	556.574	567.520	289.395	–10.946	–1,93	278.125	96,11
–Otros pasivos financieros	677.860	474.199	280.595	203.661	42,95	193.604	69,00
Derivados de cobertura	604.912	297.464	172.256	307.448	103,36	125.208	72,69
Pasivos por contratos de seguros	7.103.517	6.333.643	4.855.039	769.874	12,16	1.478.604	30,46
Provisiones	352.183	261.821	159.434	90.362	34,51	102.387	64,22
Otros pasivos	567.662	562.634	209.401	5.028	0,89	353.233	168,69
Total pasivo	**59.500.896**	**60.613.657**	**42.507.578**	**–1.112.761**	**–1,84**	**18.106.079**	**42,59**
Fondos propios	2.518.359	2.403.540	2.191.725	114.819	4,78	211.815	9,66
Ajustes por valoración	302.710	130.173	–40.611	172.537	132,54	170.784	420,54
Intereses minoritarios	527	2.014	5.296	–1.487	–73,83	–3.282	–61,97
Total patrimonio neto	**2.821.596**	**2.535.727**	**2.156.410**	**285.869**	**11,27**	**379.317**	**17,59**
Total patrimonio neto y pasivo	**62.322.492**	**63.149.384**	**44.663.988**	**–826.892**	**–1,31**	**18.485.396**	**41,39**

* La variación incorpora la adquisición de Banco Grupo Caja3.

Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada Grupo Ibercaja Banco

(Miles de euros)	Saldo			Incremento 14/13		Incremento 13/12	
	2014	2013*	2012	Miles €	%	Miles €	%
Intereses y rendimientos asimilados	1.367.906	1.223.104	1.244.867	144.802	11,84	–21.763	–1,75
Intereses y cargas asimiladas	668.558	630.894	666.943	37.664	5,97	–36.049	–5,41
Margen de intereses	**699.348**	**592.210**	**577.924**	**107.138**	**18,09**	**14.286**	**2,47**
Rendimiento de instrumentos de capital	11.802	8.870	13.916	2.932	33,06	–5,046	–36,26
Resultado de entidades valoradas método participación	–7.997	–26.153	–28.267	18.156	69,42	2.114	7,48
Comisiones netas y diferencias de cambio	315.626	264.729	235.781	50.897	19,23	28.948	12,28
Resultado de operaciones financieras	424.919	136.217	353.779	288.702	211,94	–217.562	–61,50
Otros resultados de explotación	–33.527	–79.987	–15.870	46.460	58,08	–64.117	–404,01
Margen bruto	**1.410.171**	**895.886**	**1.137.263**	**514.285**	**57,41**	**–241.377**	**–21,22**
Gastos de explotación	788.935	611.835	497.986	177.100	28,95	113.849	22,86
–Gastos de personal	513.537	374.934	313.266	138.603	36,97	61.668	19,69
–Otros gastos generales de administración	215.911	188.295	146.167	27.616	14,67	42.128	28,82
–Amortización	59.487	48.606	38.553	10.881	22,39	10.053	26,08
Otras ganancias y pérdidas	26.023	13.516	108.433	12.507	92,53	–94.917	–87,54
Resultado antes de saneamientos	**647.259**	**297.567**	**747.710**	**349.692**	**117,52**	**–450.143**	**–60,20**
Correcciones de valor det. activos y otros saneamientos	432.153	421.448	1.432.836	10.705	2,54	–1.011.388	–70,59
Resultado antes de impuestos	**215.106**	**–123.881**	**–685.126**	**338.987**	**273,64**	**561.245**	**81,92**
Impuesto sobre beneficios	64.382	–54.327	–200.105	118.709	218,51	145.778	72,85
Resultado consolidado del ejercicio	**150.724**	**–69.554**	**–485.021**	**220.278**	**316,70**	**415.467**	**85,66**
Resultado atribuido a la entidad dominante	150.653	–67.684	–484.261	218.337	322,58	416.577	86,02
Resultado atribuido a intereses minoritarios	71	–1.870	–760	1.941	103,80	–1.110	–146,05

* Incluye seis meses de Banco Grupo Caja3.

8 Órganos de Gobierno de Ibercaja Banco, S.A.

Consejo de Administración de Ibercaja Banco, S.A.

Consejo de Administración

Presidente	D. Amado Franco Lahoz
Vicepresidente Primero y Consejero Delegado	D. José Luis Aguirre Loaso
Vicepresidente Segundo	D. Francisco Manuel García Peña
Vocales:	D. Eugenio Nadal Reimat (Hasta 1.10.2014)
	D. Jesús Bueno Arrese
	D. Manuel Pizarro Moreno
	D. Jesús Solchaga Loitegui
	D.ª Gabriela González-Bueno Lillo
	D. Juan María Pemán Gavin
	D. Vicente Eduardo Ruiz de Mencía
	D. Vicente Condor López (Desde 27.1.2014)
Secretario (consejero)	D. Jesús Barreiro Sanz
Vicesecretario (no consejero)	D. Juan Antonio García Toledo

Comisión Ejecutiva

Presidente	D. Amado Franco Lahoz
Consejero Delegado	D. José Luis Aguirre Loaso
Vocales	D. Eugenio Nadal Reimat (Hasta 1.10.2014)
	D. Jesús Bueno Arrese
	D. Manuel Pizarro Moreno
	D. Juan María Pemán Gavín
	D.ª Gabriela González-Bueno Lillo
Secretario (consejero)	D. Jesús Barreiro Sanz

Comisión de Auditoría y Cumplimiento

Presidente	D.ª Gabriela González-Bueno Lillo (Desde 6.2.2014)
Vocales	D. Jesús Bueno Arrese
	D. Eugenio Nadal Reimat (Hasta 1.10.2014)
	D. Vicente Condor López (Desde 6.2.2014)
Secretario (no miembro)	D. Jesús Barreiro Sanz

Comisión de Nombramientos y Retribuciones

Presidente D. Manuel Pizarro Moreno

Vocales D. Eugenio Nadal Reimat (Hasta 1.10.2014)
D. Jesús Solchaga Loitegui

Secretario (no miembro) D. Jesús Barreiro Sanz

Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia (Desde 06.02.2014)

Presidente D. Jesús Bueno Arrese

Vocales D. Vicente Condor López
D. Juan María Pemán Gavín

Secretario (no miembro) D. Jesús Barreiro Sanz

Equipo directivo

Consejero Delegado
D. José Luis Aguirre Loaso

Director General Adjunto - Secretario General (Hasta 29.10.2014)
D. Jesús Barreiro Sanz

Director General Adjunto - Secretario General (Desde 29.10.2014)
D. Francisco Serrano Gill de Albornoz

Director General Adjunto - Director de Área Financiera
D. Luis Enrique Arrufat Guerra

Director General Adjunto - Director de Área de Negocio
D. Víctor Iglesias Ruíz

Directora General Adjunta - Directora de Control de Gestión (Desde 29.10.2014)
D.ª María Pilar Segura Bas

Director General Adjunto - Director de Área de Gestión Inmobiliaria
D. Luis Miguel Carrasco Miguel

Subdirector General - Director de Recursos Humanos y Medios
D. José Luis Rodrigo Molla

Subdirector General - Director de Área de Riesgo de Crédito
D. José Palma Serrano

Subdirector General - Director de Tecnología y Sistemas
D. José Luis Lázaro Crespo

Subdirector General - Director del Grupo Financiero
D. Francisco Javier Palomar Gómez

Subdirector General - Director de Desarrollo Organizativo
D. José Manuel Merino Aspiazu

Subdirector General - Director de Empresas Participadas (Desde 29.10.2014)
D. Joaquín Rodríguez de Almeida Pérez Surio

Subdirector - Director de Red de Expansión
D. José Morales Paúles

Subdirector - Director de Red Tradicional
D. Luis Fernando Allué Escobar

Subdirector - Director de Operaciones y Back Office
D. José Javier Pomar Martín

Subdirector - Adjunto a Dirección Área de Riesgo de Crédito (Desde 29.10.2014)
D. Javier Arto Fillola

Actividades de los Órganos de Gobierno de Ibercaja Banco, S.A., durante el año 2014

Junta General

El 28 de mayo de 2014, los accionistas de Ibercaja Banco, S.A., la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja, Fundación Caja de Ahorros de la Inmaculada, Fundación Caja Badajoz y Caja Círculo, Fundación Bancaria, se constituyeron en Junta General aprobando la gestión del Consejo de Administración durante el ejercicio 2013 y las cuentas anuales individuales y consolidadas de Ibercaja Banco, S.A., constituidas por el Balance, Cuenta de Pérdidas y Ganancias, Estados de Cambios en el Patrimonio Neto y Flujo de Efectivo y Memoria así como los Informes de Gestión, y la correspondiente aplicación del resultado del ejercicio.

En la sesión de Junta General Extraordinaria celebrada el 23 de julio de 2014, se acordó aprobar en su integridad el Proyecto Común de Fusión de Ibercaja Banco, S.A., y Banco Grupo Caja3, S.A.U., formulado por los respectivos Consejos de Administración con fecha 25 de junio de 2014, designando y aprobando como balance de fusión de Ibercaja Banco, S.A., el balance de la Sociedad cerrado a 31 de diciembre de 2013, que había sido formulado por el Consejo de Administración el 26 de marzo de 2014 y aprobado por la Junta General Ordinaria de la Sociedad celebrada el 28 de mayo de 2014.

Asimismo, la Junta acordó aprobar la fusión de Ibercaja Banco, S.A., y Banco Grupo Caja3, S.A.U., mediante absorción de la segunda por la primera, con extinción, vía disolución sin liquidación, de la sociedad absorbida y transmisión en bloque de todo su patrimonio a la absorbente.

El 11 de noviembre de 2014, la Junta General Extraordinaria, a propuesta del Consejo de Administración, y previo informe favorable de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento conforme a lo dispuesto en los Estatutos y el Reglamento del Consejo de Administración de la Entidad, acordó nombrar a la sociedad PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., como empresa auditora de las cuentas anuales individuales y consolidadas de Ibercaja Banco, S.A., para los ejercicios 2014 y 2015.

Consejo de Administración

El Consejo de Administración de Ibercaja Banco, S.A., celebró diecisiete sesiones en el ejercicio 2014.

Como continuación de las actuaciones iniciadas durante los ejercicios 2012 y 2013 sobre operaciones corporativas como consecuencia del proceso de reestructuración del sector financiero, durante 2014 culminó el proceso de fusión por absorción de Banco Grupo Caja3. El 1 de octubre de 2014 se firmó la escritura de fusión y con fecha 30 de octubre de 2014 se llevó a cabo la integración tecnológica.

Por otro lado, los objetivos prioritarios de la actividad del Consejo de Administración se han orientado sustancialmente a potenciar los niveles de solvencia y competitividad desarrollando los negocios en los que la Entidad tiene una capacidad contrastada y continuando en la línea de contención de los gastos de explotación para ajustar la estructura de costes.

En la sesión de 6 de febrero de 2014, acordó constituir, como comisión delegada del Consejo de Administración, la Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia siguiendo las recomendaciones del Comité de Basilea y la Directiva 2013/36/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a la supervisión prudencial de las entidades de crédito y las empresas de inversión (CRD IV), transpuesta a nuestro ordenamiento por la Ley de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.

En sesión celebrada el 26 de marzo de 2014 formuló las cuentas anuales y cuentas consolidadas de la sociedad para el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2013 (balance, cuenta de pérdidas y ganancias, estados de cambios en el patrimonio neto y flujo de efectivo y memoria), así como los informes de gestión, elevando a la Junta General la propuesta de aprobación y aplicación del resultado y aprobó el Informe Anual de Gobierno Corporativo y el Informe sobre remuneraciones.

En sesión celebrada el 28 de mayo, el Consejo de Administración tomó razón del Informe Anual del Auditor sobre protección de activos de clientes correspondiente al ejercicio 2013 elaborado conforme a la Circular 5/2009, de 25 de noviembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

El 30 de mayo, los representantes de la Dirección y de los sindicatos ACI, CSICA, CC.OO. y UGT, que aglutinaban una representación conjunta del 97,5%, alcanzaron un acuerdo para la aplicación de un expediente de regulación de empleo en la Entidad, al que sobre la base del principio de voluntariedad, podrían acogerse hasta 375 empleados. La Comisión Ejecutiva, en sesión celebrada el 10 de junio, ratificó la actuación de los representantes de la Entidad, lo que se trasladó al Consejo de Administración en sesión de 25 de junio de 2014, que ratificó lo acordado por la Comisión Ejecutiva.

De especial trascendencia fue esta sesión de 25 de junio en la que se formuló el Proyecto Común de Fusión de Ibercaja Banco, S.A. (entidad absorbente) y Banco Grupo Caja3, S.A.U. (entidad absorbida); se acordó considerar como balance de fusión el balance anual de Ibercaja Banco, S.A., cerrado a 31 de diciembre de 2013, formulado por el Consejo de Administración en su sesión de 26 de marzo de 2014, aprobado por la Junta General de Accionistas con fecha 28 de mayo de 2014, y debidamente verificado por el auditor de cuentas.

En la sesión de 23 de julio de 2014, el Consejo aprobó la propuesta de optimización de la red de oficinas del Grupo Ibercaja para los ejercicios 2014/2016.

El 27 de agosto de 2014, se acordó publicar y difundir el Informe Financiero Semestral de la Entidad y Sociedades Dependientes correspondiente al primer semestre del ejercicio 2014, requerido por el artículo 35 de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, desarrollado por el Real Decreto 1362/2007, de 19 de octubre, comprensivo de las cuentas resumidas, el informe de gestión intermedio y las declaraciones de responsabilidad sobre su contenido y se trasladó a los miembros del Consejo el acuerdo laboral alcanzado con los representantes sindicales de los empleados de Banco Grupo Caja3, S.A.U., al objeto de lograr la máxima homologación de las condiciones laborales de los empleados de Ibercaja Banco una vez se llevase a efecto la integración de Banco Grupo Caja3, S.A.U.

En la sesión de 29 de octubre de 2014, el Consejo acordó proponer a la Junta General de Accionistas de Ibercaja Banco, S.A., la reelección de PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., como firma de auditoría externa de la Entidad para los ejercicios 2014 y 2015.

En la última sesión de ejercicio, celebrada el 18 de diciembre, se sometió a la consideración del Consejo el inicio de un nuevo proceso de Expediente de Regulación de Empleo para el año 2015. Asimismo se informó sobre el Protocolo de Gestión de la participación financiera de la Fundación Bancaria Ibercaja en la Entidad, aprobado por el Patronato de la Fundación Bancaria Ibercaja en sesión de 4 de diciembre de 2014, y se trasladó para su consideración la memoria justificativa de una propuesta de modificación del Reglamento del Consejo de Administración, planteando una reforma que además de ser una adaptación a las recientes reformas legales españolas, es una verdadera incorporación de los principios y mejores prácticas que exige la entrada en vigor del Mecanismo Único de Supervisión (MUS) por el Banco Central Europeo.

Comisión Ejecutiva

Esta Comisión celebró a lo largo del año un total de 18 sesiones.

En función de las competencias delegadas por el Consejo, esta Comisión ha decidido sobre las propuestas formuladas por el Consejero Delegado con especial dedicación a la consideración de las propuestas de concesión o denegación de riesgos.

Comisión de Auditoría y Cumplimiento

La Comisión ha celebrado 7 sesiones durante el ejercicio 2014 en las que ha recibido puntual información sobre las comunicaciones del Banco de España.

En la primera sesión, celebrada el 11 de marzo de 2014, la Comisión tomó razón del informe sobre el cumplimiento del Plan Operativo Anual de la Auditoría Interna para el ejercicio 2013 y del Plan de la Auditoría Interna para 2014 y aprobó el informe de las actividades realizadas durante el ejercicio 2013 para conocimiento y evaluación por el Consejo de Administración.

En sesión de 24 de marzo de 2014, recibió Información del Auditor Externo PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., sobre las cuentas anuales individuales y consolidadas a 31 de diciembre de 2013.

En sesión de 25 de julio, la Comisión acordó tomar razón y publicar en la página web corporativa de la Entidad el Informe Bancario Anual correspondiente al ejercicio 2013 de Ibercaja Banco, S.A., y su Grupo, elaborado en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 87 y la disposición transitoria decimosegunda de la Ley 10/2014.

En la sesión celebrada el 27 de agosto de 2014, acordó proponer al Consejo de Administración la publicación y difusión del Informe Financiero Semestral de la Entidad y Sociedades Dependientes correspondiente al primer semestre del Ejercicio 2014 y se analizó la Comunicación de la CNMV con las conclusiones a la inspección realizada a la entidad en el ámbito del mercado de valores (MIFID). Asimismo acordó tomar razón del informe de seguimiento de experto externo requerido por el artículo 28 de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, emitido por PricewaterhouseCoopers el 30 de junio de 2014.

El 28 de octubre de 2014 se informó a la Comisión del seguimiento del Plan Operativo Anual de la Auditoría Interna y conoció el contenido de los informes de Autoevaluación del Riesgo de Blanqueo de Capitales en Ibercaja Banco (actualizado a junio de 2014), Informe de Base de Datos de operaciones de examen especial PBC/FT del primer semestre de 2014, Informe semestral de Control de Abuso de Mercado a junio de 2014, Informe de cumplimiento del Reglamento Interno de Conducta en Mercados de Valores del Grupo Ibercaja en el período marzo - agosto 2014 y el Informe de Gestión de Riesgo Operacional primer semestre 2014.

Por último, en la sesión celebrada el 9 de diciembre, la Comisión valoró la propuesta de modificación del Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores y acordó proponerla al Consejo de Administración.

Comisión de Nombramientos y Retribuciones

La Comisión de Nombramientos y Retribuciones celebró cinco sesiones en 2014.

En cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, se sometió a la consideración de la Comisión la evaluación de idoneidad de los nuevos consejeros incorporados al Consejo de Administración de la Entidad durante este ejercicio y de los nombramientos de personal con funciones clave en la Entidad.

En la sesión celebrada el 8 de abril de 2014 tomó razón del informe emitido por PricewaterhouseCoopers sobre la política de retribuciones de la Entidad, emitido a efectos de lo establecido en el artículo 76 quinquies del R.D. 216/2008, y del informe sobre la adecuación de la política de retribuciones de Ibercaja Banco a la normativa vigente emitido por KPMG Abogados. Asimismo, acordó proponer al Consejo de Administración el establecimiento en la política de retribuciones asociada a la gestión del riesgo, de cláusulas malus que se activarán si la Entidad empeora su situación relativa en los parámetros financieros fundamentales (solvencia, calidad crediticia y liquidez), a efectos de modular el pago de la remuneración variable.

En la misma sesión, tomó razón de la valoración del cumplimiento de objetivos del ejercicio 2013 para los empleados a quienes afecta el sistema de retribución variable por objetivos en Servicios Centrales y propuso al Consejo la aprobación de los objetivos globales y criterios de aplicación de la retribución variable para el ejercicio 2014. Asimismo en esta sesión, aprobó y acordó elevar al Consejo de Administración el Informe Anual de actividades de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, correspondiente al ejercicio 2013.

Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia

Esta Comisión que se constituyó el 29 de abril de 2014, por acuerdos del Consejo de Administración, en sesión celebrada el pasado 6 de febrero de 2014, relativos a la constitución y competencias de esta Comisión, ha celebrado durante el ejercicio 2014 cinco sesiones.

En la primera sesión, acordó proponer al Consejo de Administración la aprobación del Informe anual de auto-evaluación de capital del Grupo Consolidable de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja, correspondiente al ejercicio 2013, de conformidad con lo establecido en la Norma centésima séptima de la Circular 3/2008, de 22 de mayo, sobre determinación y control de los recursos propios mínimos, así como proponer al Consejo de Administración los objetivos de Recursos Propios de Ibercaja Banco, S.A.

En sesión de 28 de mayo de 2014, conoció los principales aspectos de la normativa Basilea III sobre recursos propios y acordó someter a la consideración del Consejo de Administración el nuevo Plan de Contingencia de Riesgo de Tipo de interés, a incluir en el Manual de políticas y procedimientos de gestión del riesgo de tipo de interés aprobado por el Consejo de Administración.

El 25 de julio de 2014, la Comisión conoció la información actualizada de la Entidad en relación con el ejercicio de AQR, test de estrés y solvencia y el riesgo de liquidez en la Entidad.

En sesión celebrada el 28 de octubre de 2014, la Comisión recibió información sobre los resultados de la Entidad en los test de estrés del BCE a las entidades financieras de la Unión Europea y a efectos de la labor de formación permanente de los miembros de los órganos de gobierno para el cumplimiento de sus funciones, recibió la necesaria información sobre las nuevas ratios de liquidez de Basilea III y sobre el Mecanismo Único de Supervisión (MUS) (Single Supervisory Mechanism (SSM), la estructura de la supervisión por el BCE y su metodología.

En la última sesión, celebrada el 27 de noviembre de 2014, fue objeto de consideración el seguimiento de indicadores (liquidez, solvencia y tipo de interés) de la Entidad y se trasladó a la Comisión el informe sobre el consumo de capital por riesgo de crédito y por riesgo operacional. Asimismo, fue objeto de consideración la cartera de los mayores acreditados con riesgo.

9 Red de oficinas Grupo Ibercaja Banco

Andalucía

Almería

8180-Almería-Obispo Orbera	Rb. Obispo Orbera 55
8268-Garrucha	Pz. Pedro Gea 2
8269-Vera	Ps. del Mar 49
8306-El Ejido	Bulevar 392
8320-Mojacar	Av. Andalucía 33
8331-Huercal Overa	Pz. Mayor 4
8354-Carboneras	Ps. Marítimo 49
8356-Almería-Avda. del Mediterráneo	Av. Mediterráneo 309

Cádiz

5575-El Puerto de Santa María	Virgen de los Milagros, 76
8165-Jerez de la Frontera	Porvera, 3
8235-Algeciras	Pz. Alta, 7
8270-Conil de la Frontera	Rosa de los Vientos, 30

Córdoba

4788-Córdoba-Arroyo del Moro	Av. Arroyo del Moro, 5
8156-Córdoba-Gran Capitán	Av. Gran Capitán, 44

Granada

8166-Granada	Gran Vía de Colón, 17

Huelva

8181-Huelva	Rico, 7

Jaén

8173-Jaén	Bernabe Soriano, 23

Málaga

8155-Málaga-Perchel	Callejones del Perchel, 4
8262-Málaga-Teatinos	Av. Louis Pasteur, 8-10
8267-Torremolinos	Av. Palma de Mallorca, 23
8308-Alhaurín de la Torre	Av. del Mediterráneo, 34

Sevilla

4780-Sevilla-Asunción	Asunción, 53
4784-Sevilla-Ronda de Triana	Ronda de Triana, 51
4789-Sevilla-Luis Montoto 32	Luis Montoto, 32
4791-Sevilla-Prado de San Sebastian	Ciudad de Ronda, 2
8142-Sevilla-San Fernando	San Fernando, 5
8198-Sevilla-República Argentina	Av. República Argentina, 14
8199-Dos Hermanas	Canónigo, 120
8236-Sevilla-Macarena	Ronda de Capuchinos, 27
8249-Sevilla-Luis Montoto 102	Luis Montoto, 102
8281-Mairena del Aljarafe	Av. de los Descubrimientos s/n (Local 17 B)
8305-Coria del Río	Cervantes, 59

Aragón

Huesca

2052-Huesca-Coso Alto, 41	Coso Alto, 41
2053-Alcala de Gurrea	Pz. España, s/n
2054-Alcubierre	Mayor, 1
2055-Almudévar-Mayor	Mayor, 81
2056-Angues	Joaquín Costa, 17
2057-Ayerbe	Pz. Ramon y Cajal, 43
2058-Bolea	Medio, 8
2059-Grañen-Joaquín Costa	Joaquín Costa, 31
2060-Gurrea de Gállego	Mayor, 29
2061-Lupiñén	Pz. Mayor, s/n
2063-Robres	La Asunción, s/n
2064-Sangarrén	Albarado, 4
2065-Tardienta	José María Peleato, 32
2066-Huesca-Coso Bajo	Coso Bajo, 64
2067-Huesca-Porches de Galicia	Porches de Galicia, 7
2069-Biscarrués	Pz. Constitución, s/n
2071-Loarre	B.º Verde, s/n
2072-Huesca-Gibraltar, 1	Gibraltar, 1
2073-Huesca-General Lasheras	General Lasheras, 5
2074-Huesca-Av. Pirineos, 11	Av. Pirineos, 11
2075-Huesca-Martínez de Velasco, 43	Av. Martínez Velasco, 43
2076-Huesca-Fuente del Ángel	Fuente del Ángel, 2

2079-Huesca-Tr. Ballesteros, 11	Tr. Ballesteros, 11
2103-Aínsa	Av. Central, 1
2104-Bielsa	Mayor, s/n
2105-Boltaña	Av. Ordesa
2106-Broto	Av. Ordesa, s/n
2107-San Juan de Plan	Pz. de Abajo, s/n
2108-Tierrantona	Redonda, 31
2110-Fiscal	Av. Jesús, s/n
2111-Torla	Av. de Francia, 39
2154-Barbastro-Ps. Coso	Ps. del Coso, 2
2156-Berbegal	Mayor,15
2157-Estadilla	Av. de Aragón, 6
2158-Laluenga	Pz. Basilio Paraíso, 1
2159-Peralta de Alcofea	Mayor, 16
2160-Salas Altas	Iglesia, 4
2161-Barbastro-Corona de Aragón	Corona de Aragón, 19
2162-El Grado	Mayor, 27
2163-Barbastro-Av. Cinca	Av. Cinca, 24
2164-Castejon del Puente	Mayor, 4
2205-Binefar-Av. Aragón	Av. Aragón, 26-28
2206-Albalate de Cinca	San Francisco, 26
2210-San Esteban de Litera	Las Pilas, 1
2213-Esplus	Carretera Alta, 17
2256-Fraga-Av. Aragón, 68-70	Av. Aragón, 68-70
2257-Ballobar	Fraga, 31
2258-Belver de Cinca	Mayor, 1
2259-Candasnos	San Antonio, 2
2261-Peñalba	Pz. de la Constitución, 1
2262-Torrente de Cinca	Carretera, 42
2263-Velilla de Cinca	Aire, 28
2264-Zaidín	Av. San Antonio Abad, 8
2265-Osso de Cinca	Alfonso I, 5
2266-Fraga-Av. Aragón, 96	Av. Aragón, 96
2267-Fraga-Ps. Barron	Ps. Barron, 12
2307-Graus-Salamero, 14	Salamero, 14
2308-Arén	Av. Ribagorzana, 16
2309-Benabarre	Vicente Pinies, 42
2310-Benasque	Av. de los Tilos, s/n
2311-Campo	Pz. Mayor, s/n
2312-Castejón de Sos	El Ral, 23
2313-La Puebla de Roda	Carretera, s/n
2314-Laspaules	Calvario, s/n
2358-Jaca-Mayor	Mayor, 22
2359-Ansó	Mayor, 50
2360-Aragüés del Puerto	Mayor, 9
2361-Bailo	San Ramón, 4
2362-Berdún	Horno, 1
2363-Hecho	Pz. Conde Xiquena, 1
2365-Jaca-Av. Jacetania, 24-26	Av. Jacetania, 24-26
2409-Monzon-Juan de Lanuza	Juan de Lanuza, 1
2410-Fonz	Pz. Mayor - La Pllaza 12
2411-Alcolea de Cinca	Pz. Neptuno, 1
2412-Binaced	Av. Goya, 2
2413-Pomar	Pomared, 2
2414-Almunia de San Juan	Mayor, 5
2415-Ontiñena	Mayor, 50
2416-Monzón-Calvario	Calvario, 18 bis
2417-Monzón-Av. Pilar	Av. del Pilar, 42
2460-Sabiñánigo-Serrablo, 60	Serrablo, 60
2461-Biescas	Pz. del Ayuntamiento, 13
2462-Panticosa	San Miguel, 18-A
2463-Sallent de Gállego	Cr. Francia, 15
2464-Caldearenas	Aguces, s/n
2465-Sabiñánigo-Av. Ejército	Av. del Ejército, 26
2466-Sabiñánigo-Serrablo, 89	Serrablo, 89
2511-Sariñena-Pz. Constitución	Pz. Constitución, 7
2512-Castejón de Monegros	Mayor, 23
2513-Lalueza	Pz. Salvador, s/n
2514-Lanaja	Pz. Mayor, 6
2515-Sena	Pz. Mayor, s/n
2516-Villanueva de Sigena	Pz. Miguel Servet, 1
2518-San Lorenzo del Flumen	Ballerias, 1
2562-Tamarite de Litera-P Hortaz 10	Ps. del Hortaz, 10
2563-Albelda	Rambla, 1
2564-Alcampell	Pz. Mayor, 3
2565-Altorricon	Pz. Mayor, 7
2566-Camporrells	Nueva, 3
5331-Almudévar-Pedro Saputo	Pedro Saputo, 14-18
5332-Barbastro-San Ramón	San Ramón, 42
5335-Jaca-Av. Jacetania, 5	Av. Jacetania, 5

5337-Monzon-Av. de Lérida	Av. de Lérida, 5
5338-Binéfar-Ntra Sra. del Pilar	Av. Ntra. Sra. del Pilar, 3
5339-Fraga-Av. de Aragón, 45	Av. de Aragón, 45
5500-Huesca-Coso Alto, 11	Coso Alto, 11
5505-Huesca-Av. Martínez Velasco, 55	Av. Martinez Velasco, 55
5506-Huesca-Teruel, 7	Teruel, 7
8338-Huesca-Teruel, 28	Teruel, 28

Teruel

0816-Baguena	García Esteban, 24
0821-San Martin del Río	Pz. Ayuntamiento, 10
3852-Teruel-Ramón y Cajal, 21	Ramón y Cajal 21
3853-Albarracín	Pz. Mayor, 2
3855-Alfambra	Pz. del Monte Gaudio, 6
3856-Aliaga	Mayor Alta, 1
3857-Allepuz	Mayor, 21
3858-Cantavieja	Pz. España, 2
3859-Cedrillas	Mayor, 3
3860-Celadas	Horno, 12
3861-Cella-Pz. Mayor	Pz. Mayor, 9
3862-Fortanete	San Miguel, 25
3863-Gea de Albarracín	Mayor, 1
3868-Torres de Albarracín	Plaza, 28
3870-Perales del Alfambra	Mayor, 22
3871-La Puebla de Valverde	Mayor, 8
3872-Teruel-Av. Sagunto	Av. Sagunto, 36
3875-Villel	Carretera, 14
3876-Teruel-Domingo Gascón	Domingo Gascón, 5
3877-Teruel-Av. Sanz Gadea	Av. Doctor Sanz Gadea, 2
3878-Teruel-Pz. Mansuetos	Pz. Mansuetos, 1
3879-Teruel-Tarazona de Aragón	Tarazona de Aragón, 2
3903-Alcañiz-Av. Aragón, 22	Av. de Aragón, 22
3908-Calanda-Mayor	Mayor, 28
3910-Castelserás	Pz. España, s/n
3912-Mazaleón	Baix, 1
3913-Valdealgorfa	Corcelada, 1
3915-Valjunquera	Pz. Inauguraciones, 2
3917-Valdeltormo	José Antonio, s/n
3923-Alcañiz-Pz. Santo Domingo	Pz. Santo Domingo, 1
3954-Calamocha-Alfonso I	Av. Alfonso, I 1
3955-Bañon	Fuente, 21
3956-Barrachina	Mayor, 11
3957-Bello	Pz. Pío V, s/n
3958-Caminreal	Real ,130
3959-Ferreruela de Huerva	Baja, s/n
3966-Torrijo del Campo	Calvario, 1
3968-Fuentes Claras	Pz. Plaza, 9
4005-Híjar-Mosén Pedro Dosset	M. Pedro Dosset, 14
4007-La Puebla de Híjar	Molino Aceitero, 34
4009-Samper de Calanda	Pz. España, s/n
4010-Urrea de Gaén	Mayor, 14
4011-Vinaceite	Pz. Mayor, s/n
4013-Albalate del Arzobispo	Mayor, 3-5
4056-Montalban	Av. Aragón, 17
4058-Escucha	Pz. Olmo, 11
4060-Martin del Río	Mayor, 26
4061-Utrillas-Av. Valencia, 2	Av. Valencia, 2
4062-Vivel del Río Martín	Carlos Prast, s/n
4063-Castel de Cabra	Maestro Lahera, s/n
4067-Pancrudo	Fuente, 5
4107-Monreal del Campo-Pz. España	Pz. España, 1
4108-Ojos Negros	Pz. Escultor Kpis, 7
4109-Visiedo	Pilar, 10
4110-Villafranca del Campo	Mayor, 23
4158-Alcorisa-Pilar 1-3	Pilar, 1-3
4159-Aguaviva	Mayor, 3
4160-Castellote	Ps. de la Mina, 8
4161-Ejulve	Mayor, s/n
4162-Estercuel	Pz. Ayuntamiento, s/n
4163-Mas de las Matas	Mayor, 23
4209-Santa Eulalia del Campo	San Pascual, 1
4210-Orihuela del Tremedal	Cr. Albarracín, 1
4211-Villarquemado	Larga, 12
4212-Bronchales	Fonbuena, 10
4260-Mora de Rubielos	Pz. de la Villa, 5
4261-Alcalá de la Selva	Alta, 32
4262-Manzanera	Tomás María Ariño, 110
4263-Mosqueruela	Pz. Mayor, 2
4264-Rubielos de Mora	Pz. Marqués Tosos, 2
4265-Sarrión	Molino, 10

4311-Muniesa	Barranco, 1
4312-Alacon	Planillo ,2
4313-Blesa	Mayor, s/n
4314-Huesa del Común	Pz. Calvo Sotelo, 6
4315-Loscos	Virgen, s/n
4316-Oliete	Canaleta, 5
4362-Valderrobres	Av. Cortes de Aragón, 50
4363-Calaceite	Av. Cataluña, 43
4364-Beceite	San Roque, 40
4365-Cretas	Pz. España, 2
4366-Monroyo	Collado, s/n
4367-Peñarroya de Tastavins	Aragón, 17
4413-Andorra-Cr. Fuente	La Fuente, 12
4414-Alloza	Pablo Serrano, 1
4415-Ariño	Teruel, 18
5320-Teruel-Ramon y Cajal, 16	Ramón y Cajal, 16
5321-Teruel-Av. de Aragón	Av. de Aragón, 16
5322-Teruel-Cr. Alcañiz	Cr. Alcañiz, 39
5324-Teruel-Av. Ruiz Jarabo	Av. Ruiz Jarabo, 6
5361-Cella-Los Silaos	Los Silaos, 1
5363-Calamocha-Melchor de Luzón	Melchor de Luzón, 1
5364-Alcañiz-Av. de Aragón, 26	Av. de Aragón, 26
5365-Andorra-La Unión	La Unión, 7
5372-Utrillas-Av. de Valencia, 6	Av. de Valencia, 6
8339-Alcañiz-Miguel de Cervantes	Miguel de Cervantes, 4

Zaragoza

0101-Zaragoza-San Jorge	San Jorge, 8
0102-Zaragoza-Conde Aranda 101	Conde de Aranda, 101
0103-Zaragoza-Paraiso	Pz. Paraiso, 2
0104-Zaragoza-Miguel Servet 42	Miguel Servet, 42
0105-Zaragoza-Av. Madrid 169	Av. Madrid, 169
0106-Zaragoza-César Augusto 39-41	Av. César Augusto, 39-41
0107-Zaragoza-Jesús	Jesús, 13-15
0108-Zaragoza-Av. América 4	Av. América, 4
0109-Zaragoza-Pz. Santo Domingo	Pz. Santo Domingo, 14
0110-Zaragoza-Av. Valencia	Av. Valencia, 2
0111-Zaragoza-Fdo. El Católico 35	Ps. Fernando El Católico, 35
0112-Zaragoza-Antonio Leyva 49	Antonio Leyva, 49
0114-Zaragoza-San Miguel	San Miguel, 12
0116-Zaragoza-Salvador Minguijón 14	Salvador Minguijón, 14
0117-Zaragoza-San José 115	Av. San José, 115
0118-Zaragoza-D.Villahermosa 40	Duquesa Villahermosa, 40
0119-Zaragoza-Av. Madrid 204	Av. Madrid, 204
0121-Zaragoza-La Almozara	Av. de la Almozara, 18
0122-Zaragoza-Sagasta 70	Ps. Sagasta, 70
0123-Zaragoza-San Vicente Mártir 4	San Vicente Mártir, 4
0124-Zaragoza-Sobrarbe	Sobrarbe, 36
0125-Zaragoza-Lasierra Purroy 80	Lasierra Purroy, 80
0127-Zaragoza-San José 191	Av. San José, 191
0128-Zaragoza-Unceta	Unceta, 21
0129-Zaragoza-María Agustín 25	Ps. María Agustin, 25
0130-Zaragoza-Coso 121	Coso, 121
0131-Zaragoza-Miguel Servet 118	Miguel Servet, 118
0132-Zaragoza-D.Villahermosa 2	Duquesa Villahermosa, 2
0133-Zaragoza-Av. Cataluña 92	Av. Cataluña, 92
0134-Zaragoza-Tenor Fleta 36	Av. Tenor Fleta, 36
0135-Zaragoza-Av.Navarra	Av. Navarra, 7
0136-Zaragoza-C.Caspe 69	Av. Compromiso de Caspe, 69
0137-Zaragoza-Mompeón Motos	Antonio Mompeón Motos, 1
0138-Zaragoza-Asín y Palacios 13	Asin y Palacios, 13
0139-Zaragoza-Fray Julián Garcés	Fray Julián Garcés, 54
0140-Zaragoza-S J. de la Peña	San Juan de la Peña, 190-192
0141-Zaragoza-Tomás Bretón	Tomás Bretón, 20
0143-Zaragoza-Rigel	Rigel, 1

0144-Zaragoza-Cesáreo Alierta 83	Av. Cesáreo Alierta, 83
0145-Zaragoza-Andrés Vicente 32	Mosén Andrés Vicente, 32
0146-Zaragoza-Salvador Minguijón 45	Salvador Minguijón, 45
0147-Zaragoza-Puente Virrey	Tr. Puente Virrey, 55
0148-Zaragoza-Cuéllar	Ps. Cuéllar, 37
0149-Zaragoza-Goya 14	Av. Goya, 14
0150-Zaragoza-Vía Hispanidad	Av. Vía Hispanidad, 134
0151-Zaragoza-Alfonso I	Alfonso I, 23
0152-Zaragoza-Cm. de las Torres	Cm. de las Torres, 34
0154-Zaragoza-Embarcadero	Embarcadero, 4
0155-Zaragoza-Gran Vía 40	Ps. Gran Vía, 40
0156-Zaragoza-Fdo. El Católico 59	Ps. Fernando El Católico, 59
0157-Zaragoza-La Jota	Av. la Jota, 48
0158-Zaragoza-Océano Atlántico	Océano Atlántico, 1
0159-Zaragoza-C.Emilio Ferreiro	Poeta Celso Emilio Ferreiro, 9
0160-Zaragoza-García Sánchez	García Sánchez, 26
0162-Zaragoza-Joaquín Sorolla	Joaquín Sorolla, 19
0163-Zaragoza-Oviedo 177	Oviedo, 177
0165-Zaragoza-María Zambrano 58	Poeta María Zambrano, 58
0166-Zaragoza-Tenor Fleta 59	Av. Tenor Fleta, 59
0167-Zaragoza-Pablo Gargallo 75	Av. Pablo Gargallo, 75
0169-Zaragoza-Gómez Laguna 6	Av. Alcalde Gómez Laguna, 6
0170-Zaragoza-Cesáreo Alierta 37	Av. Cesáreo Alierta, 37
0171-Zaragoza-Arzobispo Morcillo	Arzobispo Morcillo, 40
0172-Zaragoza-Juan Carlos I	Juan Carlos I, 45-47
0173-Zaragoza-Daroca	Daroca, 79-81
0174-Zaragoza-Victoria Ocampo	Victoria Ocampo, 2-4
0175-Zaragoza-Salvador Allende 19	Av. Salvador Allende, 19
0176-Zaragoza-Parque Roma	Urb.Parque Roma Bloque A - Casa 5
0177-Zaragoza-G.Gómez Avellaneda 55	Gertrudis Gómez de Avellaneda, 55
0178-Zaragoza-Jorge Cocci 1	Jorge Cocci, 1
0180-Zaragoza-León Felipe	Poeta León Felipe, 1-3
0181-Zaragoza-G.Gómez Avellaneda 77	G. Gómez de Avellaneda, 77 «Edificio Eros»
0183-Zaragoza-Pablo Picasso	Pintor Pablo Ruiz Picasso, 18
0184-Zaragoza-Balbino Orensanz	Balbino Orensanz, 41
0188-Zaragoza-Av. Ilustración	Av. de la Ilustración (C. C. Montecanal)
0192-Cuarte-Constitución	Constitución, 2
0303-Casetas-Autovía Logroño, 48-52	Autovía de Logroño, 48-52
0304-Garrapinillos	Zaragoza, 2
0306-Sobradiel	San Antonio, 40
0354-Zaragoza-Av. Santa Isabel	Av. Santa Isabel, 76
0355-La Puebla de Alfindén-B. Nuevo	Barrio Nuevo, 40
0358-Perdiguera	Pz. España, 1
0360-Villamayor	Paso ,108
0363-Pastriz	Av. Santa Ana, 2
0365-Zaragoza-Real Zaragoza 3	Av. Real Zaragoza, 3
0405-Alagon-Av. Zaragoza	Av. Zaragoza, 5
0406-Alcalá de Ebro	Pz. España, s/n
0407-Barboles	Mayor, s/n
0408-Bardallur	Turbera, 11
0410-Cabañas de Ebro	Mayor, 11
0411-Figueruelas	Calvo Sotelo, 5
0412-Grisén	Pz. España, 2
0414-Pedrola	Av. Abelardo Algora, 1
0415-Pinseque	Mayor, 22
0417-Remolinos	Pz. España, 8
0418-Plasencia de Jalon	Carretera, s/n
0456-Ariza	Pilar, 8
0457-Alconchel de Ariza	Pz. Mayor, s/n
0460-Cetina	Arrabal, 1
0461-Monreal de Ariza	Pz. Arcobriga, 5
0507-Ateca	Tr. Goya, 30
0508-Alhama de Aragón	Av. Aragón, 18
0511-Moros	Portilla, 6

0512-Nuévalos	Av. Constitución, 32
0513-Torrijo de la Cañada	Marti Lis, 13
0514-Jaraba	San Antón, 23
0558-Belchite	Portal de la Villa, 4
0559-Almonacid de la Cuba	Pz. Pardo Santayana, 11
0560-Azuara	Mayor, 2
0561-Lecera	Pz. Calvo Sotelo, 7
0562-Letux	Av. Gregorio Artal Molinos, 2
0563-Moyuela	Capitán Godoy, 43
0565-Fuendetodos	Colón, 2
0609-Borja-Pz. España	Pz. España, 2
0610-Ainzón	Solana, 6
0611-Frescano	Arrabal, 1
0612-Fuendejalón	Constitución, 19
0613-Mallen	Tudela, 25
0614-Novillas	Pz. España, 4
0615-Ambel	San Juan, 5
0660-Calatayud-Pz. del Fuerte, 1	Pz. del Fuerte, 1
0661-Aniñón	Pz. Antonio Peiró, s/n
0663-Mara	Pz. Bermúdez, s/n
0664-Miedes	Pz. Mayor, s/n
0665-Monton	Pz. Nueva, s/n
0666-Munebrega	General Franco, s/n
0667-Terrer	Real, 86
0669-Villarroya de la Sierra	Pz. Joaquin Costa, 38
0670-Acered	Medio Lugar, 24
0674-Calatayud-Ps. Sixto Celorrio	Ps. Sixto Celorrio 17
0711-Cariñena-Mayor, 84	Mayor, 84
0712-Aguilón	Barranco, s/n
0713-Cosuenda	Pz. Mercado, 2
0714-Herrera de los Navarros	Pz. Mayor, 3
0715-Paniza	Pz. España, 2
0716-Tosos	Mayor, 17
0717-Villar de los Navarros	Carnicería, 10
0762-Caspe-Mayor, 1	Mayor, 1
0763-Escatron	Cinco de febrero, 64
0764-Fabara	Mayor, 25
0765-Maella	Pz. España, 13
0766-Chiprana	Pz. San Blas, 6
0767-Caspe-Isabel la Católica	Isabel Católica, 3
0813-Daroca	Mayor, 42
0814-Atea	Pz. de la Iglesia, 11
0818-Romanos	Fuente, s/n
0819-Used	Toro, 19
0820-Villarreal de Huerva	Cernada, 1
0864-Ejea-Ps. Muro, 10	Ps. Muro, 10
0865-Biel	Mayor. 20
0866-Erla	Agustín Ungria, 4
0867-Luna	Codillo, 2
0870-Sos del Rey Católico	Vía Hispanidad, 2
0871-Uncastillo	Pz. del Ordinario, 3
0872-Bardenas	Norte, 2
0873-Ejea-Av. Cosculluela	Av. Coscolluela, 5
0874-Biota-Mayor	Mayor, 1
0915-Épila-Arbellones	Arbellones, 2-4
0916-Calatorao	Fernando Católico, 27
0917-Lumpiaque	Muntadas, 124
0918-Rueda de Jalón	Pz. de la Iglesia, 1
0919-Salillas de Jalón	Aragón, 45
0920-Urrea de Jalón	Pz. España, 4
0966-Fuentes de Ebro-Pz. Iglesia	Pz. Iglesia, 5
0968-Mediana	Pz. Santa Ana, 6
0971-La Cartuja Baja	Ps. de los Platanos, s/n
0973-El Burgo de Ebro-R. J. Sender	Ramon J. Sénder, 13
1017-La Almunia-Av. Madrid	Av. de Madrid, 3
1018-Almonacid de la Sierra	Pz. San Nicolás, 5
1019-La Muela-Pz. Corazón de Jesús	Pz. Corazón de Jesús, 2
1020-Ricla	Costa, 2
1021-Alpartir	Pz. Iglesia, 5
1068-Morata de Jalon	Mayor Alta, 4
1069-Arándiga	Arrabal, 19
1070-Sabiñán	Pz. España, 8
1073-Mesones de Isuela	Pz. La Villa, 5
1074-Illueca-Benedicto XIII	Benedicto XIII, 51
1119-Tarazona-Av. Navarra	Av. Navarra, 2
1120-Vera de Moncayo	Esparras, 1
1121-Torrellas	San Antón, 2
1122-Tarazona-San Atilano	San Atilano, 27
1170-Tauste-German	Germán, 17
1171-Castejon de Valdejasa	Balsa, s/n
1172-Pradilla de Ebro	Costa, 25
1222-Boquiñeni	Purísima, s/n
1223-Luceni	Av. Francisco de Goya, 12
1272-Zuera-Mayor, 30-32	Mayor, 30-32

1273-San Mateo de Gállego	El Puente, 14
1274-Sierra de Luna	Ramón y Cajal, 11
1275-Villanueva de Gállego-G. Acebo	Gómez Acebo, 94
1323-Utebo-Ps. Berbegal	Ps. Berbegal, 16
1324-Utebo-Av. Zaragoza, 61	Av. Zaragoza, 61
1325-Monzalbarba	Santa Ana, 6
1374-Quinto	Mayor, 1
1375-Gelsa-Pz. Mayor	Pz. Mayor, 25
1376-La Zaida	Av. Zaragoza ,46
1377-Sástago	Mayor, 19-21
1425-Montañana	Av. Montañana, 290
1426-Peñaflor de Gállego	Pz. del Carmen, 5
1427-San Juan de Mozarrifar	Pz. España, 1
2260-Mequinenza	Calle B, 45
5200-Zaragoza-Independencia 10	Av. Independencia, 10
5201-Zaragoza-León XIII	León XIII, 21
5202-Zaragoza-Fdo. El Católico 42	Ps. Fernando El Católico, 42
5203-Zaragoza-Sagasta 80	Ps. Sagasta, 80
5204-Zaragoza-Jaime I	D. Jaime I, 33
5205-Zaragoza-Av. América 14	Av. América, 14
5206-Zaragoza-Av. Madrid 149	Av. Madrid, 149
5207-Zaragoza-Tenor Fleta 95-97	Av. Tenor Fleta, 95-97
5208-Zaragoza-C. Caspe 95	Av. Compromiso de Caspe, 95
5209-Zaragoza-César Augusto 18	Av. César Augusto, 18
5210-Zaragoza-Maestro Serrano	Maestro Serrano, 1
5211-Zaragoza-Gran Vía 52	Ps. Gran Vía, 52
5212-Zaragoza-Asín y Palacios 15	Asín y Palacios, 15
5213-Zaragoza-Av. Madrid 227-229	Av. Madrid, 227-229
5214-Zaragoza-La Vía	La Vía, 3
5215-Zaragoza-Conde Aranda 114	Conde Aranda, 114
5216-Zaragoza-Delicias	Delicias, 93-95
5217-Zaragoza-Coso 98-100	Coso, 98-100
5219-Zaragoza-Vicente Berdusán	Vicente Berdusán, 46
5221-Zaragoza-Juana Ibarbourou	Juana Ibarbourou, 6
5222-Zaragoza-Sixto Celorrio	Sixto Celorrio, 1-3
5223-Zaragoza-Lasierra Purroy, 53	Lasierra Purroy, 53-55
5224-Zaragoza-Miguel Servet 46	Miguel Servet, 46-48-50
5225-Zaragoza-Cataluña 114-116	Av. Cataluña, 114-116
5226-Zaragoza-Pablo Gargallo 69	Av. Pablo Gargallo, 69 dpdo.
5227-Zaragoza-Doctor Iranzo	Doctor Iranzo, 64
5228-Zaragoza-Andrés Vicente 30	Andrés Vicente, 30
5229-Zaragoza-Serrano Berges	Pz. Serrano Berges, 11
5230-Zaragoza-Escultor Lobato	Escultor Lobato, 41-43
5232-Zaragoza-San José 97	Av. San José, 97
5233-Zaragoza-Gascón de Gotor	Gascón de Gotor, 26
5234-Zaragoza-María Zambrano 4	Av. María Zambrano, 4
5235-Zaragoza-María Zambrano 52	Poeta María Zambrano, 52
5236-Zaragoza-Valle de Arán	Valle de Arán, 1
5238-Zaragoza-S.Juan de la Cruz	San Juan de la Cruz, 9
5240-Zaragoza-Goya 96	Av. Goya, 96
5241-Zaragoza-Castilla s/n	Castilla, s/n
5242-Zaragoza-Navarra 27	Av. Navarra, 27
5243-Zaragoza-Pablo Gargallo s/n	Av. Pablo Gargallo, s/n
5245-Zaragoza-San Eugenio	San Eugenio, 31
5247-Zaragoza-Cesáreo Alierta 19	Av. Cesáreo Alierta, 19-21
5249-Zaragoza-Italia	Italia, 1-3
5250-Zaragoza-Goya 2-4	Av. Goya, 2-4
5252-Zaragoza-Fillas	Fillas, 17
5253-Zaragoza-Vía Univérsitas	Vía Univérsitas, 67
5255-Zaragoza-Tenor Fleta 50	Av. Tenor Fleta, 50
5257-Zaragoza-Gómez Avellaneda 51	Gertrudis Gomez de Avellaneda, 51

5258-Zaragoza-Jorge Cocci 24	Jorge Cocci, 24
5260-Zaragoza-Obispo Peralta	Obispo Peralta, 11
5261-Movera-Movera 368	Av. Movera, 368
5264-Zaragoza-Hernán Cortés	Hernán Cortés, 22
5267-Zaragoza-Cesáreo Alierta 113	Av. Cesáreo Alierta, 113
5270-Zaragoza-C.C.Grancasa	Av. María Zambrano, s/n (Grancasa)
5272-Zaragoza-Salvador Allende 14	Av. Salvador Allende, 14
5273-Zaragoza-Pablo Neruda	Av. Pablo Neruda, 17
5274-Zaragoza-Pedro María Ric	Pedro María Ric, 40
5275-Zaragoza-Valle de Zuriza	Valle de Zuriza, 19-21
5276-Zaragoza-Condes de Aragón	Condes de Aragón, 12
5279-Zaragoza-Salvador Allende 75	Av. Salvador Allende, 75
5280-Zaragoza-Cataluña 289	Av. Cataluña, 289
5283-Zaragoza-Tauste	Pz. Tauste, 1
5284-Zaragoza-Academia G.Militar	Av. Academia General Militar, 1
5285-Zaragoza-Predicadores	Predicadores, 28
5289-Zaragoza-Del Globo	Del Globo, 1
5294-Zaragoza-C.C.Independencia	Ps. Independencia, 24-26 (C.C. Independencia)
5297-Zaragoza-Bursao	Bursao, 7
5300-Zaragoza-Cogullada	Cm. Cogullada, s/n
5302-Zaragoza-Isabel la Católica	Ps. Isabel la Católica, 6
5306-Zaragoza-C.C Augusta	Av. Navarra, 180 (C.C. Augusta - Local 34)
5313-Zaragoza-Desayuno Diamantes	Desayuno con Diamantes, 19
5400-Calatayud-Pz. del Fuerte, 8	Pz. del Fuerte, 8
5401-Magallón	Pz. de la Constitución, 2
5402-Pina de Ebro-Pz. de España, 24	Pz. de España, 24
5403-Gallur-Baja	Baja, 1
5404-Sadaba	Ramón y Cajal, 15
5405-Zuera-Mayor, 50	Mayor, 50
5406-Gelsa-Del Convento	Del Convento, 10
5407-Alfajarín-Pz. de España, 2	Pz. de España, 2
5409-Bujaraloz-San Miguel	San Miguel, 3
5411-Illueca-Pz. de España	Pz. de España, 14
5412-Torres de Berrellén	Pl. Juan Pablo Bonet, 9
5413-Leciñena	Mayor, 38
5414-Muel	Pz. de España, 6
5415-Longares	Felipe V, 9
5418-Fayon	Pz. Mayor, 13
5419-Alfamen	Pz. Mercado, 10
5421-Maluenda	José Antonio, s/n
5423-Biota-General Mola	Mayor, 3
5430-Nonaspe	Pz. San Bartolomé, 5
5431-El Burgo de Ebro-Mayor	Mayor, 109
5432-María de Huerva-Pz. España	Pz. España, 1-3
5438-Villafranca de Ebro	Pz. José Antonio Labordeta, 3
5442-Ejea-Muro,23	Ps. del Muro, 23
5443-Tauste-Pz. de España	Pz. de España, 2
5444-La Almunia-López Urraca	López Urraca, 15
5445-Cuarte-Ramón y Cajal	Ramón y Cajal, 26
5447-Alagon-Pz. de España	Pz. de España, 2
5448-Casetas-Cr. Logroño, 38	Cr. Logroño, 38
5449-Cadrete-Pl. Aragón	Pl. Aragón, 6
5455-Caspe-Mayor, 21	Mayor, 21
5457-Tarazona-Pz. San Francisco	Pz. San Francisco, s/n
5458-Borja-Joaquín Costa	Joaquín Costa, 12
5460-Botorrita	Mayor, s/n
5461-Epila-Ramon y Cajal	Ramón y Cajal, 3
5466-Utebo-Av. Zaragoza, 73	Av. Zaragoza, 73
5467-Cariñena-Mayor, 65	Mayor, 65
5469-Brea de Aragón-Juan Gravalos	Juan Gravalos, 2
5471-Villanueva de Gállego-Arco	Del Arco, 21
5477-La Muela-Buenos Aires	Buenos Aires, 59
8097-María de Huerva-Cr. Valencia	Cr. de Valencia, 31 bis

8215-Zaragoza-Majas de Goya 25	Av. Las Majas de Goya, 25 (Parque Goya II)
8242-Zaragoza-Camino del Pilón	Camino del Pilón, 57
8244-Zaragoza-L.Van Beethoven	Ludwing Van Beethoven, 34
8278-Zaragoza-Gómez Laguna 48	Av. Alcalde Gómez Laguna, 48
8282-Zaragoza-Ps. Longares	Ps. de Longares, 19
8366-Zaragoza-Prima Angelica	La Prima Angélica, 6
8382-Zaragoza-Ps. Los Olvidados	Ps. de los Olvidados, 33

Canarias

Las Palmas de Gran Canaria

8143-Las Palmas de Gran Canaria	José Franchy Roca, 5

Tenerife

8158-Santa Cruz de Tenerife	Bethencourt Alfonso, 19

Cantabria

8148-Santander	Ps. José María Pereda, 32

Castilla y León

Ávila

8164-Ávila	Pz. Santa Teresa, 12

Burgos

4801-Burgos-Miranda	Miranda, 5
4802-Burgos-Espolón	Ps. del Espolón, 32
4803-Burgos-Vadillos	General Sanz Pastor, 2
4804-Burgos-Gamonal	Nueva Plaza Gamonal, 3
4808-Aranda de Duero-Virgencilla	Pz. de la Virgencilla, 7
4811-Briviesca-Pza. Mayor	Pz. Mayor, 3
4813-Castrojeriz	Landelino Tardajos, 1
4814-Cerezo de Río Tiron	Av. Andrés de Cerezo, 4
4817-Espinosa de los Monteros	Pz. Sancho García, s/n
4818-Estepar	Plaza, s/n
4821-Ibeas de Juarros	Cr. de Logroño, s/n
4822-Lerma	Ps. de los Mesones, 15
4826-Medina de Pomar	Pz. Somovilla, 1
4827-Melgar de Fernamenta	Pz. de España, 45
4828-Miranda de Ebro-Estación 28	Estación, 28
4830-Ona	Pz. del Padre Cereceda, 8-10
4831-Pampliega	Av. del Arlanzon, s/n
4832-Pancorbo	Real, 60
4833-Poza de la Sal	Pz. Rodríguez de Valcarcel, 10
4834-Pradoluengo	Gervasio Zaldo, 24
4836-Vadocondes	Pz. Manuel Mendoza, 6
4837-Quintanar de la Sier	Ernesto Sanz Y Sanz, 5
4838-Santa María del Campo	Sagrado Corazón de María, 1
4839-Santiba Ez Zarzaguda	Pz. de España, 1
4840-Sasamon	Pz. Mayor, 9
4841-Sotopalacios	Travesia Carrebarriuso, 1
4843-Burgos-Esteban Sáez Alvarado	Esteban Saez Alvarado, 8
4845-Villadiego	Calvo Sotelo, 5
4846-Villafranca Montes D	Mayor, 45
4848-Villasana de Mena	Dr. Eladio Bustamante, 12
4849-Briviesca-Avda Burgos	Av. de Burgos, 1
4852-Burgos-Severo Ochoa	Severo Ochoa, 17
4853-Burgos-San Pedro de la Fuente	Ps. Fuentecillas, 1
4855-Burgos-Juan XXIII	Bda. Juan XXIII, Blq. 3
4857-Burgos-San Pedro y San Felices	San Pedro y San Felices, 15
4858-Burgos-Francisco Grandmontagne	Francisco Grandmontagne, 9-11
4859-Burgos-Avda Cantabria	Av. de Cantabria, 49
4860-Burgos-Santiago	Santiago, 22
4861-Burgos-Madrid	Madrid, 25
4862-Burgos-San Pablo	San Pablo, 12
4863-Miranda de Ebro-Ctra. Logroño	Ctra. Logroño, 26
4864-Burgos-Alfonso X	Alfonso X El Sabio, 5
4865-Burgos-Juan de Padilla	Juan de Padilla, 13
4866-Burgos-Segovia	Segovia, 2
4867-Miranda de Ebro-Aquende	Pz. de España, 2
4868-Aranda de Duero-Pza. Mayor	Pz. Mayor, 16
4869-Burgos-Zatorre	Padre Salaverri, 1
4871-Burgos-Eladio Perlado	Av. Eladio Perlado, 40
4872-Burgos-Trujillo	Madre Isabel de Larrañaga, 2
4873-Burgos-La Paz	Av. de la Paz, 19

4876-Aranda de Duero-Polígono	Av. de Castilla, 68
4877-Burgos-Capiscol	Av. de la Constitución, 31
4886-Burgos-Parque Europa	Parque Europa, 1
4887-Burgos-G 3	Victoria Balfé, 2
4888-Burgos-Laín Calvo	Lain Calvo, 11
4889-Miranda de Ebro-Vitoria	Vitoria, 19
4890-Aranda de Duero-Santa Catalina	Pizarro, 14
4891-Burgos-Reyes Católicos	Av. Reyes Católicos, 1
4896-Miranda de Ebro-San Agustín	San Agustín, 37
4897-Villagonzalo Pederna	De la Iglesia, 2
4900-Torresandino	San Andrés, 1-3
4901-Trespaderne	Luis de la Vega, 6
4911-Belorado	Av. Burgos, 2
4917-Caleruega	Pz. Santo Domingo, 26
4925-Covarrubias	Pz. Doña Urraca, 9
4927-Cilleruelo de Abajo	San Juan, 18
4934-Frías	Mercado, 26
4937-Gumiel de Izan	Santa María, 2
4941-Huerta del Rey	Caridad, 20
4950-Burgos-Avda del Cid	Av. del Cid, 108
4959-Burgos-Polígono Villalonquéjar	López Bravo, 1
4970-Quintana Martín Galindez	Los Alces, 1
4978-Roa	La Cava, 8
4983-Salas de los Infante	San Roque, 10
4984-Villarcayo	Av. Calvo Sotelo, 7
4991-Sedano	Pz. Rodriguez Valcarcel, 8
4992-Soncillo	Pz. Carlos Ii, 2
4995-Quincoces de Yuso	Barrio San Pedro, 37
4996-Tardajos	Alejandro Rguez. Valcárcel, 2
9660-Burgos-Vitoria 14	Toledo, 1
9661-Miranda de Ebro-Estación 42	Estación, 42
9662-Burgos-Vitoria 190	Vitoria, 190

León

8161-León	Gran Vía de San Marcos, 15
8274-Ponferrada	Av. del Castillo, 203

Palencia

4910-Aguilar de Campoo	Pz. de España, 4
4915-Palencia-Cardenal Cisneros	Av. Cardenal Cisneros, 24
4933-Palencia-Mayor 56	Mayor, 56
8157-Palencia-Mayor 112	Mayor, 112

Salamanca

4760-Salamanca-Pz. Fuente	Pz. de la Fuente, 14
4761-Béjar	Zúñiga Rodríguez, 19
4763-Salamanca-Zamora	Zamora, 58
4766-Salamanca-Comuneros	Av. Comuneros, 119
4767-Ciudad Rodrigo	Julián Sánchez, 10
8200-Salamanca-Avda Mirat	Av. Mirat, 2

Segovia

8312-Segovia	Ps. Ezequiel González, 45

Soria

9609-Soria	Collado, 51
9610-Almazan	Av. Salazar y Torres, s/n
9611-Olvega	Fuente del Suso, 1

Valladolid

4905-Valladolid-Pajarillos	Abejaruco, 2
4912-Valladolid-Parquesol	Manuel Silvela, Parc. 38
4916-Valladolid-Cr. Rueda	Cr. Rueda, 9-11
4930-Valladolid-García Chico	Esteban García Chico, 4-6
4931-Valladolid-Claudio Moyano	Claudio Moyano, 8
4938-Valladolid-Miguel Íscar	Miguel Iscar, 12
4939-Valladolid-Santa Lucía	Santa Lucía, 19
8145-Valladolid-Ps. Zorrilla	Ps. Zorrilla, 66
8238-Valladolid-Tudela	Tudela, 7

Zamora

8309-Zamora	Av. Alfonso IX, 3

Castilla-La Mancha

Albacete

8038-Albacete	Ps. Libertad, 12

Ciudad Real

8329-Puertollano	Juan Bravo, 2

Cuenca

8167-Cuenca	Hurtado de Mendoza, 4

Guadalajara

7452-Molina de Aragón	Av. Adarves, 22
7453-Alustante	Pilar, s/n
7454-Checa	Baja del Río, 44
7455-Maranchon	Ps. Alameda, s/n
7456-Setiles	Escuelas, s/n
7457-Tartanedo	Real, 8
7458-Tortuera	Marques de Embid, s/n
7459-Villanueva de Alcoron	Cra. de Huete a Tortuera, s/n
7503-Brihuega	Juan Catalina, 1
7504-Cifuentes	Belén, 3
7506-Trillo	Plazuela de la Vega, 7
7507-Romancos	Pz. España, s/n
7508-Tomellosa	Iglesia, s/n
7554-Siguenza	Cardenal Mendoza, 11
7555-Jadraque	Pz. de las Posadas, 1
7556-Atienza	Pz. España, 7
7558-Alcolea del Pinar	Real, 53
7605-Guadalajara-Miguel Fluiters	Miguel Fluiters, 26
7606-Yunquera de Henares	La Iglesia, 2
7607-Torija	Camilo José Cela, 3
7608-Uceda	Veracruz, 4
7609-Humanes	de la Tercia, 2
7610-Marchamalo	Pz. Mayor, 13
7611-Horche	Mayor, 2
7612-Tamajon	Enmedio, 36
7613-Cogolludo	Tr. Palacio, 7-9
7614-Guadalajara-V. del Amparo	Virgen del Amparo, 16
7615-Guadalajara-La Vaguada	Av. Barcelona, 17
7616-Guadalajara-Las Cruces	Ps. Dr.Fernández Iparraguirre, 21
7617-Guadalajara-Av.Ejército	Av. del Ejército, 9
7618-Guadalajara-V. Soledad	Virgen de la Soledad, 34
7619-Guadalajara-Alamin	Av. Barcelona, 30
7620-Guadalajara-Constitución	Av. Constitución, 16
7622-Guadalajara-Manantiales	La Isabela, 9-11
7624-Guadalajara-Toledo	Toledo, 44
7625-Guadalajara-Buero Vallejo	Antonio Buero Vallejo, 2
7626-Iriepal	Pz. del Ayuntamiento, 6
7627-Taracena	Carretera, 2
7628-Usanos	Pz. Mayor, 8
7629-El Casar	Del Cuco, 2
7630-Cabanillas del Campo	Benalaque, 4
7632-Guadalajara-Las Lomas	Av. El Atance, 15 (Manzana C-4)
7656-Mondejar	Gascón, 2
7657-Almonacid de Zorita	José Calvo Sotelo, 14
7658-Illana	Pz. Constitución, s/n
7660-Sacedón	Glorieta de los Mártires, 2
7661-Pastrana	Mayor, 6
7707-Azuqueca Henares-General Vives	Mayor, 4
7708-Alovera	Pz. de la Comunidad, 3
7709-Azuqueca Henares-Las Acacias	Acacias, 1
7711-Azuqueca Henares-Estación	Av. Constitución, 10
8073-Guadalajara-Aguasvivas	Av. del Vado, 7
8074-Villanueva de la Torre	Av. Pico Ocejon, 2 (Centro Cial. «Valgreen» - Local 16)
8092-Guadalajara-Adoratrices	Av. Santa María Micaela, 108
8208-Guadalajara-Bulevar Alto Tajo	Bulevar Alto Tajo, 32
8271-Torrejon del Rey	Ancha, 27
8284-Chiloeches	Mayor, 34
8297-Pioz	Cr. de Loranca, 14
8343-Azuqueca Henares-Quebradilla	Rafael Alberti, 7
8345-Tortola de Henares	Real, 21
8368-Guadalajara-Las Cañas	Bulevar Clara Campoamor, 1

Toledo

7758-Toledo-Santa Teresa	Ecuador, 5
8072-Toledo-Polígono	Río Alberche, 48
8221-Talavera de la Reina	Del Prado, 3
8272-Illescas	Real, 68

Cataluña

Barcelona

8039-Santa Coloma de Gramanet	Rambla San Sebastián, 90
8063-Badalona-Germa Juli	Germa Juli, 8
8064-Terrassa-Rb. Egara	Rambla Egara, 103
8083-Molins de Rei	Dels Parcers, 5

8085-Castelldefels	Av. de la Constitución, 158
8086-Sabadell-Alfonso XIII	Alfonso XIII, 18
8107-Barcelona-Tr. de Dalt	Travessera de Dalt, 11-13
8110-Sant Boi Llobregat-Sant Ramon	Ronda de Sant Ramón, 86
8153-Sabadell-Av. Matadepera	Av. Matadepera, 149
8154-Granollers	Rambla Josep Tarradellas, 2
8174-Mataró	Montserrat, 60
8176-Vilanova i la Geltru	Rambla Josep Antoni Vidal, 2
8210-Sant Cugat del Vallés	Francesc Moragas, 9
8229-Barcelona-Zona Franca	Ps. Zona Franca, 165-167
8230-Barcelona-Guipúzcoa	Rambla Guipúzcoa, 93
8231-Esplugues de Llobregat	Av. Isidre Martí, 32
8251-Badalona-Alfons XIII	Av. Alfonso XIII, 574
8253-Rubi-N.ª Sra de Lourdes	Nuestra Señora de Lourdes, 1
8280-Terrassa-22 de Juliol	Ps. Vint i dos de Juliol, 332
8290-Manresa	Ps. Pere III, 79-81
8291-Vic	Morgades, 52
8340-Barbera del Valles	Ps. Doctor Moragas, 278
8341-Igualada	Av. Balmes, 75
8373-Barcelona-Ps. Valldaura	Ps. Valldaura, 168
9303-Barcelona-Passeig de Gracia	Mallorca 260, bajo
9304-Barcelona-Fabra i Puig	Ps. Fabra y Puig, 158
9305-Barcelona-Caspe	Caspe, 32
9306-Barcelona-Sants	Sants, 258-262
9307-Barcelona-Diagonal	Av. Diagonal, 612
9308-Barcelona-Poble Nou	Sant Joan de Malta, 124
9309-Barcelona-Sagrada Familia	Valencia, 531
9310-Hospitalet-Rb. Just Oliveras	Rambla Justo Oliveras, 60
9311-Cornellá de Llobregat	Rambla Anselmo Clavé, 44
9312-Sant Boi Llobregat-Catalunya	Pl. Catalunya, 31
9313-Viladecans	Av. del Moli, 25
9314-Sant Andreu de la Barca	Cr. de Barcelona, 107
9315-Gavá	Rambla Vayreda, 69-71
9316-Mollet del Vallés	Av. Llibertat, 27-29
9317-Rubi-Narcis Monturiol	Narcis Monturiol, 2-4
9318-Hospitalet-Santa Eulalia	Santa Eulalia, 109
9319-Cerdanyola del Vallés	Av. Catalunya, 51
9320-El Prat de Llobregat	Av. Virgen de Montserrat, 62

Girona

9762-Girona	Emili Grahit, 6-8

Lleida

9456-Lleida-Rb. Ferran	Rambla Ferran, 38
9457-Lleida-Ricard Vinyes	Pz. Ricard Vinyes, 8
9458-Lleida-Passeig de Ronda	Ps. Gran Passeig de Ronda, 85
9459-Balaguer	Av. Pere III, 39
9460-Tarrega	Pz. del Carme, 18-B
9461-Almacelles	Major, 62
9462-Mollerussa	Pz. Ayuntamiento, 2
9463-Les Borges Blanques	Enseñanza, 24
9464-Tremp	Ps. del Vall, 7
9466-Lleida-Alcalde Porqueres	Av. Alcalde Porqueres, 35
9467-Lleida-Cap-Pont	Doctora Castells, 1
9468-Lleida-Baro de Maials	Baro de Maials, 20
9470-L'Albi	Av. Catalunya, 4
9471-Lleida	Ignasi Bastus, 7
9472-Aitona	Av. 27 de Gener. 50
9473-Alcarras	Major. 94
9474-Alpicat	Lleida. 44
9475-Benavent de Segria	Pz. Major. 5
9476-Massalcoreig	Nou. 26
9477-Rossello	Pz. Majo.r 2
9478-Seros	Major. 6
9479-Soses	Sindicato. 77
9480-Torrefarrera	Major. 39
9481-Torrelameu	De la Creu, 10
9482-Alfarras	Av. Catalunya, 18
9483-Almenar	Av. de Lleida, 92
9485-Artesa de Segre	Balmes, 9
9486-Menarguens	Pz. L'Esglesia, 9
9488-La Seu D'urgell	Josep de Zulueta, 5
9490-Linyola	Pons y Arola, 18
9491-Torregrossa	Lleida, 9
9492-Bellpuig	Pza Ramon Folch, 28
9493-Cervera	Av. Catalunya, 12
9495-Solsona	Pz. del Camp, 8
9496-Tora	Pz. La Creu, s/n
9497-Albatarrec	Doctor Robert, 48
9498-Ponts	Cr. Seu D'Urgell, 25
9499-Vinaixa	Cr. Lleida, 20
9500-Llardecans	Loreto, 2
9501-Gimenells	Pz. Espanya, 3

9502-Puigverd de Lleida	Pz. España, 8
9503-Vilanova de Bellpuig	Major, 4
9504-Os de Balaguer	La Seda, 13
9505-Almatret	Major, 10

Tarragona

8040-Tarragona-Torreforta	Sant Benildo, 2 Local C
8084-Vila-Seca	Pz. de Voltes, 1
9507-Tarragona-Rambla Nova	Rambla Nova, 117
9508-Reus-Prat de la Riba	Av. Prat de la Riba, 41 B
9510-Amposta	Av. de la Rapita, 45
9511-Salou	Barcelona, 39
9512-Cambrils	Pau Casals, 31
9513-Tarragona-Unio	Union, 45
9517-Reus-Ps. Prim	Ps. Prim, 32

Comunidad de Madrid

Madrid

4700-Madrid-Gran Via	Gran Via, 6
4824-Madrid-Cedaceros	Cedaderos, 3
4953-Madrid-Príncipe de Vergara	Príncipe de Vergara, 204
5350-Madrid-Orense	Orense, 23
5352-Torrejón de Ardoz-La Solana	Lanzarote, s/n
7631-Torrelaguna	La Cava, 12
7710-Meco	Del Prado, 4
8000-Mostoles-El Soto	Av. Iker Casillas, 3
8001-Fuenlabrada-El Arroyo	Extremadura, 8
8002-Alcorcon-Retamas	Valladolid, 25
8003-Alcobendas-Constitución 108	Constitución, 108
8004-Torrelodones	Valladolid, 17
8005-Alcalá de H.-El Chorrillo	Av. de los Reyes Magos, 4
8006-Madrid-Romero Basart	General Romero Basart, 75
8007-Madrid-Illescas 215	Illescas, 215
8008-Madrid-Ciudad Lineal	Alcalá, 467
8011-Villanueva de la Cañada	Real, 21
8012-Valdemoro-El Restón	Glorieta de los Tritones, 1 (Pol. «El Restón»)
8013-Villalbilla-Los Hueros	Generalife, 1
8014-Brunete	Real de San Sebastián, 43
8015-Sevilla la Nueva	Pz. de los Arcos, 8
8016-Galapagar	Caño 16
8017-Madrid-Marqués de Urquijo	Marqués de Urquijo, 6-8
8018-Madrid-Vicalvaro	San Cipriano, 19-21
8019-Madrid-Doctor Esquerdo	Dr. Ezquerdo, 108
8021-Madrid-Barajas	Av. del General, 32
8022-Majadahonda-Av. Doctor Marañón	Doctor Marañón, 47
8023-San Lorenzo de El Escorial	Joaquín Costa, 4
8024-Madrid-Francisco Silvela	Alcántara, 82
8026-Madrid-Las Rosas	Av. Guadalajara, 4
8027-Madrid-Pinar de Chamartín	Caleruega, 11
8028-Madrid-Ríos Rosas	Ríos Rosas, 46
8029-Torrejón de Ardoz-C. Colon	Av. Cristóbal Colón, 8
8044-Madrid-Mercamadrid	Cr. Villaverde-Vallecas km 3,8 (Local 5 C)
8059-Alcobendas-Valdelasfuentes	Marqués de Valdavia, 109
8068-Madrid-Parque Avenidas	Av. Bruselas, 71
8069-Colmenar Viejo-El Portachuelo	Cr. Hoyo de Manzanares, 27 (Políg. «El Portachuelo»)
8070-Madrid-Pablo Neruda	Av. Pablo Neruda, 134
8071-Madrid-Mendez Álvaro	Canarias, 64 (Portal 2)
8079-Madrid-San Blas	Pobladura del Valle 27
8080-Alcalá de H.-El Ensanche	Octavio Paz, 25
8081-Pinto-Parque Europa	Bélgica, 49
8093-Collado Villalba-H. Lozano	Honorio Lozano, 8
8094-Paracuellos de Jarama	Av. de Torrejón, 1
8095-Madrid-Ciudad los Periodistas	Fermín Caballero, 52
8100-Madrid-Congosto	Congosto, 12
8101-Las Rozas Madrid-Camilo Cela	Camilo José Cela, 16
8102-Fuenlabrada-Loranca	Pablo Iglesias (Urb. Nuevo Versalles - Bq. 208)
8103-Alcorcon-Helsinki	Helsink,i 6
8104-Madrid-Julián Camarillo	Julián Camarillo, 57-59
8105-Villanueva del Pardillo	Av. Madrid, 19
8150-Madrid-Rosales	Berrocal, 5
8151-Alcalá de H.-La Garena	Jorge Juan, 8

8152-Loeches	Pz. de la Villa, 13
8193-Madrid-Orcasitas	Ordicia, 13
8195-Leganes-Arroyoculebro	Alcalde Pedro González González, 17
8196-Arganda del Rey-Pz. Alegría	Av. de la Alegría, 3
8197-Alcalá de H.-Ciudad 10	Juan Ramón Jiménez, 10
8213-Madrid-Sanchinarro	Príncipe Carlos, 17
8214-Madrid-Pau Carabanchel	Av. de la Peseta, 75
8219-Madrid-Minerva	Minerva, 93
8223-S.S. de los Reyes-Dehesa Vieja	José Hierro, 16
8224-Madrid-Montecarmelo	Av. Monasterio de Silos, 83
8225-Madrid-Las Tablas	Av. Camino Santiago, 21
8226-Madrid-Vinateros	Cm. Vinateros, 108
8228-Griñón	El Palo. 1
8256-Velilla de San Antonio	De la Iglesia, 2
8258-Daganzo de Arriba	Príncipe Felipe, 17
8259-Madrid-Antonio Leyva	Antonio Leyva, 7
8261-Guadarrama	Alfonso Senra, 29
8279-Valdemoro-Gta de Las Abutardas	Antonio Van de Pere, 3
8296-Parla-Parla Este	Av. de las Estrellas, 27
8298-Madrid-Lavapiés	Argumosa, 19
8299-Madrid-Sierra Toledana	Sierra Toledana, 39
8300-Madrid-Pinar del Rey	Av. López de Hoyos, 470
8344-Getafe-El Bercial	Av. de la Paz, 37-39
8347-Madrid-Pau Vallecas	Gran Vía del Sureste, 24
8349-Madrid-Trafalgar	Trafalgar, 9
8351-Madrid-Barrio de la Concepción	Pz. Virgen del Romero, 7
8370-Madrid-Rubén Darío	Almagro, 46
9252-Madrid-Alcala 29	Alcalá, 29
9253-Madrid-Santa María Cabeza 67	Ps. Santa María de la Cabeza, 67
9254-Madrid-Bravo Murillo 152	Bravo Murillo, 152
9255-Madrid-La Oca 64	La Oca, 64
9256-Madrid-Quintana	Alcalá, 300
9257-Alcalá de H.-Juan de Austria	Juan de Austria, 1
9258-Alcalá de H.-La Estación	Cánovas Castillo, 3
9259-Alcalá de H.-Lope de Figueroa	Av. Lope de Figueroa, 16
9260-Coslada-Av. Constitución	Tr. Constitución, 51-53
9261-Getafe-Madrid	Madrid, 98
9262-Leganés-Antiguo Ayuntamiento	Antonio Machado, 1
9263-Parla-Real. Renfe	Real 86
9264-San Fernando de H.-José Alix	José Alix, 16
9265-Torrejón de Ardoz-Enmedio	Enmedio, 15
9266-Alcorcón-Mayor	Mayor, 83
9267-S.S. de los Reyes-Real	Real 86
9268-Móstoles-Av. Constitución	Av. Constitución, 45
9269-Alcalá de H.-Libreros	Libreros 14
9270-Alcalá de H.-Reyes Católicos	Av. Reyes Católicos, 1
9271-Alcobendas-Marquesa Vda Aldama	San Antonio, 2
9272-Alcobendas-Plaza del Pueblo	Av. Constitución, 16-18
9273-Fuenlabrada-Portugal-C. C.	Portugal, 33
9274-Colmenar Viejo-La Feria	Marqués Santillana, 12-14
9275-Coslada-Méjico	Méjico, 29
9276-Alcorcón-Parque de Lisboa	Pz. Princesa Sofía, 5
9277-Mostoles-Estoril II	Miguel Ángel, 22
9278-Getafe-San Isidro	Castilla, 2
9279-Leganés-Zarzaquemada	Monegros, 8
9280-Móstoles-Libertad	Libertad, 56
9281-Madrid-Alcalá 203-Ventas	Alcalá, 203
9282-Madrid-López de Hoyos	López de Hoyos, 106
9283-Madrid-Usera	Marcelo Usera, 118
9284-Madrid-Ibiza	Ibiza, 29
9285-Madrid-San Bernardo	San Bernardo, 112
9286-Madrid-Vallecas	Pz. Sierra Ayllon, 2
9287-Madrid-Canillejas	San Narciso, 38
9288-Madrid-Portazgo	Av. Albufera, 121
9289-Madrid-Puerta del Ángel	Ps. Extremadura, 32
9290-Madrid-Hortaleza	Santa Virgilia, 1
9291-Madrid-Villaverde Alto	Ps. Alberto Palacios, 28
9292-Madrid-Villaverde Bajo	Juan José Martinez Seco, 38

9293-Madrid-Camino Viejo Leganés	Camino Viejo Leganés, 138
9295-Fuenlabrada-La Serna	Castilla la Nueva, 34
9296-Madrid-Fuencarral	Mariano Agui, 1
9297-Madrid-Puente Vallecas	Av. Albufera, 30
9298-Madrid-Embajadores	Embajadores, 172-174
9299-Madrid-Illescas	Illescas, 14
9300-Madrid-Bravo Murillo 342	Bravo Murillo, 342
9301-Madrid-Vital Aza	Vital Aza, 35
9711-Mostoles-Hospital Viejo	Alfonso XII 6 «Urb. La Altusana», Bq. 25
9712-Leganés-San Nicasio	Río Manzanares, 27
9713-Alcorcón-Plaza de Ondarreta	Pz. Ondarreta 5, Locales 1 y 4
9714-Getafe-Plaza España	Pz. España, 3
9715-Fuenlabrada-Avda. las Naciones	Av. de las Naciones, 2
9717-Majadahonda-Gran Vía	Gran Vía, 20
9718-Parla-Pinto	Pinto, 22
9719-Alcalá de H.-Paseo Pastrana	Paseo de Pastrana, 37
9720-Parla-Bulevar Sur	Real, s/n
9721-Las Rozas Madrid-Real	Real 43
9722-S.S. de los Reyes-Guadarrama	Guadarrama, 21
9723-Aranjuez	Capitán Gómez Castrillón, 66-70
9724-San Fernando de H.-Pq. Henares	Av. de Zarauz, 37
9725-Arganda del Rey-Juan Cierva	Juan de la Cierva, 6-8-10
9726-Valdemoro-Estrella Elola	Estrella de Elola, 34
9727-Boadilla del Monte	Av. Adolfo Suárez, 17
9728-Pinto-Empredada	Empedrada, 1
9729-Villaviciosa de Odón	Carretas, 32
9730-Ciempozuelos	Mayor, 5
9731-Mejorada del Campo	Av. Constitución, 24
9732-Algete	La Paloma, 4
9733-Fuenlabrada-Los Ángeles	Los Ángeles, 10
9734-Leganés-La Fortuna	Santa Lucía, 16
9735-Tres Cantos	Av. Colmenar Viejo (C. Cial. «El Zoco», local 8)
9736-Arroyomolinos	Pz. Mayor 11, (local 1)
9738-Madrid-Moratalaz	Hacienda de Pavones, 7
9739-Alcorcon-Timanfaya	Timanfaya, 51
9740-Madrid-Cebreros	Cebreros, 40
9741-Madrid-San Diego	Av. San Diego, 112
9742-Madrid-Clara del Rey	Clara del Rey, 66
9743-Rivas Vaciamadrid	Av. de Levante, 124 (Bq. Mc-2)
9744-Navalcarnero	Constitución, 18
9746-Fuenlabrada-Cobo Calleja	León, 22 (Pol. «Cobo Calleja»)
9749-Alcobendas-Zona Industrial	Av. Industria, 32
9750-Pozuelo de Alarcón	Av. de Europa, 11
9751-Humanes de Madrid	Madrid, 55
9752-Leganes-El Carrascal	Av. Rey Juan Carlos I, 84
9753-San Martín de la Vega	Fray Bartolomé de las Casas, 2
9754-San Agustín del Guadalix	Av. Madrid, 33
9755-Collado Villalba-Real	Real, 27
9756-Móstoles-Villafontana	Estocolmo, 8
9757-Torrejón de Ardoz-Veredillas	Lisboa, 8
9758-Getafe-Norte	María Zambrano, 7
9759-Fuenlabrada-Naranjo	Pz. Lugo, 10
9760-Madrid-Barrio del Pilar	Sarriá, 46
9966-Madrid-Ciudad de los Ángeles	Bohemios, 11
9967-Madrid-Acacias	Ps. las Acacias, 25
9968-Madrid-Pacifico	Sánchez Barcaiztegui, 3
9969-Madrid-Rafael Finat	Av. Rafael Finat, 2
9970-Madrid-San Fermin	Elizondo, 8
9971-Madrid-Santa Eugenia	Fuentespina, 6
9972-Madrid-Canillas	Cr. Canillas, 23
9973-Madrid-Orovilla	Av. Orovilla, 60
9974-Madrid-Las Musas	Av. Niza, 10
9975-Madrid-Aravaca	Osa Mayor, 61
9977-Madrid-Campo de las Naciones	Av. Partenón, 10
9978-Madrid-Alto Arenal	Av. de la Albufera, 238-240
9979-Madrid-Nuestra Sra. de Fátima	Av. de Nuestra Señora de Fátima, 29
9980-Madrid-El Pardo	De los Caballeros, 3
9981-Madrid-Alberto Alcocer	Av. Alberto Alcocer, 46
9983-Leganes-Polvoranca	Polvoranca 27-29
9984-Fuente El Saz de Jarama	Martina García, 2

Comunidad Foral de Navarra

Navarra

8088-Pamplona	Errekarte, 8
9405-Pamplona-Merindades	Navarro Villoslada, 1
9406-Tudela	Av. Zaragoza, 22
9408-Corella	Av. Escudero, 23-25
9409-Cintruénigo	Barón de la Torre, 35
9411-Peralta	Izurzun, 8
9412-Pamplona-San Juan	Av. Bayona, 3
9414-Pamplona-Rochapea	Av. Marcelo Celayeta, 77
9415-Burlada	Mayor, 37
9416-Estella	San Andrés, 5
9418-Pamplona-Mendebaldea	Ermitagaña, 46

Comunidad Valenciana

Alicante

8037-Elche-Lepanto	Lepanto, 28
8066-San Vicente del Raspeig	Av. Ancha de Castelar, 41
8077-Alicante-Benalua	Alona, 29
8089-Orihuela	Av. Duque de Tamames, 31
8090-Elda	Padre Manjón, 4
8111-San Juan de Alicante	Av. Rambla, 37
8192-Denia	Pz. Jaime I, 9
8837-Elche-Avda. Alicante	Av. de Alacant, 26
9915-Alicante-Federico Soto	Av. Federico Soto, 9
9916-Alicante-Padre Espla	Padre Espla, 34
9917-Alicante-Avda. Novelda	Av. Novelda, 42

Castellón

8065-La Vall D'Uixo	Av. Corazón de Jesús, 33
8078-Castellon-Ps. Morella	Ps. Morella, 23
8112-Burriana	Pz. El Pla, 23
9558-Castellón-Rey don Jaime	Av. Rey don Jaime I, 3
9559-Vinarós	Pz. General Jovellar, 11
9560-Vila-Real	Pz. Mayor, 4
9561-Castellón-San Felix	San Félix, 46- 48
9562-Castellón-Pz. Fadrell	Pz. de Fadrell, 5
9563-Castellón-Avda. Valencia	Av. Valencia, 42
9564-Onda	Salvador Barri, 15

Valencia

4673-Valencia-Pz. Ayuntamiento	Pz. Ayuntamiento, 9
8031-Pto. Sagunto-Pza. Mare Nostrum	Cataluña, 34
8032-Torrent-Avda. Alvedat	Av. Al Vedat, 94
8033-Alfafar	Av. de la Albufera, 20
8034-Moncada	Av. del Mediterráneo, 4
8035-Valencia-San Isidro	Profesor Ángel Lacalle, 10
8036-Xirivella	Cm. Nou de Torrent, 53
8042-Valencia-Avda. del Cid	Av. del Cid, 1
8082-Valencia-Benicalap	Dr. Nicasio Benlloch 13 (Benicalap)
8113-Manises	Ribarroja, 26
8191-Torrent-Maestro Giner	Pz. Maestro Giner, 33
8232-Betera	Pz. Antic Regne de Valencia 1-2
8233-Puzol	Pz. Veinticinco de abril, 2
8292-La Pobla de Vallbona	José Garrido Farga, 70
8336-Sueca	Jaume I, 52
8836-Paiporta	Av. Maestro Palau, 97
9354-Valencia-Lauria	Roger de Lauria, 6
9355-Valencia-Plaza España	Gran Vía Ramón y Cajal, 31
9356-Valencia-Mercado Central	Baron de Carcer, 17
9357-Valencia-Avda. del Puerto	Av. del Puerto, 71
9358-Pto. Sagunto-Nou D'Octubre	Nueve de Octubre, 59
9359-Valencia-Tres Forques	Virgen de la Cabeza, 69
9360-Valencia-Ruzafa	Poeta Al Russafi, 2
9361-Mislata	Santa Teresa, 29
9362-Valencia-Ciscar	Ciscar, 1
9363-Gandía	Ps. Germanies, 37
9364-Catarroja	Cami Reial, 10
9365-Valencia-Campanar	Valle de la Ballestera, 11
9366-Valencia-Benimaclet	Emilio Baro, 62
9367-Alaquas	Av. País Valenciano, 15
9368-Valencia-Cateros	Carteros, 54
9369-Valencia-Calle Olta	Carrera Malilla, 23
9370-Valencia-José M. Haro	José María Haro, 18
9371-Valencia-Universidades	Cardenal Benlloch, 109
9372-Algemesi	San José de Calasanz, 1
9373-Valencia-Torrefiel	Cm. Moncada, 72
9374-Valencia-Avda. Plata	Av. de la Plata, 97

9375-Burjassot	Ausias March, 29
9376-Alzira	Calderon de la Barca, 4
9377-Oliva	Cervantes, 1
9378-Paterna	Vicente Mortes, 19

Extremadura

Badajoz

4500-Badajoz-San Francisco	Ps. San Francisco, 18
4501-Badajoz-Santa Marina	Av. Santa Marina, 23
4502-Valdetorres	Av. del Emigrante, 4
4503-Badajoz-San Isidro	Rafael Lucenqui, 12
4504-Badajoz-Pardaleras	Av. Pardaleras, 22
4505-Valdelacalzada	Ronda Sur, 44
4506-Pueblonuevo del Guadiana	Pz. Mayor, 6
4507-Guadiana del Caudillo	García Lorca, 27
4508-Badajoz-San Fernando	Carolina Coronado, 15 D
4509-Badajoz-Valdepasillas	Godofredo Ortega Muñoz, 6
4510-Villanueva de la Serena	Pz. de Maura, 8
4511-Merida-Pz. España	Pz. España, 21
4512-Fuente de Cantos	Llerena, 43
4513-Montijo	Pz. España, 4
4514-Castuera	Santa Ana, 20
4515-Don Benito-Arroyazo	Arroyazo, 24
4516-Llerena	Santiago, 47
4517-Azuaga	Muñoz Crespo, 51
4518-Zafra	Antonio Chacón, 2 A
4519-Orellana la Vieja	Pz. de España, 7
4520-San Vicente de Alcántara	Cervantes, 1
4521-Santa Amalia	Pz. España, 18
4522-Berlanga	Vera, 10
4523-Arroyo de San Servan	Pedro Monago, 1
4524-Puebla de la Calzada	Los Silos, 11
4525-Monesterio	Ps. Extremadura, 199
4526-Montemolin	Doctor Valencia, 9
4527-Campillo de Llerena	Mesones, 1
4528-Alconchel	Corredera, 19-1
4529-Siruela	José Moreno Nieto, 1
4530-Jerez Caballeros-Vasco Núñez	Vasco Núñez de Balboa, 13
4531-Ahillones	Real, 7
4532-Feria	Dr. Fadón, 7
4533-Fuente del Maestre	Corredera, 24
4534-La Garrovilla	Pz. Alonso Mendoza, 1
4535-Oliva Frontera	Ps. Las Palmeras, 1
4536-Aceuchal	Pz. España, 15
4537-Zahinos	Pedro Rivera, 5
4538-Monterrubio de la Serena	Mesones, 2
4539-Burguillos del Cerro	Pz. España, 1
4540-Talarrubias	Av. Constitución, 60
4541-Fregenal de la Sierra	Ps. de la Constitución, 4
4542-Villafranca de los Barros	Hernán Cortés, 7
4543-Bienvenida	Plaza, 1
4544-Talavera la Real	Real, 12
4545-La Zarza	La Fuente, 1
4546-Navalvillar de Pela	Nueva, 67
4547-Puebla del Maestre	León Durán, 1
4549-Solana de los Barros	Magdalena, 2
4550-Higuera la Real	Cristo Humildad, 14
4551-Salvatierra de los Barros	Pz. del Atrio, 14
4552-Granja de Torrehermosa	Calvo Sotelo, 8
4553-Higuera de Vargas	José Salguero, 3
4554-Salvaleon	Pz. de España, 5
4555-Barcarrota	Monte, 21
4556-Calamonte	Hernán Cortés, 2
4557-Valencia del Ventoso	Espronceda, 5
4558-Almendral	Pz. Constitución, 5
4559-Cabeza del Buey	Pz. de la Fuente, 5
4560-Villagonzalo	Cruces, 4
4561-Pe Alsordo	Balmez, 25
4562-Puebla de Sancho Pérez	Pz. de España, 14
4563-Cabeza la Vaca	Del Cura, 5
4564-Segura de León	Pz. de España, 11
4565-Hornachos	Pz. de España, 13
4566-Ribera del Fresno	Del Cura, 5
4567-Valverde de Leganes	Luis Chamizo, 13
4568-Villar del Rey	Emilio Rivero, 47
4569-Puebla de Alcocer	Av. Constitución, 6
4570-Badajoz-San Roque	Av. Ricardo Carapeto, 39
4571-Olivenza	Reyes Católicos, 1
4572-Quintana de la Serena	Rafael Coronado, 1
4573-Medina de Las Torres	Derecha, 7
4574-Guare A	Diego López, 2

4575-Campanario	Plazuela, 6
4576-Los Santos de Maimona	Sevilla, 12
4577-Valle de Santa Ana	Coronel Jiménez, 37
4578-Santa Marta	Francisco Neila, 20
4579-Alange	Pz. España, 15
4580-Almendralejo	Real, 25
4581-Alburquerque	Pz. España, 12 A
4582-Oliva de Merida	Primo de Rivera, 78
4583-Merida-San Lázaro	Av. Juan Carlos I, 5
4585-Bodonal de la Sierra	Mesones, 28
4586-Castilblanco	Pz. España, 10
4587-Fuentes de Leon	José Antonio, 2
4588-Herrera del Duque	Pz. de España, 23
4589-La Roca de la Sierra	Pz. del Rey, 1
4590-Lobon	Derecha, 14
4591-Medellin	Pz. de España, 12
4592-Usagre	Pz. de España, 3
4594-Villalba de los Barros	Pz. Juan Carlos I, 10
4595-Villanueva del Fresno	Pz. de España, 2
4597-Zalamea de la Serena	Santo Cristo, s/n
4598-Valle de la Serena	Plaza, 32
4599-Fuenlabrada de los Montes	Cantarranas, 3
4600-La Albuera	16 de Mayo, 3
4601-Torremejia	Av. Extremadura, 38
4602-Badajoz-Juan Carlos I	Av. Juan Carlos I, 17 A
4603-Helechosa de los Montes	Virgen de Guadalupe, 6
4604-Valdecaballeros	Pz. de España, 2
4605-Gevora del Caudillo	María, 8
4607-La Codosera	Travesía la Luz, 12
4608-La Nava de Santiago	Enmedio, 5
4610-Esparragosa de Lares	Pz. España, 8
4612-Higuera de la Serena	Benavente, 1
4615-Villagarcia de la Torre	Dolores Pizarro, 17
4616-Valverde de Llerena	Del Cura, 2
4618-Don Benito-Avda Constitución	Av. Constitución, 92
4619-Badajoz-Santa Engracia	Av. Padre Tacoronte, 12 A
4620-Badajoz-La Paz	República Bolivia, 5
4621-Mérida-Nueva Ciudad	Babiano Giner, 2-4
4624-Badajoz-Cr. de la Corte	Cr. Corte Peleas, 77
4625-Badajoz-Juan Sebastián Elcano	Av. Juan Sebastián Elcano, 29
4626-Badajoz-Residencia	Damián Téllez la Fuente, 13 C
4627-Nogales	Pz. de España, 9
4629-Badajoz-Avda de Elvas	Av. Elvas, s/n
4631-Badajoz-Sinforiano Madroñero	Av. Sinf. Madroñero, 10 B
4634-Jerez Caballeros-Cr. Villanueva	Cr. Villanueva, 8
8201-Badajoz-Avda Europa	Av. Europa, 5

Cáceres

4740-Cáceres-Virgen de la Montaña	Av. Virgen Montaña, 6
4741-Plasencia	Av. Alfonso VIII, 23
4742-Miajadas	Fuente, 15
4743-Coria	Av. Sierra de Gata, 25
4744-Navalmoral de la Mata	Extremadura, s/n
4746-Jaraiz de la Vera	Av. Constitución, 17
4749-Trujillo	Encarnación, 23
8141-Cáceres-Avda. Alemania	Av. Alemania, 7

Galicia

A Coruña

8146-La Coruña	Fernando Macias, 2
8265-Santiago de Compostela	Horreo, 13-15

Lugo

8313-Lugo	Rua Bolaño Rivadeneira, 9

Ourense

8162-Orense	Valentín Lamas Carvajal, 30

Pontevedra

8160-Vigo	Urzaiz, 1
8377-Pontevedra	Marqués de Riestra, 21

Islas Baleares

Baleares

8288-Palma de Mallorca-Cl. Aragón	Av. de Aragón, 36
8289-Palma de Mallorca-Ps. Mallorca	Pasaje Mallorca, 19

La Rioja

La Rioja

5651-Logroño-Gran Vía	Gran Vía Juan Carlos I, 9
5652-Logroño-Espolón	Muro Francisco de la Mata, 1
5653-Logroño-Pío XII	Pio XII, 13
5654-Logroño-Colón	Av. Colón, 49
5655-Agoncillo	Olmo, 28
5656-Alberite	Av. Navarra, 5
5657-Albelda de Iregua	Pedro José Trevijano, 18
5658-Alcanadre	Pilares, 38
5659-Arrubal	Fragua, 1
5660-Ausejo	Plaza ,s/n
5661-Corera	Mayor, 89
5662-El Redal	Jazmín, 35
5663-Entrena	Pz. del Coso, s/n
5664-Laguna de Cameros	Mayor, 11
5665-Lardero	Marques de la Ensenada, 6
5666-Los Molinos de Ocon	Luis Bretón, s/n
5667-Medrano	Pz. Mayor, s/n
5668-Murillo de Río Leza	Mayor, 33
5669-Nalda	Arrabal, 6
5670-Navarrete	Abadía, 4-6
5671-Ribafrecha	Laurel, 4
5672-San Román de Cameros	Julián Iñiguez, 25
5673-Santa Engracia de Jubera	Carretera, s/n
5675-Sorzano	Pz. Doctor Castroviejo, 11
5677-Soto en Cameros	Pz. José España, s/n
5678-Logroño-Varea	Pz. de la Iglesia, 4
5679-Lagunilla de Jubera	Extramuros, s/n
5680-Villamediana de Iregua	Pz. Candido Sarramian, 4
5681-Logroño-Residencia	Av. de la Pa,z 69
5682-Torrecilla en Cameros	Pz. Ricardo García, 1
5685-Villoslada de Cameros	Trinidad, 5
5686-Logroño-Las Palmeras	Av. Gonzalo de Berceo, 6
5687-Logroño-Perez Galdos	Av. Pérez Galdós, 29
5688-Logroño-Huesca	Huesca, 49
5689-Logroño-Ayuntamiento	Av. de la Paz, 18
5690-Logroño-Beneficencia	Marques de Murrieta, 72-74
5691-Logroño-Vara del Rey	General Vara del Rey, 62
5693-Logroño-Chile	Ps. Chile, 48-50
5697-Logroño-Estambrera	Pedregales, 14
5703-Alfaro	Pz. España, 2
5704-Aguilar del Río Alhama	Carlos Moreno, 3
5705-Cervera del Río Alhama	Av. Rioja, 19
5706-Valverde	Cr. Cervera, s/n
5754-Arnedo-Juan Carlos I	Juan Carlos I, 18
5755-Arnedillo	Av. Cidacos, 36
5756-Bergasa	Cierzo, s/n
5757-Enciso	Virgen, s/n
5758-Gravalos	Pz. José María Fraile, 15
5759-Herce	B.º los Buenos, 11
5763-Tudelilla	José Ortega Valderrama, 19
5764-Arnedo-Pr Constitución	Ps. Constitución, 91
5805-Calahorra-Mercadal	Ps. Mercadal, 5
5806-Aldeanueva de Ebro	Pz. España, 10
5807-Autol	Tr. Ezquerro, 32
5808-Pradejon	Mayor, 20
5809-Quel	Av. la Rioja, 21
5810-Rincón de Soto	Pz. Gonzalez Gallarza 9
5811-El Villar de Arnedo	El Sol, 67
5812-Calahorra-Bebricio	Bebricio, 62
5856-Cenicero	Victoria, 1
5857-Fuenmayor	Pz. Azpilicueta, 21
5858-San Asensio	Pz. Nueva, 11
5907-Haro-La Vega	Ps. Vega, 6
5909-Anguciana	Carretera, s/n
5910-Briones	Pz. de España, 4
5911-Casalarreina	Av. la Paz, 20
5912-Castañares de Rioja	La Taberna, 11
5913-Cuzcurrita Río Tiron	Mayor, 11
5914-Foncea	Pz. Mayor, 9
5915-Fonzaleche	Iglesia, 11
5916-Ochanduri	Real, 27
5917-Ollauri	Gallo, 4
5918-Rodezno	San Cristóbal, s/n
5919-Sajazarra	Horno, 1
5920-San Vicente de la Sonsierra	Pz. Mayor, 8
5921-Treviana	Ceferino Sáenz Rodríguez, 1
5922-Zarraton	Centro, 7
5923-Haro-Ventilla	Ventilla, 44
5958-Nájera-Pz. Santa María la Real	Constantino Garrán, 18
5959-Alesanco	Pz. Constitución, 1
5960-Anguiano	Hermanos Sánchez Torres, 8
5962-Azofra	Pz. España, s/n
5963-Badarán	Real, 56
5964-Baños de Río Tobia	Calvo Sotelo, 26

5965-Berceo	Carrera, 8
5966-Camprovín	Del Sol, 1
5971-Huércanos	Av. San Pantaleón, 20
5972-Manjarrés	San Isidro, s/n
5973-Matute	Pz. Esteban Villegas, 2
5974-Santa Coloma	Zagalacerca, s/n
5975-Tricio	José Antonio Primo de Rivera, s/n
5976-Villar de Torre	Padre Facundo, 22
5977-Nájera-San Fernando	San Fernando, 62
5978-Uruñuela	Mayor, 17
6009-Santo Domingo de la Calzada	San Roque, 3
6010-Bañares	Real de Abajo, 1
6011-Ezcaray	Pz. Conde Torremuzquiz, 5
6012-Grañón	Mayor, 4
6013-Herramelluri	Grañón, s/n
6014-Hervias	Carretera, s/n
6015-Leiva	Mayor, s/n
6016-Ojacastro	General Franco, 2
6017-Santurdejo	Real del Sur ,20
6018-Tormantos	Carretera, s/n
8045-Logroño-La Estrella	Piqueras, 87
8091-Logroño-7 Infantes de Lara	Siete Infantes de Lara, 9
8243-Logroño-Cascajos	Poeta Prudencio, 12
8245-Logroño-Valdegastea	Av. de Burgos, 32
8246-Logroño-Fardachon	Sojuela, 5
8247-Logroño-Los Lirios	Av. de Zaragoza, 1

País Vasco

Álava

9864-Vitoria	Fueros, 12

Guipúzcoa

8275-San Sebastián	Av. Garibay, 23

Vizcaya

8273-Bilbao	Colón de Larreategui, 18

Principado de Asturias

Asturias

8147-Oviedo	Mendizábal, 3
8159-Gijón	Palacio Valdes, 19
8237-Avilés	Pz. de la Merced, 5

Región de Murcia

Murcia

4674-Murcia-Pz. Santa Isabel	Pz. Santa Isabel, 2
8096-Murcia-Gran Vía	Gran Vía Escultor Francisco Salzillo, 1
8171-Murcia-Avda. Juan Carlos I	Av. Juan Carlos I, 82
8212-Cartagena	Ps. Alfonso XIII, 31
8276-Molina de Segura	Av. de Madrid, 47
8321-Aguilas	Juan Pablo I, 6
8375-Yecla	San Pascual, 20

Ibercaja Patrimonios, S.A.

Zaragoza	Ps. de la Constitución, 4 (3.ª Planta)
Barcelona	Mallorca, 260
Logroño	San Antón, 1-3
Madrid - Guadalajara	Alcalá, 29 (2ª Planta) (Madrid)
Madrid - 2	Almagro, 46 (Madrid)
Levante (Valencia)	Roger de Lauria, 6 (2ª Planta)

Portugal

Oficina de Lisboa	Rua Eça de Queiroz, 21 A 35
Oficina de Oporto	Av. Boavista, 3880
Oficina de Évora	Travess Joâo Rosa, 3b E 3c

II

Informe de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Ibercaja Banco

ÍNDICE

Presentación 5

1. Perfil del Informe 6

2. El Grupo Ibercaja 9

3. Ibercaja y el Desarrollo Sostenible 27

4. El Buen Gobierno 40

5. Los Grupos de Interés 56

6. Respuesta a las demandas de los Grupos de Interés 63
6.1. Clientes 63
6.2. Empleados 84
6.3. Proveedores 101
6.4. Sociedad 104
6.4.1. Dimensión económica 104
6.4.2. Dimensión ambiental 106
6.4.3. Dimensión Social 118

7. Ibercaja y los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact) 121

Anexo I. Índice de indicadores GRI G3 y del Suplemento para el Sector Financiero. Nivel de Aplicación.... 129

Anexo II. Tabla de referencia cruzada entre los principios del Pacto Mundial (PM) y los indicadores del GRI 144

Anexo III. Informe de Revisión Independiente del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2014 145

Presentación DMA FS, DMA EC, DMA SO, 1.1, 1.2, 4.12

Compromiso, cercanía y apoyo a todos nuestros grupos de interés. Este es el simple, pero ambicioso objetivo que nos planteamos en Ibercaja en nuestra labor diaria. Como entidad de referencia en nuestro entorno de actuación, entendemos la responsabilidad social como un compromiso ético de respuesta, en todo momento, a las necesidades de nuestro entorno, y que se materializa en la estrategia de negocio, en las actuaciones de todos los que formamos parte de la Entidad, y en multitud de iniciativas, más allá de las propiamente financieras.

La visión de Ibercaja se concreta en «ser un banco excelente y mejorar cada día, anticipándonos a las necesidades de nuestros grupos de interés: empleados, clientes, accionistas y sociedad». Para ello desarrollamos un modelo de banca con gran sensibilidad social: responsabilidad con el entorno, especial esfuerzo en la transparencia y desarrollo de proyectos sociales en los territorios de actuación.

La responsabilidad social, siempre presente en la Entidad, forma parte del diseño de la estrategia, con la implicación y apoyo de la alta dirección, lo que impulsa la alineación de toda la organización en la consecución de sus objetivos.

A lo largo del año se han desarrollado varias líneas de actuación, respondiendo a nuestro planteamiento de empresa socialmente responsable. Así, mantenemos nuestra apuesta clara por la sostenibilidad a través del apoyo a familias, empresas y emprendedores y del refuerzo a la Inversión Socialmente Responsable.

También seguimos avanzando para promover la educación financiera, y se han desarrollado multitud de acciones a lo largo del año, dirigidas principalmente a los colectivos de jóvenes y mayores. El programa se coordina desde la Fundación Bancaria Ibercaja y cuenta con el importante soporte del voluntariado corporativo de Ibercaja Banco que, gracias a esta y otras iniciativas, ha consolidado en este año un arranque prometedor.

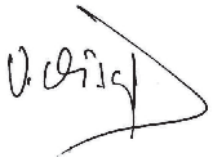
Un año más, mantenemos nuestro compromiso con los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medio Ambiente y Anticorrupción. Estos principios están plenamente asumidos por la Entidad y se encuentran incorporados en la cultura corporativa, estrategia de negocio y relaciones con los grupos de interés.

El presente informe, estructurado siguiendo las directrices de la Guía G3 del Global Reporting Iniciative y de su «Suplemento para el Sector de Servicios Financieros», se constituye a su vez como Informe de Progreso y recoge los avances producidos en la implantación de los Diez Principios del citado Pacto.

En la confianza de que 2015 será un año positivo para todos y relevante para el proyecto de Ibercaja Banco, afrontamos el futuro con visión de largo plazo, y con nuestra habitual prudencia en la gestión, profesionalidad en la ejecución y compromiso cercano con los territorios y sus gentes.

Nos avala un estilo de gestión y unos valores propios que constituyen nuestras señas de identidad corporativas: la cercanía, la profesionalidad, la excelencia, el compromiso, la solidez y la capacidad de adaptación, para ser capaces siempre de anticiparnos y dar respuesta adecuada a las necesidades de nuestro entorno y de todos nuestros grupos de interés.

Amado Franco Lahoz
Presidente



Víctor Iglesias Ruíz
Consejero Delegado

1 Perfil del Informe

Datos básicos

Nombre y domicilio social **2.1, 2.4**

IBERCAJA BANCO, S.A.*
Plaza de Basilio Paraíso n.º 2
50008 Zaragoza
España

Período cubierto por el Informe **3.1**

El Informe de Responsabilidad Corporativa que se presenta cubre el período de 1 de enero a 31 de diciembre de 2014.

Fecha del informe anterior **3.2**

El Informe anterior fue presentado en mayo de 2013 y cubría el período de 1 de enero a 31 de diciembre de 2013.

Ciclo de presentación de informes **3.3**

El ciclo de presentación del Informe de Responsabilidad Corporativa es anual.

Puntos de contacto para cuestiones relativas al Informe **3.4**

Para cuestiones relativas al Informe de Responsabilidad Corporativa los puntos de contacto son los siguientes:

Dirección postal: Plaza Basilio Paraíso n.º 2 - 50008 Zaragoza - España
Correo electrónico: rsc@ibercaja.es
Página web: www.ibercaja.es

* A lo largo de este informe se utilizan indistintamente los términos Ibercaja Banco e Ibercaja para nombrar a la sociedad.

Alcance y cobertura

Proceso de definición del contenido del Informe **3.5**

Materialidad **3.5**

La información aquí contenida cubre aquellos aspectos e indicadores que reflejan los impactos más significativos que en temas económicos, sociales y medioambientales origina el Grupo Ibercaja y que pueden ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de sus Grupos de Interés: Clientes, Empleados, Proveedores y la Sociedad en general.

Participación de los Grupos de Interés **3.5**

Recoge también los compromisos asumidos por el Grupo Ibercaja para dar respuesta a los intereses y expectativas que se han detectado a través de los diferentes medios y canales de participación y de comunicación que la Entidad tiene establecidos con sus Grupos de Interés. La información así obtenida ha facilitado la definición de políticas, el diseño de las estrategias y la fijación de los objetivos.

Prioridad **3.5**

Para determinar el alcance de los contenidos de este Informe se ha priorizado la inclusión de aquellos que mejor reflejan los impactos producidos por Ibercaja y cuyo conocimiento es más demandado por sus Grupos de Interés.

Calidad de la información **3.5**

Para asegurar la calidad de la información aquí contenida, se han tenido en cuenta los principios de equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad, claridad y fiabilidad.

Cobertura del Informe **3.6**

La información contenida en este Informe alcanza a la actividad de Ibercaja Banco y a su Grupo Financiero formado por Ibercaja Gestión S.G.I.I.C., S.A.; Ibercaja Pensión E.G.F.P., S.A., Ibercaja Vida, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A., Caja Badajoz Vida y Pensiones, S.A. de Seguros, Ibercaja Mediación de Seguros, S.A.; Ibercaja Patrimonios, S.G.C., S.A., Ibercaja Leasing y Financiación, S.A..

Indicación de limitaciones del alcance o cobertura del Informe **3.7**

Se recogen los impactos económicos, ambientales y sociales más relevantes que tiene detectados la Entidad.

En la tabla de localización de indicadores del GRI, incluida en el Anexo I, se detallan aquellos a los que la Entidad no puede dar respuesta porque no afectan a su actividad (N/A) o no dispone de la información requerida (N/D).

La base para incluir la información en caso de filiales **3.6, 3.7, 3.8**

No se incluye información sobre negocios conjuntos (joint ventures), filiales no pertenecientes al Grupo Financiero, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas, etc.

Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores e información **3.9**

La información se ha obtenido del Sistema de Información de Gestión (SIG) implantado en la Entidad, de sus estados contables, informes, manuales operativos, códigos, reglamentos y principios normativos, cuyos contenidos son auditables.

Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que la han motivado **3.10**

No se ha producido.

Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en el Informe **3.11**

La información aquí contenida se ha elaborado, al igual que el ejercicio anterior, en conformidad con los principios y directrices propuestos por el Global Reporting Iniciative (GRI), ajustándola a los contenidos de la Guía G3 de la citada organización, a sus protocolos técnicos y a su Suplemento para el Sector de Servicios Financieros publicado en noviembre de 2008.

Índice del contenido del GRI **3.12**

La tabla que indica la localización de los contenidos básicos en el Informe se encuentra en el Anexo I. También en este anexo encontramos la tabla de referencias cruzadas de equivalencia entre los principios del Pacto Mundial (CoP) y los indicadores del GRI G3.

Además en cada epígrafe del texto se han incluido los indicadores a los que hace referencia para facilitar su localización.

Verificación 3.13

Política y práctica en cuanto a la solicitud de verificación externa y relación entre el proveedor de la verificación y la organización

Tanto los principios de elaboración de este Informe como los contenidos recogidos en el mismo se han sometido a un proceso de verificación externa por parte de la firma auditora PriceWaterhouseCoopers Auditores, S.L. (PwC). El Informe de Verificación figura incorporado como Anexo III.

En el Capítulo II «Documentación Legal del Grupo Ibercaja Banco» del Informe Anual 2014 se detalla la relación contractual que Ibercaja mantiene con dicha firma auditora y el coste de los servicios prestados.

2 El Grupo Ibercaja DMA FS, DMA SO, 1.2, EC1

Presentación 2.1, 2.6, 2.8

Ibercaja Banco inició sus actividades como entidad de crédito el 1 de octubre de 2011, tras su inscripción en el registro especial del Banco de España, como entidad beneficiaria de la segregación de activos y pasivos procedentes de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja, que esta tenía afectos al desarrollo de su actividad financiera.

En el marco del proceso de reestructuración del sector financiero español, Ibercaja Banco, Banco Grupo Cajatres y sus respectivas cajas de ahorros accionistas, formalizaron el 23 de mayo de 2013 un acuerdo para la integración mediante fusión de las dos entidades de crédito que se llevaría a cabo mediante la absorción de Banco Grupo Cajatres por Ibercaja Banco, operación que culminó el 1 de octubre de 2014, en el tercer aniversario de la constitución de Ibercaja Banco.

En cumplimiento de las disposiciones de la legislación reguladora de las cajas de ahorros y fundaciones bancarias, las entonces cajas de ahorros accionistas de Banco Grupo Cajatres se transformaron en fundaciones (Fundación Ordinaria Caja Inmaculada, Fundación Bancaria Caja Círculo y Fundación Ordinaria Caja Badajoz) y la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja (titular del 87,80% del capital social del banco) se transformó en la Fundación Bancaria Ibercaja.

El Grupo Financiero Ibercaja 2.2, 2.3, 2.6

Está constituido por sociedades filiales independientes que instrumentan el desarrollo de nuevos productos y servicios financieros. 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 distribución y otros canales alternativos de Ibercaja Banco. 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 componen el Grupo Financiero Ibercaja son:

Ibercaja Gestión S.G.I.I.C., S.A. 2.2, 2.3

Se trata de una sociedad gestora de instituciones de inversión colectiva que cuenta con una de las gamas de fondos más amplias de España, que permite ofrecer fondos de inversión para cualquier coyuntura de mercado y para cada perfil de inversor. En la actualidad, la sociedad cuenta con una gama de 75 fondos de inversión y 15 sociedades de inversión de capital variable (SICAV).

Los fondos de renta fija, los fondos con rentabilidad objetivo y los fondos garantizados suponen conjuntamente más del 60% del volumen administrado de clientes en fondos de inversión al cierre de 2014. Durante el ejercicio, al hilo de las continuadas bajadas de los tipos de interés en el mercado y, por tanto, también de las perspectivas futuras de los fondos de renta fija, la oferta de la Entidad se ha orientado hacia la diversificación de las inversiones a través principalmente de carteras gestionadas de fondos de inversión. La contratación de Acuerdos de Gestión de Carteras de

Fondos ha supuesto el 70% de las aportaciones netas a fondos de inversión de Ibercaja en el ejercicio, que ascendieron a 1.092 millones de euros, el máximo registro anual de suscripciones alcanzado por la Entidad. El patrimonio gestionado en fondos de inversión asciende a 6.600 millones de euros a 31 de diciembre, con un crecimiento del 26% en el año y una cuota de mercado del 3,40%, lo que consolida a Ibercaja Gestión en la novena posición del *ranking* nacional de gestoras de IIC por volumen.

2014 ha sido un año de excelentes rendimientos para los partícipes de fondos de inversión. Los partícipes de los fondos de Ibercaja han obtenido una buena rentabilidad en la práctica totalidad de productos de la gama, mejorando la media sectorial. El patrimonio gestionado en fondos de renta fija ha obtenido rendimientos que se sitúan en los *rankings* de prensa especializada dentro del primer tercio por rentabilidad, lo que para el total administrado por la sociedad gestora los rendimientos de la mitad del patrimonio gestionado se sitúan dentro de los dos primeros cuartiles por rentabilidad.

En 2014, la sociedad ha recibido varios reconocimientos a los resultados obtenidos por sus fondos de renta fija, por parte de la plataforma de fondos All Funds Bank y el diario Expansión. El fondo Ibercaja Oportunidad Renta Fija FI ha recibido el premio al mejor fondo de renta fija en España en plazo de hasta tres años y el fondo de fondos Ibercaja Selección Renta Fija FI fue distinguido como finalista al mejor fondo en la categoría de renta fija global, lo que es indicativo del alto grado de eficacia alcanzado por la sociedad en la gestión del patrimonio de sus partícipes.

Adicionalmente, a lo largo de 2014 la calidad de gestión también se ha visto reconocida por las agencias de análisis de fondos Citywire, que ha otorgado Rating A y Rating + reconociendo el mantenimiento entre los mejores ge de fondos, por Morningstar que ha asignado los máximos *ratings* cuantitativos a varios fondos de la sociedad gestora.

Ibercaja Gestión lleva más de 10 años consecutivos recibiendo reconocimientos externos por la calidad de gestión. Desde 2000, los fondos de inversión y de pensiones del Grupo Ibercaja acumulan un total de 35 premios otorgados por las principales agencias de análisis y medios de comunicación.

Ibercaja Selección Renta Fija, FI

Finalista mejor fondo categoría
Renta Fija Global

Ibercaja Oportunidad Renta Fija, FI

Premio al mejor fondo categoría
Renta Fija Corto Plazo

Ibercaja Pensión E.G.F.P., S.A. **2.2, 2.3**

En 2014 Ibercaja Pensión ha incorporado a su actividad la gestión de los Planes y Fondos de Pensiones de CAI Vida y Pensiones, que representan 407,1 millones de euros de patrimonio: 266,7 millones de planes individuales y 140,4 millones de planes de empleo, y 36.781 nuevos participes.

Esta ampliación ha permitido a Ibercaja Pensión pasar a ser la quinta gestora a nivel nacional, frente a la posición sexta que ocupaba en 2013, con una cuota de mercado de 5,85%.

En términos globales, el patrimonio gestionado por Ibercaja Pensión respecto a cierre de 2013 crece en 685,1 millones de euros, un 13,4% más (5,1% de crecimiento comparando con el año anterior la agregación de Ibercaja Pensión y CAI Vida y Pensiones).

El volumen gestionado en planes de pensiones del sistema individual se ha visto incrementado un 25,2% (7,1% de crecimiento comparando con el año anterior la agregación de Ibercaja Pensión y CAI Vida y Pensiones), alcanzando una cifra de 1.914,0 millones de euros. La cuota de mercado queda establecida en 2,98% y el número de clientes en 164.941.

Durante la campaña comercial de fin de año Ibercaja Pensión ha lanzado un nuevo producto garantizado, Plan de Pensiones Protección 2014 cuya rentabilidad está ligada a la evolución del Eurostoxx50. El producto ha logrado una excelente acogida lográndose cubrir la totalidad del *stock* puesto a la venta.

Destaca este año el buen desempeño general de los Planes en términos de rentabilidad, en especial las categorías de renta fija a medio plazo, mixtos, garantizados y renta variable dentro del conjunto de Planes del sistema individual, y mixtos de renta fija entre los planes de empleo.

En planes para empresas, el patrimonio asciende a 3.903,3 millones de euros, un 8,5% superior a la cifra del 2013 que fue de 3.604 millones de euros (4,1% de crecimiento comparando con el año anterior la agregación de Ibercaja Pensión y CAI Vida y Pensiones). De este modo la cuota de mercado en este segmento de mercado logra sus mejores registros históricos, 11,37% y mantiene el tercer puesto entre las gestoras españolas. La compañía administra 20 planes de destacados colectivos como empleados de Endesa y Banco de España, Administraciones Públicas de Aragón, además de importantes ayuntamientos de toda España. Procedente de CAI Vida y Pensiones se incorporan, al porfolio de Ibercaja Pensión, la administración del Plan de Pensiones de los Empleados de Caja Inmaculada con un patrimonio de 140,4 millones de euros y un colectivo de 1.570 personas.

Ha sido reseñable, la obtención por Ibercaja Pensión del premio «Mejor Gestora de Planes de Pensiones de España 2014», otorgado por la publicación británica World Finance.

También es destacable la mención a «Ibercaja Pensiones, Fondo de Pensiones» como Finalista mejor fondo de Pensiones categoría Renta Fija Corto Plazo.

Ibercaja Pensiones, FP

Premio al mejor fondo de pensiones
categoría Renta Fija Corto Plazo

Ibercaja Vida, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. **2.2, 2.3**

Ibercaja Vida es una compañía de seguros de vida especializada en el negocio de banca-seguros y su actividad fundamental se centra en la realización de seguros de vida ahorro y seguros de vida riesgo para su comercialización a través de la red de oficinas de Ibercaja Banco, S.A.

En 2014 Ibercaja Vida ha incorporado a su negocio la actividad de seguros de la compañía CAI Vida y Pensiones.

Cuenta con una amplia gama de seguros con características propias del mercado banca-seguros que incluye: Seguros de Ahorro Sistemático, Seguros de Ahorro a Prima Única, Seguros de Rentas Vitalicias y Temporales, Planes Individuales de Ahorro Sistemático (PIAS), Planes de Previsión Asegurados y Seguros de Vida Riesgo, vinculados o no a operaciones de activo. La actividad aseguradora se completa con el aseguramiento de compromisos por pensiones procedentes de la exteriorización de diversas empresas.

El volumen de provisiones técnicas de Ibercaja Vida al cierre del año 2014 asciende 6.394 millones de euros, con un crecimiento anual del 1,1% (comparando con el año anterior la agregación de Ibercaja Vida y CAI Vida y Pensiones), similar al experimentado por el sector (1,58% a diciembre 2014).

Según información publicada por ICEA al cierre de 2014, la cuota de mercado de Ibercaja Vida se sitúa en 3,89% y la Aseguradora ocupa el quinto puesto en el *ranking* total de provisiones de vida por Entidades.

Las primas cobradas al cierre de diciembre totalizan 1.084 millones de euros y el número de asegurados se eleva a 778.482, un 2,4% más que al cierre del año 2013 (comparando con el año anterior la agregación de Ibercaja Vida y CAI Vida y Pensiones).

Otro de los aspectos importantes y que aportan más valor a la Aseguradora es la amplia diversificación de productos gestionados. Especialmente destacable es el crecimiento en seguros vinculados a la jubilación y a la tercera edad, como PIAS y Rentas Vitalicias. El crecimiento en el año en Planes Individuales de Ahorro Sistemático (PIAS) ha sido del 7%, lo que mantiene a la aseguradora en una posición de liderazgo en este producto, con una cuota de mercado del 20,8% a diciembre de 2014 si consideramos el patrimonio asegurado y del 16,8% si tenemos en cuenta el número de pólizas. Asimismo, cabe resaltar la excelente aceptación de las rentas vitalicias que se incrementan un 5% en el año.

Caja Badajoz Vida y Pensiones S.A. de Seguros **2.2, 2.3**

Caja Badajoz Vida y Pensiones es una compañía de seguros de vida y gestora de Planes de Pensiones, actualmente propiedad 100% del Grupo Ibercaja.

Caja Badajoz Vida y Pensiones cuenta, al cierre del año 2014, con un volumen de provisiones técnicas de 290 millones de euros y con 75.587 pólizas. Administra 2 fondos de pensiones con 3,6 millones de patrimonio y 1.042 partícipes.

Está previsto que durante 2015, esta Aseguradora integre en Ibercaja Vida su negocio de seguros y en Ibercaja Pensión su actividad de planes de pensiones, de modo que a finales de ejercicio Ibercaja Vida concentrará todo el negocio de seguros de vida de Ibercaja Banco.

Conforme información publicada por ICEA al cierre de 2014, las aseguradoras de vida del Grupo Ibercaja, Ibercaja Vida y Caja Badajoz Vida y Pensiones, mantienen una cuota de mercado del 4,07%, ocupando el sexto puesto en el *ranking* total de provisiones de vida por Grupos.

Ibercaja Mediación de Seguros, S.A. **2.2, 2.3**

A través de esta sociedad, Ibercaja Banco presta a sus clientes el servicio de asesoramiento en la formalización de contratos de seguro y la posterior asistencia en caso de siniestro. Gestiona una amplia gama de seguros: salud, vida, agrarios, construcción, pymes, hogar, automóvil, etc., algunos de ellos de carácter social.

Durante el año 2014 Ibercaja Mediación ha incorporado la actividad de los operadores de banca seguros de las antiguas Caja Badajoz y Caja Círculo, lo que le ha hecho alcanzar un volumen gestionado de primas de seguros de riesgo de 202,3 millones de euros; el número de pólizas a cierre de ejercicio ha sido de 950.961. La integración de CAI Mediación de Seguros OBSV, que gestiona 30,0 millones de euros y 132.793 pólizas en seguros de riesgo se va a llevar a cabo a lo largo del primer trimestre de 2015.

Es importante resaltar que estas cifras se alcanzan en el contexto actual del sector, en el que las primas del «total seguro directo» tienen una caída del 0,8% frente al volumen de primas del ejercicio anterior; y concretamente en los seguros de no vida hay un crecimiento del 0,8%.

Ibercaja Patrimonios S.G.C., S.A. **2.2, 2.3**

Se trata de una Sociedad Gestora de Carteras cuya actividad se centra en la gestión de carteras y el asesoramiento de inversiones, actividades encuadradas dentro de lo que se conoce como Banca Privada.

Su principal función es asesorar a aquellos clientes de Ibercaja que por su volumen patrimonial buscan una especialización en la gestión de sus ahorros.

El patrimonio total administrado por Ibercaja Patrimonios en diciembre de 2014, tanto en la modalidad de asesoramiento como en gestión discrecional de carteras, es de 2.410 millones de euros, repartidos en más de 3.400 grupos familiares. Respecto a 2013 se ha incrementado en un 24% el volumen administrado y en un 10% el número de grupos familiares a los que les presta un servicio de banca privada.

Ibercaja Leasing y Financiación, S.A. **2.2, 2.3**

Es la Sociedad responsable de facilitar a la red de oficinas de Ibercaja Banco los instrumentos específicos de financiación de actividades productivas, orientados hacia colectivos de profesionales, autónomos y empresas.

Está especializada en la prestación de servicios de *leasing* y *renting*, herramientas de financiación que han permitido modernizar el parque de maquinaria y el de vehículos de las empresas. Ibercaja Leasing colabora de este modo en la mejora de la competitividad de las empresas, y les ayuda a ser más eficientes tanto en su producción como energéticamente y con mayores medidas de seguridad en su funcionamiento. De este modo se consigue mejorar las condiciones de trabajo de los empleados y contribuir a la viabilidad y sostenibilidad empresarial.

La aportación del *leasing* y del *renting* al sector automovilístico ha sido muy positiva, ya que ha ayudado a renovar el parque de vehículos industriales y comerciales, contribuyendo a la disminución del número de accidentes del sector. Así lo corrobora la información suministrada por la Asociación Española de Renting, en la que se demuestra una menor siniestralidad en vehículos que se encuentran bajo la fórmula de *leasing* o *renting*. Es de destacar también la sensibilidad en la demanda por parte de nuestros clientes y el asesoramiento prestado por la Entidad para presentar ofertas de *renting* sobre vehículos con menores emisiones de CO_2.

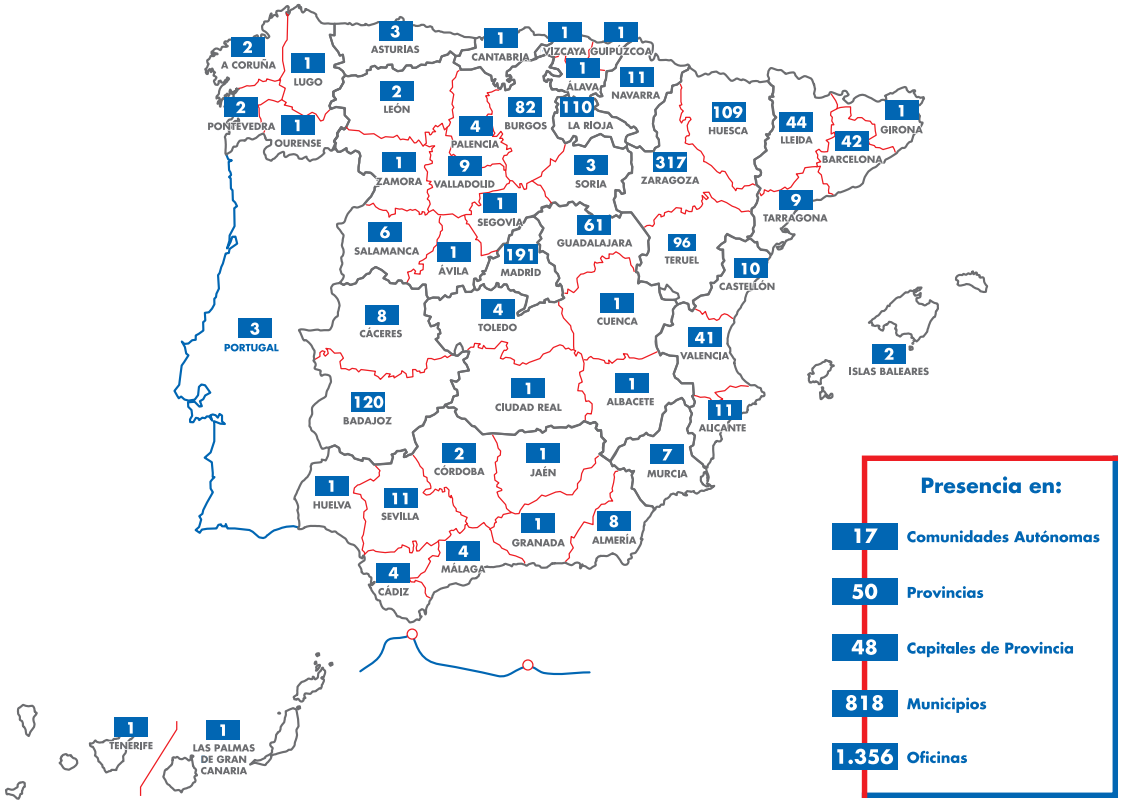
La estructura funcional de Ibercaja Banco, S.A. **2.3, 4.1**

Estructura a cierre de 2014.

Implantación territorial **DMA EC 2.3, 2.5, 2.7, 2.8, 2.9**

Ibercaja Banco opera en España con 1.353 oficinas distribuidas en todo el territorio nacional y 3 oficinas en Portugal.

Red de Oficinas - Grupo Ibercaja



Organización de la red de oficinas **2.8, 2.9**

Ibercaja Banco tiene definida su red de oficinas atendiendo a estrategias diferenciadas dentro del territorio en el que opera para dar un mejor servicio a todos sus clientes, con dos Direcciones de Red: una para la Zona Tradicional de actuación de Ibercaja, con sede operativa en Zaragoza, y otra para la Zona de Expansión, con sede operativa en Madrid. En cada una de estas Direcciones supraterritoriales se concretan y organizan todas las estructuras de apoyo al negocio minorista que sean requeridas, con objeto de conseguir sinergias de conocimiento y una mayor eficiencia en la organización de los medios de gestión disponibles.

En aquellos casos en los que, por razones de eficiencia, se ha tomado la decisión de fusionar algunos de los puntos de la red de oficinas, se ha establecido un plan de actuación por el cual, par-

tiendo del análisis en profundidad del mercado, negocio y ámbito de actuación tanto de la oficina absorbida como de la absorbente, se han realizado acciones debidamente coordinadas y dirigidas a la comunicación en tiempo y forma suficiente a clientes, al objeto de facilitar la transición de los mismos a las nuevas oficinas gestoras, asegurando siempre la correcta cobertura de los servicios ofrecidos para los clientes de dichas oficinas.

Áreas de escasa densidad de población **FS13, FS14**

Ibercaja Banco ofrece distintos canales de aproximación a los clientes para que, cada vez de forma más cómoda y personalizada, puedan realizar sus gestiones y operaciones financieras de forma segura, desde cualquier punto de acceso.

Al mismo tiempo, ha seguido trabajando y manteniéndose presencialmente cerca de un amplio colectivo de personas –generalmente de avanzada edad– que residen en localidades que se encuentran alejadas de los centros de actividad y población donde se concentran la mayor parte de los servicios financieros. Es una puesta a disposición que empatiza con las necesidades específicas de este colectivo para evitar su exclusión financiera.

En 2014 la integración del Banco Grupo Caja3, ha propiciado un importante refuerzo a la cercanía ya mantenida, al ampliarse considerablemente la red de oficinas. Esto ha supuesto un incremento significativo de la presencia en localidades vinculadas a las zonas de Badajoz y Burgos y especialmente en Aragón, aunque también ha implicado mayor cobertura en otras provincias.

A finales de 2014 el 21,76% de las oficinas de Ibercaja Banco se ubicaban en núcleos de población de menos de 1.000 habitantes y el 45,80% en localidades de menos de 10.000, estando concentrada prioritariamente en las siguientes provincias (ordenadas de mayor a menor presencia): Zaragoza, Badajoz, La Rioja, Teruel, Huesca, Burgos, Guadalajara y Lleida.

Principales productos y servicios 2.2

Financiación

Préstamos de vivienda para particulares, familias o promotores.

Préstamos para el consumo.

Préstamos dirigidos al sector joven.

Operaciones de financiación para el mercado de pymes, comercios, profesionales y autónomos: Préstamos, créditos, *leasing*, *renting*, Efectos comerciales, Anticipos de créditos, *Factoring*, Anticipo de facturas nacionales, Pagos nacionales, *Confirming*, Prefinanciación y Postfinanciación de exportaciones, Importaciones, Avales.

Inversión

Fondos de inversión de Ibercaja Gestión y de otras Gestoras Internacionales distribuidos a través de la plataforma de Inversis.

Instrumentos que cotizan en los mercados organizados (renta fija, variable u otro tipo de valores) incluidos warrants por IBD.

Planes de pensiones del sistema individual o de empleo.

Seguros de ahorro previsión.

Tarjetas de crédito

Tarjetas de débito o de cargo inmediato.

Tarjetas de crédito o cargo diferido.

Tarjeta Dual (en el mismo comercio permite decidir si se paga a fin de mes o si se aplaza a 3, 6, 9 o 12 meses).

Tarjetas de Pago a plazos.

Tarjetas de empresa.

Tarjetas contacless (ciudadana, Aramón….).

Otros instrumentos o medios de pago

Cajeros.

Cheques y pagarés.

Comercio electrónico.

Crédito documentario.

Efectos comerciales.

Remesas de importación/exportación.

Terminales de Punto de Venta TPV.

Transferencias.

Ahorro

Libretas, Cuentas corrientes y de ahorro patrimonial.

Depósitos a plazo.

Depósitos combinados.

Depósitos estructurados sobre tipos de interés.

Depósitos estructurados de Riesgo Mixto con garantía del capital.

Planes de ahorro periódico instrumentados en depósitos a la vista, fondos de inversión, planes de pensiones y seguros de ahorro.

Servicios

Asesoramiento financiero, tanto en web como en oficina.

Banca a distancia: Telefónica e Internet.

Domiciliación de pagos y cobros.

Gestión de patrimonios.

Gestión de subvenciones.

Operaciones de valores, incluidas ordenes *stop loss* por cualquier canal.

Tramitación y pago de impuestos desde oficinas, cajeros, banca electrónica e Internet.

Seguros.

Venta de entradas. A través de la página www.Ibercaja.es, de la Banca Telefónica y de la red de cajeros automáticos.

Factura Electrónica.

Comercialización de productos y servicios **2.2, PR6**

En Ibercaja Banco la comercialización de los productos y servicios se realiza exclusivamente por sus empleados, no existiendo agentes de venta externos.

La organización no comercializa productos prohibidos o cuestionados en el mercado financiero. Toda la actividad bancaria de Ibercaja Banco es supervisada por el Banco de España y por la Comisión Nacional del Mercado de Valores en la prestación de servicios de inversión y servicios auxiliares.

Un Modelo de Gestión orientado a la excelencia **DMA FS, DMA PR, FS9**

El Modelo de Gestión de Ibercaja Banco define la forma de dirigir y administrar la Entidad, el modo de planificar, ejecutar, evaluar y mejorar de forma continua todas las actividades de la Organización.

- Responde al conjunto de enfoques y método de trabajo que se desarrollan en la Entidad.
- Describe el conjunto de principios y sistemas de Ibercaja Banco.
- Está basado en el desarrollo del concepto de excelencia en la gestión y adopta como referencia fundamental el Modelo Europeo de Excelencia (EFQM).
- Transmite la filosofía con la que se gestiona Ibercaja Banco.

Los componentes más relevantes del Modelo son:

- Liderazgo.
- Misión, visión y valores.
- La función de las personas.
- La planificación estratégica y la gestión de procesos y proyectos.
- El sistema de información general.
- Los grupos de interés.

El Modelo de Gestión de Ibercaja Banco se adapta a las necesidades actuales y futuras de la Entidad teniendo como guía en cada momento el plan estratégico vigente.

En este sentido, cabe destacar que en el año 2007 Ibercaja obtuvo el Sello a la Excelencia Europea 500+ (Recognised for Excellence 5 Stars) que otorga EFQM (European Foundation Quality Management). Para mantener este reconocimiento es preciso superar cada dos años un proceso de reevaluación. Así, en el año 2015 se tendrá que superar de nuevo la evaluación realizada por la entidad de certificación AENOR, tras la renovación alcanzada en 2013.

Ibercaja desde el año 2010 forma parte de las empresas que cuentan con la marca de garantía otorgada por la Comunidad de Madrid, Madrid Excelente, que reconoce a las empresas que apuestan por la innovación y la mejora constante, la responsabilidad social y la satisfacción tanto de sus clientes como de sus personas. En 2014, por quinta ocasión ha renovado su certificado, recibiendo además en este año, el reconocimiento «Premio Madrid Excelente» como empresa vinculada a la comunidad de Madrid a la que se le reconoce su orientación al cliente y la confianza que estos le depositan.

Dimensión de la Organización **DMA EC, 1.1, 1.2, 2.8, 2.9, EC1**

Magnitudes básicas

	2014	2013	2012
Grupo Ibercaja Banco			
Actividad de balance (Millones de euros)			
Activo total	62.322	63.149	44.664
Crédito a clientes bruto	36.061	39.095	31.041
Cartera de valores	22.320	19.826	11.040
Recursos totales gestionados	62.551	61.989	43.593
Recursos fuera de balance	*13.391*	*12.053*	*8.815*
Recursos de clientes minoristas	48.547	47.423	31.436
Indicadores y ratios			
Tasa de morosidad del crédito (%)	10,78	10,25	5,48
Cobertura total de la morosidad (%)	57,56	56,96	88,42
Líquidez disponible/activo total (%)	20,51	16,89	12,24
Ratio crédito/financiación minorista (%)	91,91	99,95	119,95
Capital de nivel 1 ordinario - BIS III phased in (%)	11,13	10,07	
Coeficiente de solvencia - BIS III phased in (%)	11,78	10,75	
Resultados (Miles de euros)[1]			
Margen de intereses	699.348	592.210	577.924
Margen bruto ex Resultado de operaciones financieras	985.252	814.385	783.484
Resultado antes de saneamientos	647.259	352.283	747.710
Correcciones de valor det. activos y otros saneamientos	432.153	421.448	1.432.836
Resultado neto (atribuido a la entidad dominante)	150.653	–29.383	–484.951
Otra información relevante[2]			
Número de oficinas	1.356	1.407	1.047
Número de empleados matriz (plantilla total)[3]	6.001	6.411	4.723
Número de cajeros automáticos	1.567	1.658	1.142
Volumen de actividad por oficina[4] (Millones de euros)	72,722	71,844	71,283
Volumen de actividad por empleado[4] (Millones de euros)	16,433	15,767	15,802

1. Los resultados de 2013 incluyen Caja3 desde el momento de su adquisición.
2. Los datos de 2013 corresponden a la agregación de Ibercaja Banco y Banco Grupo Caja3 (entidades individuales).
3. No se incluye la plantilla perteneciente a las filiales del Grupo.
4. Volumen de actividad: Crédito a clientes bruto + Recursos totales gestionados.

Calificación crediticia de Ibercaja Banco, S.A.:

	Corto plazo	Largo plazo
Moody's	NP	Ba3
Standard & Poor's	B	BB
Fitch Ratings	B	BB+

Información Financiera **DMA EC, DMA FS, 1.1, 1.2, EC1**

El volumen de actividad del Grupo Ibercaja Banco –que recoge el saldo de recursos de clientes y crédito a clientes– está, al finalizar el año, próximo a los 99.000 millones de euros.

Los recursos totales de clientes, que comprenden tanto los de balance como los de intermediación, totalizan 62.551 millones de euros. En su evolución cabe reseñar el vencimiento de emisiones mayoristas no renovadas y la buena trayectoria de los recursos de la red minorista. Estos últimos, 48.547 millones de euros, crecen un 4,12% respecto a diciembre de 2013. La política comercial de Ibercaja se ha enfocado hacia la oferta de productos atractivos para el cliente que mejoren la rentabilidad de su ahorro e incentiven la vinculación con la Entidad. Como resultado, los recursos en balance aumentan un 1,28% hasta los 31.880 millones de euros, y los de intermediación, impulsados por la migración del ahorro desde depósitos a plazo, se elevan el 10,03%.

El crédito a la clientela bruto se eleva a 36.061 millones de euros. La cartera crediticia se ha visto afectada por la tendencia general al desapalancamiento de familias y empresas. No obstante, en los últimos meses se observan signos de reactivación en las nuevas operaciones, tendencia que previsiblemente se consolidará a lo largo de 2015. Casi el 60% de las formalizaciones en el año se han dirigido a pymes.

En cuanto a la calidad crediticia, hay que subrayar la reducción de los activos dudosos, dato especialmente importante, ya que se rompe la tendencia creciente que se arrastraba desde el comienzo de la crisis económica en 2008. El Grupo mantiene una tasa de morosidad, 10,78%, con un gap positivo respecto al sistema de 1,83 puntos porcentuales. Por segmentos, la financiación a hogares destinada a adquisición de vivienda, la de mayor peso en el conjunto de la inversión, presenta una morosidad del 3,95% y, sin tener en cuenta la actividad inmobiliaria, el índice de mora de la cartera crediticia se reduce hasta el 6,66%.

El total de provisiones para insolvencias, incluidas las asociadas a riesgos y compromisos contingentes suma 2.283 millones, lo que representa un grado de cobertura sobre los riesgos dudosos del 57,56%. Este sólido nivel, uno de los más elevados del sistema, se ha incrementado en 60 puntos básicos durante el año y refleja el esfuerzo realizado en dotaciones en los últimos ejercicios.

El Grupo Ibercaja ha obtenido un beneficio neto de 151 millones de euros. Este resultado contrasta muy favorablemente con el de un año antes, ejercicio que estuvo marcado por la adquisición de Caja3 y las modificaciones normativas en relación a los créditos refinanciados. Con la recuperación de resultados se empiezan a recoger los frutos de la integración en forma de sinergias de ingresos, ahorro de costes y economías de escala.

El total de recursos propios computables del Grupo Ibercaja asciende a 2.905 millones y representa un coeficiente de solvencia del 11,78%. La ratio CET1, 11,13%, se ha incrementado en 106 puntos básicos desde diciembre de 2013. El Grupo cuenta con una holgada posición de liquidez que se ha reforzado durante el ejercicio. El volumen de activos líquidos asciende a 12.785 millones de euros (el 20,51% del activo), con un apreciable incremento durante el año. La Entidad mantiene la capacidad de financiar su cartera crediticia sin acudir a los mercados mayoristas.

Hechos relevantes producidos en el año 2014 en el Grupo Ibercaja

Integración con el Banco Grupo Cajatres **DMA EC, 1.2, 2.9**

El 1 de octubre de 2014 arrancaba la fase definitiva de la integración de Caja3 en Ibercaja, iniciada en 2013, con la creación de una única sociedad y la incorporación de más de 2.000 profesionales a la matriz.

Tras la integración legal, el 17 de octubre culminó la integración informática y quedó constituida, a todos los efectos, una única entidad: Ibercaja Banco.

Creación de la fundacion bancaria **FS14**

El 27 de diciembre de 2013 se publicó la Ley 26/2013 de Cajas de Ahorros y Fundaciones Bancarias que limita la definición de cajas aquellas cuyo ámbito de actuación no exceda de una Comunidad Autónoma, y cuyo tamaño no supere a los 10.000 millones de activo. Así, la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja se transformó en fundación bancaria.

La fundación nace con una doble función: social y financiera. Esto es, la realización y fomento de obras sociales y culturales y la adecuada gestión de su patrimonio en Ibercaja Banco. Hemos actualizado la forma societaria pero no cambiamos en lo esencial: proyecto propio, independencia, prudencia en la gestión y compromiso con el desarrollo socioeconómico en nuestras zonas de actuación.

En su momento Caja Círculo también se transformó en fundación bancaria, y Caja Inmaculada y Caja Badajoz, en fundaciones ordinarias.

Superacion de los test estrés del Banco Central Europeo.

La exhaustiva revisión de la cartera crediticia llevada a cabo por el órgano supervisor europeo puso de manifiesto su calidad, el alto nivel de provisiones alcanzadas y la transparencia y fiabilidad de la información financiera.

Ibercaja Banco superó con éxito la prueba de estrés del Banco Central Europeo, quedando patente la fortaleza como entidad respalda por la 14 posición de las 130 supervisadas, en fiabilidad de la información financiera presentada.

En el nuevo mapa financiero dibujado y tras la integración con el Banco Grupo Cajatres Ibercaja se ha constituido como el Octavo Grupo Bancario de España.

Convenios

Línea ICO – Empresas y Emprendedores 2014

Esta línea está dirigida a autónomos, empresas y entidades públicas y privadas (fundaciones, ONG's, Administración Pública, etc.) y en el caso de rehabilitación de viviendas y edificios o reformas de elementos comunes, las comunidades de propietarios y los particulares.

La finalidad de esta línea son las inversiones productivas realizadas dentro del territorio nacional, hasta el 100% del proyecto, IVA o impuesto de análoga naturaleza incluido.

Durante la vigencia de la Línea ICO–Empresas y emprendedores 2014, se han financiado 3.198 proyectos de inversión por un volumen, tanto en operaciones de préstamos como en operaciones de *leasing*, de casi 174 millones de euros.

Convenio de Financiación ADER-BEI EMPRESAS LA RIOJA

Con fecha 20 de marzo de 2014, Ibercaja firmó un convenio con la Comunidad Autónoma de La Rioja para financiar Proyectos ubicados en La Rioja, para pymes y autónomos con centro de trabajo en dicha Comunidad Autónoma. Para ello puso a disposición de las Entidades Financieras un importe de 50 millones de euros, provenientes del Banco Europeo de Inversiones (BEI).

Desde su puesta en comercialización hasta el 31 de diciembre de 2014 se han financiado a 122 pymes/autónomos y se ha realizado una disposición del crédito de casi 9 millones de euros.

Convenio de Financiación PYMES COMUNIDAD DE MADRID - BEI

Con fecha 9 de mayo de 2014, Ibercaja firmó un convenio con la Comunidad Autónoma de Madrid – BEI para financiar a pymes que tengan establecimiento o centro productivo o domicilio social o fiscal en la Comunidad de Madrid o aquellas que realicen o vayan a realizar inversiones en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid y que tengan un impacto relevante y en el caso de los centros productivos, que suponga un porcentaje relevante de la producción de la empresa con al menos un trabajador.

El BEI autorizó a la Comunidad de Madrid una cantidad de hasta 200 millones de euros para la financiación de Proyectos del convenio PYMES CM – BEI, de los cuales Ibercaja financió a 198 pymes por un volumen de casi 9 millones de euros.

Fomento de Empleo

Ibercaja, en su empeño por ayudar y fomentar el empleo en Aragón, tiene firmado un convenio de colaboración con la Comunidad Autónoma de Aragón - Instituto Aragón de Empleo para establecer una línea de préstamos para ayudar al desarrollo de Programas de promoción del empleo.

Las ayudas se materializarán, a través de préstamos, mediante la subvención parcial de intereses.

Los beneficiarios de este convenio son:

- Trabajadores desempleados que se establezcan como autónomos o se hubiesen establecido en los 12 meses inmediatamente anteriores a la fecha de formalización del préstamo.
- Iniciativas emprendedoras que den lugar a microempresas de menos de 10 trabajadores.

Las personas físicas o jurídicas susceptibles de ser beneficiarios de estos Programas de promoción de empleo objeto del presente Convenio, deben estar radicadas y desarrollar su actividad en la Comunidad Autónoma de Aragón.

Se ha financiado a 46 nuevos emprendedores por un volumen de 915.982 euros.

Así mismo, Ibercaja firmó en 2013 con el Instituto Aragonés de Fomento un acuerdo de colaboración para la solicitud y gestión de las ayudas recogidas en el Plan Impulso 2013, para las Pequeñas y Medianas Empresas que financien sus proyectos de inversión mediante operaciones de crédito (préstamo y/o *leasing*), acogidas a la línea ICO Empresas y Emprendedores 2013, así como la Línea de financiación del Fondo Europeo de Inversiones, se puedan beneficiar de estas ayudas.

La ayuda del IAF consiste en una bonificación del tipo de interés de hasta 3 puntos porcentuales, según sea microempresa, pequeña empresa o mediana empresa, durante los cinco primeros años de vida de las operaciones de crédito, con la siguiente escala:

- Microempresa: hasta 3 puntos porcentuales.
- Pequeña empresa: hasta 2,5 puntos porcentuales.
- Mediana empresa: hasta 2 puntos porcentuales.

Durante el 2014, Ibercaja ha financiado a 44 autónomos y/o nuevas empresas por un volumen total de 773 mil euros.

Carnet de Conducir

Convenio con el Instituto Riojano de la Juventud para ayudar y favorecer, a través de préstamos, a jóvenes de la Comunidad Autónoma de la Rioja para la obtención del permiso de conducción de la clase B.

Los beneficiarios de este convenio son jóvenes de nacionalidad española y extranjera, de edad comprendida entre los 17 y 30 años, que además reúnan los siguientes requisitos:

- Estar en posesión del carné joven.
- Estar o haber estado empadronados en cualquier municipio de la comunidad autónoma de La Rioja, con un mínimo de cinco años de permanencia. Este requisito no será exigible para aquellos jóvenes que cursen estudios en la Universidad de la Rioja u otras enseñanzas en centros públicos o privados de esa comunidad autónoma.
- Acceder por primera vez a la titularidad del permiso de conducir de la clase B.

Este año 2014, se ha financiado a 326 jóvenes por un volumen total de 380 mil euros.

Premios, clasificaciones y otras distinciones recibidas en el año 2014 **2.10**

Premio Madrid Excelente

Ibercaja fue premiada por su gestión hacia los clientes en la VIII Edición de los Premios Madrid Excelente. Este premio reconoce la labor de la Entidad en un territorio en el que históricamente ha estado comprometida presencialmente desde 1934.

Los premios galardonan en las diferentes categorías a empresas vinculadas a la Comunidad de Madrid y que destacan por su orientación al cliente y por la confianza que estos le depositan. Otorgados por la Comunidad de Madrid, la entrega de estos galardones pretende reconocer esa labor excelente y fomentar la continuidad de la presencia en la Comunidad de productos y servicios de calidad.

Mejor Gestora de Planes de Pensiones

Ibercaja Pensión fue elegida «Mejor Gestora de Planes de Pensiones de 2014» por la publicación británica World Finance, que valoró al conceder el premio, entre otros elementos, la rentabilidad de los productos, el proceso de comercialización, los sistemas de control interno y los procedimientos de toma de decisiones de inversión. En términos de rentabilidad es destacable el Plan Ibercaja Pensiones que consigue la mejor rentabilidad desde la creación de los planes de pensiones en España, hace 24 años, dentro de su categoría de renta fija a corto plazo.

Premios Expansión a Fondos de Inversion y de Pensiones

En la XXV edición de los Premios Expansión-AllFunds 2014, los Fondos Ibercaja han recibido las siguientes distinciones:

- **IBERCAJA OPORTUNIDAD RENTA FIJA F1.** - Premio al mejor fondo categoría Renta Fija Corto Plazo
- **IBERCAJA SELECCIÓN RENTA FIJA F1.** - Finalista mejor fondo categoría Renta Fija Global
- **IBERCAJA PENSIONES FP.** - Finalista mejor fondo de Pensiones categoría Renta Fija Corto Plazo

Estos reconocimientos se otorgan a los mejores Fondos de Inversión y de Pensiones de 2013 en función de criterios objetivos cuantitativos, premiando aquellos productos con la mejor evolución del binomio rentabilidad-riesgo durante los últimos años en cada categoría y que, por tanto, ofrecen una mayor consistencia de sus resultados a medio plazo.

Premios, Galardones y otras distinciones OBS

Tres Galardones en los Premios a las Obras Sociales de la Revista Actualidad Económica

La revista Actualidad Económica, del grupo Unidad Editorial, otorgó tres galardones a la Obra Social de Ibercaja en la convocatoria de Premios de Obra Social. Estos premios constituyen uno de los mayores indicadores de prestigio del sector, reconociendo las mejores iniciativas a nivel nacional que las Obras Sociales realizan en el conjunto del territorio. Los programas premiados fueron:

PROGRAMA DE EMPLEO RURAL – 1.er premio en la categoría de Desarrollo Local y Fomento del Empleo.

IBERCAJA ORIENTA – 2.º premio en la categoría de Educación e Investigación.

PROGRAMA DE EDUCACIÓN AMBIENTAL – 2.º premio en la categoría de medio ambiente.

La Obra Social de Ibercaja ha sido en los últimos años una de las más reconocidas de todo el país, lo que sin duda representa un motivo de orgullo adicional para clientes y empleados.

Galardón por el Programa Montañas Seguras

La Obra Social de Ibercaja fue reconocida por el Gobierno de Aragón con la concesión de la Placa al Mérito de Protección Civil por el apoyo recibido a través del Programa Montaña Segura. Con este galardón, se ve reflejado el compromiso de la Obra Social en el área medioambiental y su vinculación con el cuidado del entorno y el patrimonio natural aragonés.

Galardón «Premio Ciudadano 2014»

La Obra Social fue galardonada con un «Premio Ciudadano 2014», que otorga la Asociación Ciudadanos, en reconocimiento al compromiso de la institución en la ayuda a colectivos sociales, canalizada a través de proyectos que cubren las necesidades de la sociedad en el marco de la empleabilidad, la educación y la asistencia social. El propósito de estos premios es manifestar agradecimiento y respeto a aquellas personas o instituciones que con su actitud y ejemplo brindan un modelo de comportamiento y un motivo de reflexión para la sociedad.

Premio de la Asociación Aragonesa de Críticos de Arte

La Obra Social ha sido galardonada por la Asociación Aragonesa de Críticos de Arte con el «Premio a la mejor labor de difusión del arte aragonés contemporáneo». La Asociación ha reconocido a Ibercaja su labor de difusión del arte aragonés contemporáneo a través del Premio Ibercaja de Pintura Joven, así como por las exposiciones, conferencias, cursos y actividades realizados en nuestros Centros y en el Museo Ibercaja Camón Aznar.

Premio «Unidos por Aragón»

La Obra Social recogió en Calanda el Premio «Unidos por Aragón», otorgado por la Asociación de Cachirulos de Aragón en su 1.ª Concentración de Escuelas de Cachirulos de Aragón, como reconocimiento al esfuerzo por el mantenimiento y la potenciación de las costumbres y valores aragoneses.

3 Ibercaja y el Desarrollo Sostenible DMA FS, DMA EC, DMA EN

Presentación 2.6, 2.9

Ibercaja Banco, desde el inicio de su actividad en octubre de 2011 ha asumido los principios que inspiraron la fundación, en 1876, de su entidad matriz: Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja, como fomentar y administrar el ahorro para contribuir al desarrollo socioeconómico de los territorios que lo generan.

Estos principios fundacionales constituyen la base de los Principios de Sostenibilidad que inspiran la Misión, Visión y Valores Corporativos de Ibercaja Banco y que están integrados en su Modelo de Gestión.

Principios de Sostenibilidad DMA FS, DMA LA, DMA HR, DMA SO, 1.1, 1.2

- Buen Gobierno.
- Calidad de servicio y cercanía en la relación con los Clientes.
- Contribución a la Integración Social, al Desarrollo y a la Cohesión Territorial.
- Defensa de los Derechos Humanos.
- Empleo y Desarrollo Profesional.
- Fortaleza del Balance.
- Generación de riqueza.
- Inversión Socialmente Responsable.
- Medio ambiente.
- Obra Social.

Se encuentran desarrollados a lo largo de este Informe.

Misión, Visión y Valores DMA PR, DMA FS, 1.1, 4.8

Misión, nuestra razón de ser 4.8

Ibercaja Banco es una entidad de ámbito nacional orientada a satisfacer de manera equilibrada las necesidades financieras de sus grupos de interés. Nuestra misión se concreta en «contribuir a **hacer mejor la vida** de familias y empresas, **ayudándoles a gestionar** sus finanzas ofreciendo un **servicio financiero global y personalizado**, que les facilite alcanzar sus propios objetivos».

Visión, nuestra meta 4.8

Nuestra visión es «ser un banco **excelente** y mejorar cada día, **anticipándonos a las necesidades de nuestros grupos de interés**: clientes, personas accionistas y sociedad».

Valores corporativos **DMA LA, DMA SO, DMA FS, 4.8**

Los valores corporativos de Ibercaja **son la esencia de la cultura corporativa** de la Entidad, engloban **pautas que rigen** la gestión del **día a día**, determinan el estilo de trabajo y la forma de relación con los diferentes grupos de interés para alcanzar «la Visión de Ibercaja». A los valores tradicionales se suma la «capacidad de adaptación», entendida como la agilidad y flexibilidad para adaptarnos al entorno.

Concreción de Valores Corporativos por Grupos de Interés

Valores	Clientes	Personas	Accionistas	Sociedad
Solidez	Entidad fiable que transmite seguridad actuando con rigor, prudencia, sensatez y coherencia.	Seguridad laboral y orgullo de formar parte de un excelente proyecto corporativo.	Lograr resultados sostenibles basados en decisiones adoptadas con rigor, prudencia, sensatez y coherencia.	Constituirse como un referente fiable y con futuro para la Sociedad en la que desarrollamos la actividad.
Compromiso	Confianza en la disposición de la Entidad para satisfacer las necesidades. Construir relaciones duraderas en beneficio mutuo.	Sentir como propios los objetivos de la Entidad apoyándolos con tus esfuerzos y dedicaciones.	Desarrollar las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos con la mayor eficiencia de recursos posible.	Desarrollar una Obra Social útil que contribuya a la cobertura de las necesidades de cada momento de la Sociedad.
Excelencia	Espíritu de mejora y esfuerzo continuo para anticipar las necesidades del cliente y ofrecer una calidad de servicio diferencial.	Fomentar el espíritu autocrítico que estimule soluciones innovadoras para mejorar el desarrollo del equipo.	Innovar creando nuevas fuentes y vías para alcanzar mejores resultados y metas.	Contribuir a incrementar el potencial de desarrollo de nuestras zonas de actuación.
Profesionalidad	Satisfacer con eficacia, integridad, rigor y transparencia las necesidades del cliente.	Desarrollo continuo de las habilidades técnicas y actitudes relacionales para facilitar el logro colectivo.	Desarrollo de la actividad de la Entidad con los mayores estándares de calidad y eficacia.	Dar respuesta a los requerimientos que la Sociedad plantea con rigor y agilidad.
Cercanía	Tratar al cliente de una forma amable, sencilla y con transparencia, escuchando para conocer sus necesidades.	Compartir las inquietudes personales y profesionales mediante una comunicación abierta y transparente. Compromiso mutuo.	Proporcionar información útil, veraz y oportuna sobre el avance y logros de la Entidad.	Involucrarse activamente en las necesidades de la Sociedad de nuestro ámbito de actuación.

Enfoque y Estrategia de gestión 1.1, 4.12, 4.13, DMA FS, FS1

Los **Principios de Sostenibilidad** se encuentran integrados en el **Modelo de Gestión** de Ibercaja Banco cuyo **enfoque** y **estrategia** se fundamenta en:

Apoyo al Tejido Empresarial

Pese a las condiciones, todavía complejas, que han venido marcadas por el entorno económico, Ibercaja Banco ha seguido apoyando durante 2014 la financiación empresarial con líneas dirigidas a autónomos, empresas y entidades públicas y privadas.

Ver Capítulo 6.1 Clientes.

Calidad de servicio

Uno de los rasgos diferenciadores de Ibercaja Banco en la relación con sus clientes es la calidad de servicio. Su permanente compromiso con la excelencia y la mejora en la experiencia percibida por los clientes queda integrado en su Modelo de Gestión, que enfoca a toda la organización a la mejora continua.

Ver Capítulo 2 El Grupo Ibercaja.

Compromiso con el cliente

Los últimos años han sido muy complicados para la economía y, especialmente, para el sector financiero. Ibercaja Banco se ha mantenido como una entidad fuerte y solvente, con un gran compromiso: el de ofrecer solo productos y servicios financieros adaptados a lo que sus clientes necesitan.

Ver Capítulos 2 El Grupo Ibercaja y 6.1 Clientes.

Diálogo con los Grupos de Interés

Ibercaja Banco tiene establecidos diversos canales para mantener un diálogo fluido con sus Grupos de Interés.

Ver Capítulo 5 Los Grupos de Interés.

Empleo y desarrollo profesional

Favorecer el empleo, la promoción y el desarrollo profesional de sus empleados, con una política de recursos humanos basada en el diálogo, la participación, la no discriminación y la conciliación de la vida profesional y familiar, ofreciendo unas prestaciones sociales que van más allá de las establecidas en los sucesivos convenios colectivos del sector, forma parte de la gestión de Ibercaja Banco con sus empleados.

Ver Capítulo 6.2 Empleados.

Inversión Socialmente Responsable (ISR)

Ibercaja Banco asume el compromiso de integrar criterios éticos, de responsabilidad social, ambiental y de buen gobierno en el desarrollo de sus líneas de inversión, asociando sostenibilidad y rentabilidad. A través de su entidad gestora de fondos de pensiones Ibercaja Pensión, forma parte de SPAINSIF, el Foro Español de Inversión Social Responsable constituido en 2009 y es firmante de los Principios de Inversión Socialmente Responsable de Naciones Unidas.

Ver Capítulo 3 Ibercaja y el Desarrollo Sostenible.

Relación con los proveedores

Ibercaja busca que la relación con sus proveedores sea ética y duradera, basada en la equidad en el trato, la transparencia y el cumplimiento de compromisos, evitando cualquier posición de dominio, haciéndoles partícipes de los compromisos de la Entidad en materia social y medioambiental.

Ver Capítulo 6.3 Proveedores.

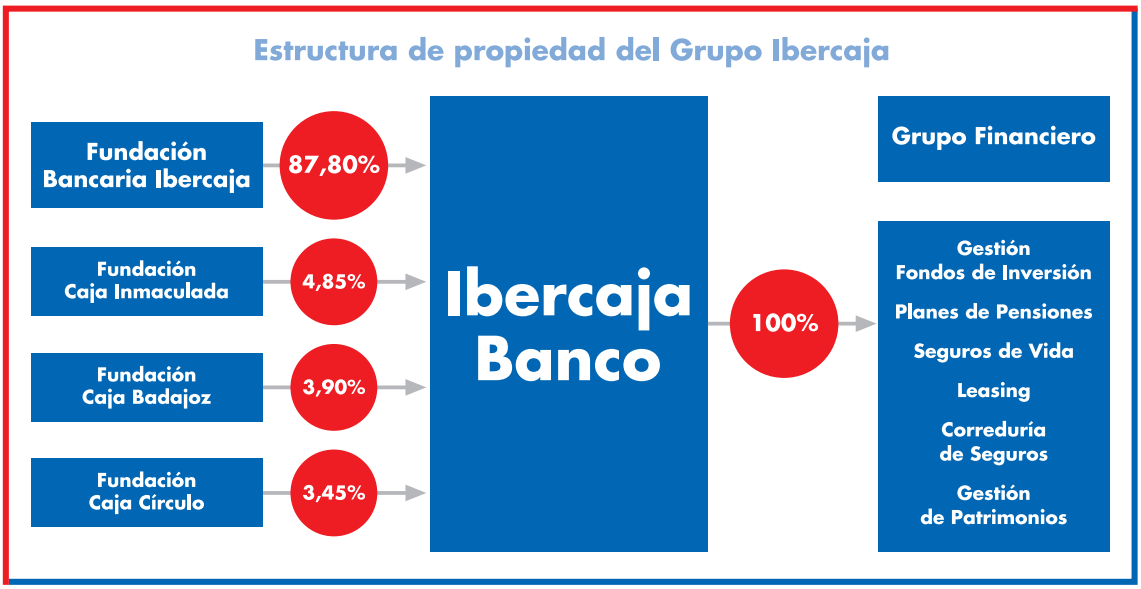
Estrategia del Grupo Ibercaja **DMA EC, DMA FS, 1.1, 1.2, 2.9**

El año 2014, al igual que el 2013, ha sido un año especialmente complejo para el sistema financiero español por la debilidad de la actividad y las pruebas de estrés a las que se sometieron, con éxito, los grandes grupos financieros españoles para revisar la calidad de sus activos y la cantidad de capital disponible para hacer frente a situaciones de crisis. Sin embargo, 2014 también ha marcado un punto de inflexión hacia la recuperación económica, que poco a poco se ha ido trasladando en una mejora de la actividad del sistema financiero.

Para Ibercaja 2014 ha sido un año determinante por dos hitos estratégicos claves:

1. La culminación en octubre de 2014 de la integración legal y tecnológica del Banco Grupo Caja3, con la fusión por absorción de la entidad adquirida. Con esta operación Ibercaja se consolida como la octava entidad por volumen de activos en el sistema bancario español y como un grupo solvente y competitivo, de arraigados liderazgos territoriales y vocación social y con tamaño suficiente para operar en el nuevo escenario financiero.
2. La aprobación el 17 de junio, por parte de Asamblea General Ordinaria de Ibercaja, de la transformación de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja en la Fundación Bancaria Ibercaja, de acuerdo con lo previsto en la Ley de Cajas y Fundaciones Bancarias del 27 de diciembre de 2013. La Fundación se inscribió en el Registro de Fundaciones con fecha de 13 de octubre 2014 y nace como una de las fundaciones más potentes de España y con una doble función: social y financiera. Esto es, la realización y fomento de obras sociales y culturales y la adecuada gestión de su patrimonio en Ibercaja Banco, en el que ostenta el 87,8% de la propiedad.

Estructura de propiedad del Grupo **2.8, 2.9**



Durante 2014, Ibercaja Banco ha seguido trabajando para adaptarse a la coyuntura actual y las claves de gestión estratégicas del ejercicio han sido las siguientes:

1. El mantenimiento de una calidad de riesgo diferencial respecto a los principales competidores. Para ello, se ha seguido trabajando en la optimización de la gestión del riesgo de la Entidad configurándose en una fuente de ventaja competitiva. Durante el ejercicio 2014, Ibercaja ha mantenido una ratio de mora inferior a la media del sector.
2. La minimización del *stock* de inmuebles. Acorde con la estrategia de la entidad, en el ejercicio 2014 se ha continuado desde el Área de Negocio Inmobiliario con la desinversión del epígrafe inmobiliario procedente de activos adjudicados y con la colaboración comercial en la desinversión de viviendas de terceros procedentes de préstamos promotores o hipotecarios. En esta línea, se ha materializado la venta de aproximadamente 3.500 activos suponiendo un impulso significativo respecto al año anterior, haciendo especial énfasis en la subrogación y captación del cliente. Se ha impulsado el canal de comercialización de activos terciarios y suelos con la incorporación de un equipo específico.
3. Modelo de gestión centrado en el cliente. El modelo de gestión de Ibercaja sitúa al cliente en el centro de la estrategia con el objetivo de configurar una propuesta de valor útil y diferencial, respecto de la competencia, para cada uno de los segmentos estratégicos definidos (banca personal, empresas y particulares).
    - En 2014, la Entidad ha continuado consolidando el modelo de gestión especializado del negocio de empresas y de banca personal potenciando la captación de este tipo de clientes.

- Asimismo, Ibercaja ha renovado por cuarta vez el Sello 500+ a la Excelencia Europea (EFQM) y por segunda vez la certificación del Servicio de Asesoramiento a clientes de Banca Personal. Estos reconocimientos reflejan el compromiso de la Entidad con la mejora continua, la orientación a resultados y, muy especialmente, la orientación al cliente a través de una experiencia y servicio diferenciales y de valor.

4. Actividad social importante y útil. La Obra Social de Ibercaja, con el fin último de consolidarse como una obra social innovadora, comprometida, cercana, eficiente, flexible y adaptada a los cambios y a las necesidades que se demandan en cada momento en la sociedad, se reafirma y concentra esfuerzos a lo largo de este año 2014 en sus prioridades de actuación estratégicas, que se traducen en sus tres iniciativas clave:

   - Iniciativa Emplea con el objetivo de buscar mejorar la empleabilidad de las personas y la competitividad de las empresas a través de una oferta de servicios, cursos y ayudas con los que poder mejorar proyectos laborales o empresariales.
   - Iniciativa Educa con el fin de colaborar con padres y educadores, poniendo a su disposición propuestas que contribuyen a completar la educación de los más jóvenes, prevenir el fracaso escolar y formar a los profesionales del mañana.
   - Iniciativa Ayuda que colabora con ONG, trabajadores sociales y familias, para ayudar a las personas con menos recursos y cubrir así sus necesidades básicas.

A finales de octubre, una vez realizada la integración con el Banco Grupo Caja3, la Entidad inició una fase de Reflexión Estratégica, con la participación activa del Comité de Dirección, para poner en marcha la construcción del Nuevo Plan Estratégico del Grupo Ibercaja. En esta fase se consiguió alcanzar un elevado grado de consenso en el diagnóstico y diseño del Plan Estratégico 2015-2017 y se definieron las directrices estratégicas del nuevo ciclo que son:

1. Focalizar en los negocios clave.
2. Incrementar los ingresos recurrentes.
3. Mejorar la eficiencia recurrente.
4. Reducir la exposición improductiva.
5. Mantener una mejor calidad de riesgo que nuestro benchmark.
6. Delimitar el apalancamiento de balance.
7. Reducir la dependencia del Banco Central Europeo.
8. Reforzar nuestra solvencia a medio plazo.
9. Desarrollar un modelo de negocio con un atractivo equilibrio rentabilidad-riesgo.
10. Llegar a ser una entidad cotizada.

El Plan Estratégico se aprobará a principios de 2015, se desplegará, seguirá y revisará periódicamente, adaptándose a los cambios del entorno económico financiero que vayan surgiendo. El enfoque estratégico del Plan combina un enfoque ejecutivo, de alineamiento y optimización de toda la organización para conseguir mejorar la rentabilidad de la Entidad, con un enfoque transformador del modelo de gestión del banco, que requerirá más tiempo y se desarrollará en la segunda parte del plan.

Estructura de gestión de la sostenibilidad 1.2

El principio de sostenibilidad es consustancial con la propia actividad de una entidad financiera. Por ello, en Ibercaja Banco las cuestiones relacionadas con esta y con la Responsabilidad Social Corporativa están impulsadas desde los Órganos de Gobierno de la Entidad y los proyectos de mejora son incorporados a los planes y tareas de trabajo de cada una de las áreas y desarrollados de acuerdo con la planificación estratégica de las mismas.

La gestión de la RSC, liderada por el Consejero Delegado, tiene un sentido transversal dentro de la organización y está presente como parte de uno de los proyectos estratégicos diseñados.

El proyecto incluye el Comité de Reputación y Responsabilidad Corporativa, en el que están presentes todas las áreas funcionales.

Comité de Reputación y Responsabilidad Corporativa 4.9

Está presidido por el Consejero Delegado y lo componen los directores de área de la estructura funcional implicados en la gestión de la Reputación Corporativa y la RSC.

Entre sus competencias destaca la de validar y supervisar la Política de Responsabilidad Social Corporativa del banco, así como los programas e iniciativas que esta desarrolla, y velar por su seguimiento y cumplimiento.

El comité reporta al Comité de Dirección, que a su vez informa al Consejo de Administración.

Evaluación y rendición de cuentas 4.9

Los retos más significativos a los que se ha enfrentado Ibercaja, el modo de gestionarlos y los resultados obtenidos se recogen en el Informe Anual que es sometido –tras su verificación por una firma auditora de prestigio– a la consideración y aprobación de los Órganos de Gobierno de la Entidad, quedando incorporado en la web corporativa www.ibercaja.es.

El Informe Anual 2014 contiene los siguientes capítulos:

I. Informe económico y de actividades.

II. Documentación legal del Grupo Ibercaja Banco.

III. Informe de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Ibercaja.

Realizaciones en materia de sostenibilidad y organismos a los que Ibercaja apoya 4.12, 4.13

Desde el año 2005 en el que se presentó el primer Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo Ibercaja, se han realizado avances significativos en el campo de la RC, siendo algunos de los más relevantes los siguientes:

- Incorporación en la Estrategia de la Entidad de un proyecto de Responsabilidad Corporativa y creación del Comité de Reputación y Responsabilidad Social Corporativa presidido por el Consejero Delegado.
- Participación en el Comité Sectorial de RSC de Cecabank, desde el que se impulsa la implantación de la RSC y se han desarrollado importantes proyectos corporativos en el ámbito de la sostenibilidad.

- Elaboración anual del Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo Ibercaja, habiendo obtenido en todos los ejercicios la declaración por parte de Global Reporting Iniciative (GRI) de cumplimiento con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.
- Adhesión en el año 2006 al Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del medio ambiente y Anticorrupción.
- Implantación de un Sistema de Gestión Ambiental y obtención desde 2007 del Certificado de Gestión Ambiental AENOR para el sistema en la Sede Central, que evidencia la conformidad del SGA con los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 14001:2004.
- Adhesión a la «Carta de principios para un negocio bancario responsable» promovida por la Agrupación Europea de Cajas de Ahorro.
- Participación como asociado en Spainsif, el Foro Español sobre Inversión Socialmente Responsable, a través de la sociedad del Grupo Ibercaja Pensión.
- Adhesión a través de nuevo, de la sociedad del Grupo Ibercaja Pensión, a los Principios de Inversión Socialmente Responsable de Naciones Unidas –UNPRI–.
- Incorporación en los contratos suscritos por IberCaja con sus proveedores una cláusula específica, referente al compromiso que estos adquieren, de asumir los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del medio ambiente y Anticorrupción. Igualmente en esta especificación los proveedores se comprometen a cumplir la normativa vigente relativa a protección del medio ambiente y en particular la relativa a la gestión de residuos.

Instituciones y Asociaciones Benéfico Sociales en las que Ibercaja participa 4.12, 4.13

Ibercaja participa en las siguientes entidades.

Instituciones:

- Asociación Bancaria CECA.
- Feria de Zaragoza.
- Cámaras Oficiales de Comercio e Industria de Zaragoza, Huesca, y La Rioja.
- Confederación de Empresarios de Aragón (CREA).

Fundaciones:

- Hospital Asilo Nuestra Señora del Pilar y San Jorge, en Alfaro, de protección a la tercera edad.
- Pablo Serrano, museo que muestra obras del escultor.
- Emprender Aragón, para la creación de un tejido empresarial fuerte en la Comunidad.
- Santa María de Albarracín, de promoción y fomento socio-cultural de la Comarca.

- Ramón J. Sender, para el sostenimiento del centro UNED de Barbastro.
- Manuel Giménez Abad, para investigación, conocimiento y difusión de la institución parlamentaria.
- De Economía Aragonesa (FUNDEAR), de estudios sobre economía.
- Príncipe de Girona, para la proyección de actividades sociales, la promoción de la educación y la formación de la juventud.
- Montañana Medieval, para la rehabilitación, conservación, promoción y fomento sociocultural del núcleo medieval de Montañana, Puente de Montañana y de su entorno.
- Amantes de Teruel, promover y desarrollar cuanto concierne a la tradición amantes de Teruel.
- Fundación Catalana de Cooperación, hacer efectiva la formación de todas las personas vinculadas al mundo asociativo y de cooperativas, principalmente, en el campo de la actividad social
- Fundación Zaragoza Ciudad del Conocimiento, impulsar el desarrollo de la Sociedad del Conocimiento en Zaragoza, contribuir al desarrollo científico y tecnológico de Zaragoza, etc.
- Fundación Aragón Invierte, actuar como nexo de unión entre Business Angels y emprendedores, dirigiendo la inversión privada hacia proyectos empresariales escalables, de alto potencial, y en cualquier sector de actividad. A través de su actividad, la Fundación estimula el desarrollo sostenible, la creación de empleo y la transparencia en todas las operaciones.

Inversión Socialmente Responsable **1.2, 4.12, 4.13 DMA FS, FS1, FS2, FS11, FS15**

El RD 681/2014 que ha modificado parcialmente el Reglamento de la Ley de Planes y Fondos de pensiones ha dado un impulso a la inversión socialmente responsable en España al establecer que los fondos de pensiones del sistema de empleo deberán indicar en su declaración de política de inversiones si tienen en consideración o no, en las decisiones de inversión, los riesgos extrafinancieros que afectan a los diferentes activos que integran la cartera de los fondos de pensiones. De este modo España se alinea al principio «complain or explain» que estimula en diversos países la incorporación de prácticas de inversión sostenible entre los gestores y propietarios de activos financieros.

Al objeto de anticiparse a estos requerimientos normativos y conscientes de la importancia que va adquiriendo progresivamente la inversión sostenible, Ibercaja Pensión, la gestora de Fondos de pensiones del grupo Ibercaja, lleva tiempo implementando una política sobre inversión socialmente responsable.

En particular, Ibercaja Pensión cuenta con una Política sobre Inversión Responsable que detalla su posición y visión de estos aspectos. Así Ibercaja Pensión tiene excluido de su ámbito de inversión, entre otras, compañías que fabriquen bombas racimo y minas antipersona.

La compañía también apoya la inversión sostenible participando como miembro de Spainsif, el foro español sobre la materia y siendo firmante del UNPRI, la iniciativa de Naciones Unidas sobre Inversión Socialmente Responsable.

Cabe mencionar que en 2014 Ibercaja Pensión ha incorporado a su actividad la gestión de los Planes y Fondos de Pensiones de la gestora CAI Vida y Pensiones. Este proceso ha supuesto la incorporación a la cartera de Ibercaja Pensión de 17 fondos de pensiones con un patrimonio total de 407 millones de euros. Al agregar estos Fondos, Ibercaja Pensión les ha aplicado los mismos criterios de exclusión y seguimiento que lleva a cabo con el resto de planes de pensiones, por lo que ha ampliado significativamente el universo de carteras sujeto a políticas de inversión sostenible.

En 2014 la empresa realizó por primera vez su reporte anual a UNPRI. En particular, la compañía reportó su actividad en inversión sostenible sobre activos de renta fija pública y privada y renta variable.

Durante 2014 Ibercaja Pensión llevó a cabo su primera actividad relacionada con el «engagement», una de las estrategias de inversión sostenible que puede seguir un gestor de activos. El *engagement* hace referencia al diálogo que puede establecerse con una empresa susceptible de estar en una cartera de inversiones para mejorar su desempeño medioambiental, social o de gobierno corporativo.

En este sentido Ibercaja Pensión ha decidido incorporarse a la iniciativa de *engagement* «Riesgos del agua en la cadena de suministro agrícola», que se desarrolla dentro del ámbito de UNPRI mediante su plataforma de encuentro entre inversores Clearinghouse.

Esta iniciativa tiene por objeto promover que las empresas de alimentación, bebidas, y venta al por menor de productos agrícolas desarrollen políticas que incentiven a sus proveedores, caracterizados por hacer un uso intensivo de agua, a implementar políticas de gestión eficiente de este recurso tan limitado.

También Ibercaja Pensión ha continuado impulsando el conocimiento de la inversión sostenible en la sociedad, que es uno de los principios que inspira el UNPRI, mediante la celebración en Zaragoza de uno los actos que se desarrollan dentro de la Semana de la ISR que promueve Spainsif. En particular el evento tuvo lugar en Zaragoza el mes de junio con el título de «El papel de la sociedad como impulsor de la Inversión Socialmente Responsable» y contó entre el público asistente y participantes con representantes de la comunidad académica y financiera local entre otros.

Criterios sociales y medioambientales en la política de inversión de Ibercaja **EC2, DMA EN, FS1, FS3, FS5**

En el seguimiento de la cartera que se realiza desde la Dirección de Empresas Participadas se considera un factor de importancia el impacto medioambiental, positivo o negativo, que pudiera derivarse de las actividades de las Sociedades. Todos los proyectos de inversión de las empresas participadas por Ibercaja se realizan considerando el cumplimiento de las normas medioambientales establecidas y previa aprobación, en su caso, de los Organismos Públicos competentes.

Además, en aquellas sociedades en las que Ibercaja ostenta una participación relevante, la Entidad tiene presencia en su Consejo de Administración. Esta representación permite valorar aquellos factores que pudieran tener influencia en el comportamiento social y medioambiental de la participada.

A 31 de diciembre de 2014 Ibercaja no mantiene ninguna participación por encima del 3% en ninguna empresa cotizada,* por tanto no mantiene representación en los Consejos de Administración y, en consecuencia, no posee en los mismos derecho de voto, aunque obviamente, sí lo tiene en las Juntas de Accionistas de las compañías en las que mantiene una participación. **FS12**

* Considerando la relativa al mercado continuo.

Respuesta a compromisos 2014 **1.1, 4.17**

Clientes

Mejora en la atención al cliente para que éste perciba, en su relación con Ibercaja, una experiencia diferencial que genere satisfacción. Se han facilitado unas guías internas sobre algunas de las necesidades en asesoramiento a clientes con el fin de facilitar la generación de una experiencia diferencial que genere mayor satisfacción.	Cumplido: Capítulo 5 Los Grupos de interés
Avanzar en la mejora del Sistema de Gestión para el Asesoramiento en Gestión del Patrimonio Personal y conseguir de nuevo la conformidad de AENOR. Se ha conseguido de nuevo la conformidad en la revisión por AENOR del Sistema de Gestión para el Asesoramiento en Gestión del Patrimonio Personal y también el Premio Madrid Excelente por la orientación y gestión realizada al ganar la confianza de los clientes de la Comunidad de Madrid.	Cumplido: Capítulo 2 El Grupo Ibercaja
Continuar con la realización de las adaptaciones regulatorias. Uno de los temas en los que más desarrollos se han puesto en marcha es precisamente el que tiene que ver con la adecuación de los sistemas a las nuevas adaptaciones regulatorias.	Cumplido: Capítulo 6.1 Clientes

Empleados

Creación de itinerarios formativos definidos específicamente para cada perfil. Se encuentran definidas las hojas de ruta de los diferentes perfiles y en curso los desarrollos informáticos necesarios para su implementación en 2015 a través de la plataforma Ibercampus.	Cumplido: Capítulo 6.2 Empleados
Continuidad de los programas de especialización de la plantilla en materia de asesoramiento financiero. En 2014 finalizaron el curso Avanzado en Asesoramiento Financiero Europeo y Gestión Patrimonial, 45 personas. Además, en septiembre de este año, se convocó una nueva edición con 50 plazas.	Cumplido: Capítulo 6.2 Empleados
Potenciación de programas de larga duración a través de e-learning. En 2014, 2946 empleados hicieron alguno de estos programas de más de 10 horas de duración a través de Ibercampus en las siguientes materias: Riesgos, Gestión del Riesgo de Particulares, Gestión del Riesgo de Empresas, Mercados Financieros, Fondos de Inversión, Renta Fija y Renta Variable.	Cumplido: Capítulo 6.2 Empleados

Medio ambiente

Continuar desarrollando medidas que favorezcan el uso eficiente de la energía y los materiales. En relación al uso eficiente de energía y materiales se ha seguido avanzando en la digitalización y el uso de la firma digital y en la eficiencia del consumo energético.	Cumplido: Capítulo 6.4.2 Dimensión ambiental
Promover actuaciones dirigidos a mejorar la gestión ambiental en la red de oficinas. La comunicación interna sigue promoviendo actuaciones dirigidas a la mejora de la gestión ambiental de la organización tanto en oficinas como en servicios centrales.	Cumplido: Capítulo 6.4.2 Dimensión ambiental
Mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental considerando también las situaciones de mejora que se identifiquen en el proceso de integración de Caja3. En aras a la mejora continua y al hilo del proceso de Integración con Caja3 se ha actualizado y simplificado la documentación base del Sistema de Gestión Ambiental y se han renovado puestos integrando nuevos compañeros, con origen Caja 3, al Comité y al equipo de impulsores del Sistema.	Cumplido: Capítulo 6.4.2 Dimensión ambiental

Proveedores

Continuar con la homologación de proveedores. En el año 2014 se ha continuado con la homologación de proveedores y como avance significativo cabe reseñar la integración en el proceso de todos aquellos proveedores de Caja3 que cumplían los criterios del procedimiento.	Cumplido: Capítulo 6.3 Proveedores

Sociedad

Desarrollar el Programa de Educación Financiera. Durante el año se ha desarrollado el programa con resultados muy satisfactorios, tanto en cuanto a la implicación de los responsables de su impulso y puesta en marcha, hasta en las respuestas en participación y satisfacción.	Cumplido: Capítulo 2 El Grupo Ibercaja
Continuar con el apoyo a los emprendedores a través del programa Emplea-t y Emprende. Se han realizado actividades de distintos tipos dentro del programa.	Cumplido: Capítulo 6.4.3 Obra Social
Potenciar la función social de los Centros Culturales mediante el impulso de los Servicios de Orientación Laboral, de Ayuda al Estudio y la Cesión de Espacios a ONG. Se han ido incorporando actividades y centros a lo largo del año.	Cumplido: Capítulo 6.4.3 Obra Social

Compromisos 2015 **1.1, 4.4**

Clientes

Renovación del Sello a la Excelencia Europea 500+.

Conformidad en la revisión por AENOR del Sistema de Gestión para el Asesoramiento en Gestión del Patrimonio Personal.

Seguir avanzando en la mejora en la atención al cliente para que este perciba, en su relación con Ibercaja, una experiencia diferencial que genere satisfacción.

Empleados

Formación:

Implementación en Ibercampus de los Itinerarios Formativos definidos para cada perfil.

Ampliación de las plazas para el programa universitario de Banca Especializada de Empresas con el fin de mejorar la capacitación de los empleados dedicados a este segmento.

Planificación de un programa de entrenamiento a Líderes (Directores de Zona y Directores de Oficina) con el objetivo de alinear cultura, valores, etc.

Acciones de formación y *coaching* en materia de seguros de vida y no vida dentro del programa general de formación a desarrollar en la red de oficinas.

Gestión de personas:

Mayor presencia de RRHH en aspectos relacionados con la gestión de personas (incremento de visitas a oficinas en gestión de traslados, cierres,…)

Intercambio cultural:

Llevar a cabo un plan que impulse y facilite el intercambio cultural entre empleados de distintas procedencias.

Medio ambiente

Avanzar en la vinculación entre la Memoria de RSC y el Informe de Revisión del SGA.

Seguir en el impulso de la eficiencia energética y de recursos tanto en SSCC como en la red de oficinas.

Impulsar la integración cultural de la organización también en aspectos medioambientales.

Proveedores

Continuar con la homologación de los proveedores.

Sociedad

Extensión del programa de voluntariado a toda la Organización.

Continuar desarrollando programas de voluntariado corporativo, ampliando los campos de actuación en función de las necesidades detectadas, y asegurando la cobertura de los programas más relevantes.

Incorporación de nuevos segmentos poblacionales al Programa de Educación Financiera: universitarios y organizaciones no gubernamentales.

Implantación del programa Emplea-T y Emprende en Aragón, La Rioja y Guadalajara.

Integración de las Fundaciones CAI, CajaCírculo y Caja Badajoz en la Convocatoria de Proyectos Sociales de la Fundación Ibercaja

4 El Buen Gobierno DMA FS

El Grupo Ibercaja entiende como Buen Gobierno el conjunto de relaciones, normas y procedimientos que le permiten desarrollar su actividad de una forma ética y transparente y garantizar su supervivencia a largo plazo.

En todas las empresas que constituyen el Grupo se tratan de impulsar principios de transparencia y eficacia en su funcionamiento, para garantizar que su actividad económica se desarrolle dentro del clima de confianza que requieren la eficiencia de la empresa y el progreso social.

Ibercaja se ha esforzado en profundizar más allá de las reformas legales que han introducido en su ordenamiento los principios de Buen Gobierno, al objeto de cumplir no solo las obligaciones previstas en las leyes, sino que su actuación se inspire y guíe por los principios éticos y de conducta que conforman un Código de Buen Gobierno.

El Informe de Gobierno Corporativo

Este Informe contiene una explicación completa y razonada sobre las estructuras y prácticas de gobierno de la Entidad, que permita conocer los datos relativos a los procesos de toma de decisiones y todos aquellos que revelen aspectos importantes del gobierno de la misma, con el objeto de que se pueda tener una imagen fiel y un juicio fundado del Banco.

Ibercaja Banco publica anualmente su Informe de Gobierno Corporativo. Del contenido de dicho Informe y de los estatutos, a los que se puede acceder desde la web corporativa de Ibercaja Banco, www.ibercaja.es, se han extraído los aspectos más relevantes.

Las prácticas y criterios de buen gobierno aplicados por el Grupo Ibercaja **4.11**

La composición, independencia y modo de actuación de los Órganos de Gobierno de las empresas del Grupo, los códigos de conducta y normas internas de obligado cumplimiento, los sistemas de control establecidos, la política de comunicación y la transparencia, la lucha contra el fraude y la corrupción y la confidencialidad en el tratamiento de la información son la base del Gobierno Corporativo del Grupo Ibercaja.

Ibercaja Banco, S.A. **2.6, 2.8, EC1**

Ibercaja Banco es una entidad de crédito, constituida en 2011 mediante la segregación a su favor de la totalidad de los activos y pasivos afectos a la actividad financiera de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja.

Tiene por objeto social la realización de toda clase de actividades, operaciones, actos, contratos y servicios propios del negocio de banca en general que le estén permitidas por la legislación vigente en cada momento, incluida la prestación de servicios de inversión y servicios auxiliares.

Como entidad de crédito, Ibercaja Banco está supervisada por el Banco de España y por la Comisión Nacional del Mercado de Valores en la prestación de servicios de inversión y servicios auxiliares.

Los accionistas de Ibercaja Banco son la Fundación Bancaria Ibercaja (87,80%), Fundación Caja de Ahorros de la Inmaculada (4,85%), Fundación Caja Badajoz (3,90%) y Fundación Caja Círculo (3,45%). Estas tres últimas entidades entraron a formar parte del capital de la Entidad en el marco de la operación de toma de control de Banco Grupo Cajatres por Ibercaja Banco, para su posterior fusión, que tuvo lugar el 1 de octubre de 2014.

Los Órganos de Gobierno **1.2, 2.3, 4.1**

A 31 de diciembre de 2014 los Órganos de Gobierno de Ibercaja Banco son:

- Junta General de Accionistas.
- Consejo de Administración.
- Comisión Ejecutiva.
- Comisión de Auditoría y Cumplimiento.
- Comisión de Nombramientos y Retribuciones.
- Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia.

A lo largo del ejercicio 2015, la Entidad acometerá las modificaciones estatutarias y reglamentarias oportunas para la adaptación a las nuevas disposiciones legales en materia de gobierno corporativo (derivadas, esencialmente, del Mecanismo Único de Supervisión, la Ley de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades de crédito y la modificación de la Ley de sociedades de capital).

Junta General de Accionistas **4.1, 4.4**

La Junta General es el órgano soberano de la Sociedad; se rige por lo dispuesto en los estatutos y en la ley y tiene competencia para decidir sobre todas las materias que le hayan sido atribuidas legal o estatutariamente.

Las juntas generales pueden ser ordinarias o extraordinarias.

La Junta General Ordinaria se reunirá necesariamente dentro de los seis meses siguientes al cierre del ejercicio social, para censurar la gestión social, aprobar, en su caso, las cuentas del ejercicio anterior y resolver sobre la aplicación del resultado, sin perjuicio de su competencia para tratar y decidir sobre cualquier otro asunto que figure en el orden del día.

Toda junta que no sea la prevista en el párrafo anterior tendrá la consideración de Junta General Extraordinaria.

Consejo de Administración **4.1, 4.2, 4.3, LA13**

Dispone de las más amplias atribuciones para la gestión, administración y representación de la Sociedad y, salvo en las materias reservadas a la competencia de la Junta General, de acuerdo con lo establecido en la legislación aplicable y en los estatutos sociales, es el máximo órgano de decisión de la Sociedad.

De conformidad con los Estatutos de Ibercaja Banco, las comisiones del Consejo de Administración son las siguientes: Comisión Ejecutiva, Comisión de Auditoría y Cumplimiento, Comisión de Nombramientos y Retribuciones y Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia.

El Consejo de Administración de Ibercaja Banco está integrado por 11 miembros, de los que únicamente el Consejero Delegado tiene carácter ejecutivo.

N.º miembros	% hombres	% mujeres	> 50 años	Edad media
11	9.1%	0.9%	100%	64

Según el artículo 9 del Reglamento del Consejo de Administración, el Consejero Delegado tiene la condición de primer ejecutivo de la Sociedad y es considerado como superior jerárquico de la misma. Le corresponde la efectiva dirección de los negocios de la Sociedad, de acuerdo siempre con las decisiones y criterios fijados por la Junta General de Accionistas, por el Consejo de Administración y por la Comisión Ejecutiva en los ámbitos de sus respectivas competencias.

Comisión Ejecutiva **4.1**

De conformidad con los Estatutos del Banco, la delegación permanente de facultades del Consejo de Administración a favor de la Comisión Ejecutiva comprende todas las facultades de aquel, salvo las que sean legalmente indelegables o las que no puedan ser delegadas en virtud de lo dispuesto en los estatutos o en el reglamento del consejo.

Comisión de Auditoría y Cumplimiento **4.1**

Entre sus funciones y competencias (expresamente contempladas en los Estatutos y en el Reglamento del Consejo) están las de supervisar la eficacia del control interno, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos, así como supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera regulada.

Comisión de Nombramientos y Retribuciones **4.1**

Esta Comisión tiene encomendadas las facultades generales de propuesta e informe al Consejo de Administración en materia retributiva y de nombramientos y ceses de consejeros. Entre otras:

- Formular y revisar los criterios que deben seguirse para la composición del Consejo de Administración y la selección de candidatos.
- Informar sobre las propuestas de nombramientos de consejeros por el Consejo de Administración para su sometimiento a la decisión de la Junta General de Accionistas, así como las propuestas para la reelección o cese de dichos consejeros por la Junta General.
- Informar sobre los miembros que deban formar parte de cada una de las comisiones.
- Proponer e informar al Consejo de Administración:
  - –La política de retribución de los consejeros.
  - –La retribución individual de los consejeros ejecutivos y las demás condiciones de sus contratos.
  - –Las condiciones básicas de los contratos especiales.

- Revisar periódicamente los programas de retribución, ponderando su adecuación y sus rendimientos.
- Velar por la transparencia de las retribuciones y por la observancia de la política retributiva establec los nombramientos y ceses de altos directivos que el primer ejecutivo proponga al Consejo.

Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia

La Comisión tendrá las siguientes funciones:

- Proponer al Consejo de Administración del Banco el establecimiento de límites por tipos de riesgo y de negocio, comprendiendo tanto el riesgo de crédito, concentración, como el de mercado, y de liquidez, riesgo de interés y riesgo de cambio para elevar al Consejo de Administración del Banco las propuestas correspondientes.
- Analizar y valorar la gestión del riesgo en el Grupo, en términos de perfil de riesgo (pérdida esperada) y, rentabilidad y analizar la exposición del Grupo por negocios, segmentos de clientes y sectores.
- Analizar los sistemas de control de riesgos del Grupo, para asegurarse de que estos permitan:
  - –Garantizar la idoneidad de la estructura y funcionalidad de la gestión del riesgo en todo el Grupo.
  - –Conocer la exposición del riesgo en el Grupo para valorar si esta se adecúa al perfil decidido por la Institución.
  - –El adecuado funcionamiento de las políticas y procedimientos que mitiguen los riesgos operacionales.
- Analizar y valorar el nivel de Fondos Propios y sus proyecciones en el tiempo en distintos escenarios y proponer las medidas que crea conveniente a efectos de reforzamiento de la solvencia de la Entidad.

Elección y capacitación de los miembros de los Órganos de Gobierno **4.7**

Los Estatutos de Ibercaja Banco establecen los requisitos necesarios para ostentar la condición de miembro de los Órganos de Gobierno de la Sociedad, el procedimiento de elección, sus funciones y los motivos de su cese.

Adicionalmente, la Entidad cuenta con una política para la evaluación de la idoneidad de administradores y personas con funciones clave, aprobada por el Consejo de Administración, previo informe favorable de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, para cuya elaboración se han tenido en cuenta:

1. *Las Guidelines on the assessment on the suitability of members of the management body and key function holders (EBA/GL/2012/06) «Guía para la evaluación de la idoneidad de los miembros del órgano de administración y de los miembros clave de una entidad de crédito»* que viene a complementar lo establecido por la Guía sobre Gobierno interno

(GL 44), publicada en septiembre 2011, y adoptada como propia por el Banco de España en diciembre de 2011.

II. El Real Decreto 256/2013, de 12 de abril, por el que se incorporan a la normativa de las entidades de crédito los criterios de la Autoridad Bancaria Europea de 22 de noviembre de 2012, sobre la evaluación de la adecuación de los miembros del Órgano de Administración y de los titulares de funciones clave (B.O.E. núm. 89 de 13 de abril de 2013), que modifica el Real Decreto 1245/1995, de 14 de julio, sobre creación de Bancos, actividad transfronteriza y otras cuestiones relativas al régimen jurídico de las entidades de crédito, y que establece la obligación de los bancos de contar, en condiciones proporcionadas al carácter, escala y complejidad de sus actividades, con unidades y procedimientos internos adecuados para llevar a cabo la selección y evaluación continua de los miembros de su Consejo de Administración y de sus directores generales o asimilados, y de las personas que asuman funciones de control interno u ocupen puestos claves para el desarrollo diario de su actividad bancaria.

En síntesis, para la evaluación de la idoneidad de los miembros del colectivo sujeto a la Política, se tendrá en cuenta:

- Su honorabilidad comercial y profesional. Se entenderá que un miembro del Colectivo Sujeto cumple los requisitos de honorabilidad comercial y profesional cuando haya venido mostrando una conducta personal, comercial y profesional que no arroje dudas sobre su capacidad para desempeñar una gestión sana y prudente de la Entidad.
- Sus conocimientos y experiencia. Se entenderá que poseen conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones quienes cuenten con formación del nivel y perfil adecuado, en particular en las áreas de banca y servicios financieros, y experiencia práctica derivada de sus anteriores ocupaciones durante períodos de tiempo suficientes.
- En el caso de los miembros del Consejo de Administración, se considerarán aspectos relativos al buen gobierno, a través de indicadores como la capacidad de dedicación, la independencia y la existencia de conflictos de interés.

El perfil académico y profesional de los miembros del Consejo de Administración de Ibercaja Banco acredita los conocimientos, capacitación y competencia suficientes para desempeñar de modo eficaz las funciones asignadas, así como la disposición de todos ellos para desempeñar el buen gobierno de la Entidad. Todos sus miembros cuentan con estudios universitarios (100%) y sus actividades profesionales se vienen desarrollando en los ámbitos financieros, de la consultoría y de la asesoría y gestión de empresas.

Remuneración de alta dirección y Órganos de Gobierno **4.5**

Remuneración agregada de los consejeros o miembros del Órgano de Administración, devengada durante el ejercicio:

Concepto retributivo		
(Miles de euros)	Individual	Grupo
Retribución fija	977	0
Retribución variable	78	0
Dietas	210	58
Otras remuneraciones	80	0
Total	1.345	58

Remuneración total agregada de la alta dirección (Directores Generales-Adjuntos, Subdirectores Generales y Subdirectores): 2.793

Datos facilitados en el Informe de Gobierno Corporativo, que se encuentra publicado en la página www.ibercaja.es

Conflictos de intereses de los órganos administrativos, de gestión y de supervisión **4.6**

Los miembros de los órganos de administración, gestión y supervisión de Ibercaja Banco cumplen los requisitos establecidos en los artículos 225 y siguientes del R.D. Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, y no se han puesto de manifiesto conflictos de intereses entre las personas mencionadas en el apartado 9.1, sus intereses privados y otros deberes, y su actividad en Ibercaja Banco.

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

Normas internas y Órganos de Control **DMA PR, 1.1, 4.8, 4.9, 4.10, FS2, FS3, PR1, PR3**

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

Reglamento Interno de Conducta para la operatoria del Mercado de Valores de aplicación a los Órganos de Gobierno, Dirección y a empleados de la Sociedad que operan en los mercados de capitales.

Reglamento para la Defensa del Cliente del Grupo Ibercaja que contiene el modo de presentar las quejas y reclamaciones por los clientes y establece el funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente del Grupo Ibercaja.

Normas de Conducta de Obligado Cumplimiento que recoge un Memorando de Conductas y Seguridad Operativa que afecta a todos los empleados de la Entidad, en el que se establecen, entre otros, los criterios de actuación relativos al cumplimiento riguroso de la legalidad, la calidad de la información a transmitir a los clientes, la utilización de información considerada restringida, la discreción y secreto profesional y las medidas a adoptar para la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

Manual de estilo en la Atención al Cliente que contiene los criterios generales de atención al cliente y un decálogo de compromisos públicos con el cliente que obligan a cuantos trabajan para la Entidad.

Manual de comercialización de productos de ahorro para el cliente minorista que es conforme a la **normativa MiFID** y tiene como propósito básico proteger al pequeño inversor, prestando servicios de inversión adecuados al perfil de riesgo de los clientes minoristas de la Entidad y facilitando una información clara y suficiente.

Política de Conflicto de Interés, elaborada en el marco de la normativa MiFID, cuya finalidad es gestionar de forma objetiva los conflictos de interés que puedan surgir entre el Grupo Ibercaja y sus clientes.

Comité de Control Interno y Comunicación para la Prevención del Blanqueo de Capitales que controla el cumplimiento de las obligaciones que establece la ley sobre el Blanqueo de Capitales.

Comité Especial para coordinar el cumplimiento de la normativa relativa a la Protección de Datos de Carácter Personal que tiene por objeto impulsar y coordinar las acciones en orden a la efectiva adopción de las medidas de seguridad en los ficheros existentes en la Entidad.

Transparencia en la información **DMA PR**

Las Normas de Conducta de Ibercaja establecen la importancia de la claridad y calidad de la información que se transmite y que se concreta en la transparencia en la comunicación corporativa, de los productos y servicios y de la Obra Social, como condiciones indispensables para fortalecer la reputación de la Entidad y reforzar la confianza de los clientes.

Transparencia en la comunicación corporativa **DMA PR**

La Entidad tiene establecido el **Modelo de Comunicación de Ibercaja**, mediante el que se sistematizan los flujos de información que Ibercaja genera y que establece los criterios por los que deben regirse las comunicaciones.

- **Transparencia** en todo aquello que sea de interés público y no comprometa la necesaria confidencialidad de la actividad.
- **Veracidad** de forma que se responda a las demandas de información de los grupos de interés con la precisión necesaria.
- **Diligencia** y disponibilidad para facilitar la información a tiempo y que los receptores puedan hacer uso de ella con el máximo provecho.

- Neutralidad. Todos los grupos de interés tienen derecho a la información que genera Ibercaja en igualdad de condiciones, respetando su pluralidad.
- Conciliación comunicando para hacer saber la voluntad de Ibercaja de lograr los consensos más amplios posibles en torno a sus iniciativas.

Se mantiene una relación fluida con los medios de comunicación, locales y nacionales, para dar respuesta a sus peticiones de información y poner en conocimiento hechos relevantes de Ibercaja. La web www.ibercaja.es, contiene una amplia información corporativa y para inversores, así como las políticas de responsabilidad social corporativa, calidad, medio ambiente y atención al cliente, las actividades de la Obra Social de Ibercaja y todos los comunicados remitidos a los medios, acompañados del material gráfico necesario, lo que permite mantener una información actualizada y accesible a los grupos de interés.

En octubre de 2014 ha culminado la integración de Banco Grupo Caja3 en Ibercaja Banco. Las comunicaciones que a lo largo del año han tenido que ver con este significado hecho se han sometido a los criterios establecidos por el Modelo de Comunicación de Ibercaja. Asimismo, todas las comunicaciones de Banco Grupo Caja3 durante el proceso de integración, hasta su finalización, se han realizado bajo este mismo Modelo. Para las tres principales facetas del proceso (integración legal, cultural y tecnológica), se ha desarrollado una comunicación proactiva, facilitando información sobre el estado de cada etapa y sinergias alcanzadas y, a demandas puntuales de los medios y grupos de interés, cuando ha sido preciso se les ha informado de hechos concretos, siempre de forma coordinada entre ambas entidades.

Además, para reforzar la comunicación, en las dos webs, integracion.ibercaja.es e integracion.caja3.es, se han alojado idénticos contenidos informativos relativos a la integración. En comunicación interna se ha habilitado en las intranets de Ibercaja y Caja3 un conjunto de contenidos específicos: noticias de la integración, preguntas frecuentes sobre el proceso y buzón para consultas, en el que los empleados han podido formular sugerencias y plantear sus dudas, que han sido respondidas oportunamente.

Transparencia con los clientes y en la comercialización de los productos **DMA PR, PR1, PR3, PR6, FS15**

Ibercaja ha desarrollado los procedimientos y mecanismos necesarios para garantizar la transparencia y claridad de la información que llega a clientes y otros usuarios sobre los productos y servicios que ofrece:

- Asesoría Jurídica. Todos los materiales publicitarios y comunicaciones a clientes se someten a la previa supervisión de la Unidad de Asesoría Jurídica, quien verifica el cumplimiento estricto de los requisitos legales necesarios.
- Comité de Publicidad. Su función es asegurar la transparencia para el cliente como valor de la Entidad y principio fundamental de la comunicación de Ibercaja.

  Compuesto por miembros de las direcciones y unidades de Marketing y Banca Multicanal, Área de Negocio, Estrategia y Desarrollo Corporativo, Asesoría Jurídica y Producto, analiza y valida las piezas de comunicación masiva de todas las campañas de publicidad de Ibercaja con el objetivo de garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en materia publicitaria de entidades financieras.

- Código de Comunicación Publicitaria. Recogido en el Brand Book (Manual de Marca), fija los principios gráficos y de estilo que debe cumplir toda la publicidad de la Entidad. Este documento se distribuye a todas las agencias que elaboran materiales gráficos para Ibercaja y es de Obligado Cumplimiento.
- Web de Identidad Corporativa. En la página web de la Entidad, existe un apartado con los principios básicos de uso gráfico de la marca Ibercaja. De uso interno y externo, su objetivo es facilitar el correcto uso gráfico de la marca Ibercaja y resto de logotipos de las sociedades del grupo. Permite, previo registro, la descarga de los archivos.
- *La Orden EHA/1717/2010, De 11 de junio, de* ***regulación y control de la publicidad de servicios y productos de inversión*** *y la Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de* ***regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios*** *y la Circular 6/2010* que la desarrolla, además de establecer un nuevo sistema de control, estimula expresamente la adhesión de entidades de crédito a organismos de autorregulación homologados (hasta el momento el único existente es AUTOCONTROL) que, entre otros, cuenten con medidas individuales o colectivas de autocontrol previo de los contenidos publicitarios. Ibercaja Banco es socia de AUTOCONTROL. De esta manera, los controles internos que ya existían en la Entidad, se ven reforzados y complementados a través del asesoramiento previo sobre la corrección legal y deontológica de su publicidad, ofrecido por un organismo de autorregulación independiente y homologado por Banco de España.

AUTO CON TROL
Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial

- Tablón de Información Pública a Clientes, en todas las oficinas y en la página web, que informa de la disponibilidad del Folleto de Tarifas y Comisiones con el coste de los servicios que presta el Banco, así como del sistema establecido para presentar las quejas y reclamaciones y las direcciones de los órganos competentes para su resolución.
- La Entidad, las Gestoras de los Fondos de Inversión y de Pensiones remiten periódicamente a sus clientes información sobre la evolución de los mercados de valores, composición de las carteras, estrategias de gestión y resultados, conforme a lo establecido en la legislación vigente.
- La web corporativa de Ibercaja Banco, www.ibercaja.es, recoge una amplia información sobre la Entidad, los hechos más relevantes de interés para clientes e inversores y su actividad comercial.
- Existen un conjunto de Simuladores de Depósitos que facilitan al cliente la comprensión de la mecánica del producto. Están disponibles en el canal oficinas y en algún caso en el canal Ibercaja Directo (IBD).

- En las transacciones realizadas tanto a través de cajeros automáticos como por internet y teléfono, **se informa de los costes de la operación, requiriendo la conformidad del cliente previamente a la realización de la operación**.
- Al realizar el asesoramiento a clientes **se informa de las características de los productos de forma precisa y transparente**, apoyando los argumentos con la entrega de folletos, simuladores, fichas de productos, etc. para facilitar su decisión.
- Se da **estricto cumplimiento a la legislación del Banco de España y de la CNMV sobre transparencia de los servicios bancarios y de inversión** entregando de forma previa a la firma del contrato un documento que recoge las condiciones exactas de la operación y productos que el cliente desea contratar para que pueda analizar, comparar y reflexionar sobre las condiciones del producto o servicios que se le ofrece.
- Finalizada la contratación de un producto o servicio, **se entrega** al cliente **copia de los documentos o contratos que sustentan la operación realizada** y en los que quedan reflejadas las condiciones aplicadas.
- En las secciones de ahorro, inversión y financiación de la web www.ibercaja.es, existen **enlaces a los portales: «Finanzas para todos»** del Plan Nacional de Educación Financiera, promovido por la CNMV y el Banco de España y al de **«Red española de educación financiera» de CECA**, iniciativas a las que Ibercaja Banco, S.A. está adherida y cuyo objetivo es fomentar un mejor conocimiento de las prácticas bancarias y las consecuencias derivadas de la contratación de sus productos.
- El **Servicio de Atención al Cliente** atiende tanto quejas y reclamaciones como sugerencias que, en el desarrollo de la actividad, pudieran formularse, encontrándose el Reglamento de dicho Servicio a disposición de la clientela en todas las oficinas de la red comercial y en la página web corporativa.

El Control de los riesgos **4.9, 4.11, FS2**

Ibercaja Banco se encuentra expuesta a distintos riesgos que se encuentran ligados a la naturaleza de su actividad. La gestión y control de dichos riesgos constituye un aspecto prioritario y estratégico con objeto de garantizar la solidez y el crecimiento sostenible de la Entidad.

La crisis financiera ha generado un entorno de desconfianza en la solvencia de ciertas entidades financieras. Ibercaja Banco, bajo criterios de prudencia y rigor en la gestión, ha implantado diversas políticas para reducir su exposición al riesgo y potenciar sus sistemas de control con el fin de conseguir un sólido perfil financiero.

La gestión del riesgo se somete de manera permanente a un control continuado, para así velar por el cumplimiento de las políticas, criterios y límites de riesgo establecidos, así como por la adecuación de los mismos a los objetivos de la Entidad.

El sistema de control interno **4.11, FS2, FS9**

El sistema de control interno en la Entidad se aplica desde el principio de independencia y con una visión global en la gestión del riesgo y cuenta con una estructura sólida encabezada por la

Comisión de Auditoría y Cumplimiento del Consejo de Administración, entre cuyas funciones se encuentra supervisar la eficacia del control interno, la auditoria interna y los sistemas de gestión de riesgos. Adicionalmente existe un Comité de Auditoria, de carácter ejecutivo, cuyo objetivo básico es supervisar y aprobar las líneas maestras de control y auditoria interna en el Grupo Ibercaja y a cuya supervisión se someten los resultados de las actuaciones emprendidas.

La Dirección de Auditoría evalúa de forma permanente los riesgos en los que pudiera incurrir la Entidad o las Sociedades de su Grupo, proponiendo con un enfoque preventivo, recomendaciones para mitigar sus efectos. En el desarrollo de sus funciones cuenta con dos unidades especializadas: la Unidad de Control de Riesgos y la Unidad de Auditoría Interna.

La actividad relacionada con el Control de Riesgos engloba el Control del Cumplimiento de las normas que puedan originar un riesgo de reputación para el Grupo (Prevención del Blanqueo de Capitales, Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Valores, MiFID, u otras normas), los controles relativos al Riesgo de Crédito, al Riesgo de Mercado, al Riesgo de Liquidez, al Riesgo Operacional y la Validación de Modelos Internos de Scoring.

Por su parte, la Auditoría Interna se configura como una actividad independiente cuyo objetivo es añadir valor a los procesos operativos y de gestión, así como de sus sistemas de control interno. En el desempeño de su función identifica los riesgos y elabora recomendaciones de cara a su mitigación. La Auditoría Interna cuenta con unidades especializadas en riesgo de crédito, red de distribución, procesos informáticos y sistemas de control interno y fiabilidad de la información.

Dentro del sistema de control interno se contribuye a la lucha contra el fraude analizando cualquier indicio de fraude potencial, lo que permite disponer de información para la toma de decisiones.

Anualmente, la Dirección de Auditoría desarrolla un Plan Operativo de Auditoría Interna y Control de Riesgos, donde planifica los controles y auditorías a realizar para la cobertura de los riesgos a los que el Grupo Ibercaja puede verse expuesto en su actividad, teniendo presente en todo momento la implantación y ejecución de las estrategias y políticas de riesgo de la Entidad y la adecuada aplicación de la normativa vigente.

El Plan Operativo Anual se elabora bajo un marco de referencia en el que, entre otros aspectos, se tiene en cuenta el entorno económico, la evolución del negocio, los riesgos latentes y, en general, aquellos riesgos inherentes a la actividad como son el riesgo de crédito, riesgo de concentración, riesgo de mercado, riesgo de liquidez, riesgo operacional, y el riesgo de reputación.

Los resultados obtenidos de los diferentes informes en los que se traducen las distintas actuaciones previstas en los planes anuales son puestos en conocimiento y comentados con las Direcciones implicadas, presentados en el Comité de Auditoría y trasladados al Consejero Delegado. Paralelamente, como consecuencia de la evolución del entorno y de los riesgos a los que la Entidad se enfrenta, en un ejercicio de adaptación continua, las funciones de auditoría y control realizan revisiones de las pruebas y controles a realizar.

A continuación se resume el alcance de la actividad de Auditoría Interna en el ejercicio 2014, al que habría que añadir los documentos y comunicaciones elaborados en el ejercicio de la función de control: **SO2**

Actividad

Red de oficinas	Actividades, procesos, Unidades centrales y Grupo	Controles a distancia	
Informes	Informes	Factores sistemáticos analizados	Operaciones revisadas
542**	44**	198	89.500

Frecuencia

Red de oficinas	Actividades, procesos, Unidades centrales y Grupo	Controles a distancia
33 meses	Según Programación de actividades contenidas en el Plan Operativo	Sistemático

* La revisión alcanzó a 542 oficinas sobre las 1.407 existentes a 31/12/2014, lo que supone el 38,52%.

** Incluye un Informe relacionado con procesos de calidad, referido al Sistema de Gestión Ambiental para el edificio central, de acuerdo a la norma ISO 14001.

La Entidad, consciente de la necesidad de integrar los resultados económicos con el respeto y la protección del medio ambiente, se encuentra comprometida con estándares internacionales en materia medioambiental. A tal efecto la Dirección de Auditoría evalúa anualmente mediante la revisión de los procedimientos establecidos y la documentación, el cumplimiento e implantación del sistema de gestión ambiental para el edificio central conforme a los requisitos de la Norma UNE-EN-ISO 14001:2004. Adicionalmente, durante el año los sistemas de gestión ambiental certificados en la sede central de la Entidad han superado con éxito las correspondientes auditorías externas realizadas por el organismo certificador AENOR.

Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo **DMA SO**

El sistema financiero es, en ocasiones, el mecanismo para dotar de legalidad a bienes o activos de origen delictivo. En este sentido, el Grupo Ibercaja colabora de forma efectiva y se encuentra plenamente comprometido con la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, actuando conforme a prácticas bancarias óptimas y bajo el cumplimiento de los requerimientos legales vigentes. Para ello la Entidad cuenta con un Manual de Procedimientos, aprobado en 2011 por el Consejo de Administración de Ibercaja Banco, cuya Política General manifiesta públicamente su plena solidaridad y máxima colaboración con las autoridades competentes para evitar el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

Para el cumplimiento de este compromiso, Ibercaja Banco ha establecido normas y procedimientos internos eficaces que permiten desarrollar la actividad financiera conforme a rigurosas reglas deontológicas y al ordenamiento jurídico vigente, implantar sistemas de control y comunicación, garantizar la observancia de las políticas y procedimientos y cumplir estrictamente las leyes.

Las medidas preventivas se basan en el control e identificación de operaciones y el establecimiento de procedimientos de actuación y comunicación, que afectan y son de aplicación a todo el Grupo Ibercaja.

La estructura organizativa de la Entidad en materia de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo cuenta con un Comité de Control Interno y Comunicación sobre Prevención del Blanqueo de Capitales, que asume las funciones de Órgano Supervisor, con un representante ante el Supervisor y con la Unidad de Cumplimiento Normativo.

El Comité de Control Interno y Comunicación sobre Prevención del Blanqueo de Capitales desarrolla funciones de control, comunicación, análisis y cualquier otro aspecto que pudiera afectar a la prevención de blanqueo de capitales.

La Unidad de Cumplimiento Normativo registra y analiza la información a través de herramientas informáticas propias, que permiten la detección de operativa inusual o sospechosa a través de alertas, tendencias y perfiles de riesgo. Como resultado de los procesos de identificación, análisis, gestión y comunicación de operaciones sospechosas de blanqueo de capitales a partir de los diferentes canales establecidos, la Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales ha abierto durante 2014 un total de 144 expedientes de análisis, de los cuales 52 proceden de comunicaciones remitidas por oficinas de la Red. Del total de expedientes 61 han sido catalogados como operaciones de examen especial de los cuales 49 han sido objeto de comunicación al Servicio Ejecutivo y 12 no han sido objeto de comunicación al no confirmarse los indicios de operación sospechosa a partir de los cuales se inició el expediente.

El Servicio Ejecutivo de la Comisión de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias supervisa la función de prevención de blanqueo de capitales. Adicionalmente el sistema de prevención del blanqueo de capitales de la Entidad (Manual de prevención, estructura organizativa, procedimientos, medidas de control interno, etc.) es objeto de una revisión anual por parte de un experto externo conforme a las obligaciones normativas. El último informe elaborado por el experto externo valoró que las medidas de control implantadas en materia de prevención de blanqueo de capitales son acordes con lo establecido en la actual normativa vigente en la materia.

Fruto de los análisis pertinentes se ha informado al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias de 574 operaciones relacionadas en el Reglamento de la Ley 10/2010. Se han tramitado 7 expedientes por requerimientos de información del Servicio Ejecutivo y 120 expedientes, a requerimiento de autoridades judiciales, policiales o tributarias, relacionados con el blanqueo de capitales. **SO2**

La formación de los empleados constituye un elemento fundamental para la gestión de la prevención del blanqueo de capitales, encontrándose recogida su obligación en la normativa de referencia. A tal efecto y durante el ejercicio 2014 la Entidad ha impartido formación presencial en materia de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo a 88 empleados de la Red de Oficinas (1,7%*), entre los que se encuentran gestores de clientes, gerentes de banca personal, subdirectores y directores de oficina. Adicionalmente 233 empleados (4,62%*), han realizado acciones formativas *on-line* en materia de Prevención del Blanqueo de Capitales. Además, se han transmitido pautas y recordatorios al respecto dentro del plan anual de Auditorias que se ha realizado a 542 oficinas (38,52%). **HR3, SO3, FS4**

* Plantilla estable red oficinas: 5.035

En el año 2014 no se han producido incidentes de corrupción. **SO4**

Reglamento interno de conducta en el ámbito del mercado de valores **DMA SO, 4.6, 4.11**

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 80 de la Ley del Mercado de Valores y en los artículos 34 y 35 del Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios, el Grupo cuenta con un Reglamento Interno de Conducta que afecta a los miembros del Consejo de Administración del Banco y de los órganos de gobierno de la Entidad matriz, y a determinados empleados, fundamentalmente de Ibercaja Banco, en función de su cargo o relación con los Mercados de Valores.

El Consejo de Administración de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja, celebrado el 28 de mayo de 2009, aprobó la adhesión al Reglamento–Tipo aprobado por CECA, adaptado a la legislación vigente. Dicho Reglamento fue asumido como propio por Ibercaja Banco por acuerdo de su Consejo de Administración de 13 de marzo de 2012.

En su función de supervisión del cumplimiento del Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del mercado de valores, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento ha recibido los informes semestrales de evaluación del cumplimiento del Reglamento, siendo remitidos posteriormente al Consejo de Administración para su toma de razón. Estos informes recogen el resultado de distintas comprobaciones, realizadas por la Unidad de Cumplimiento Normativo, con el fin de verificar el cumplimiento de los procedimientos operativos y de seguridad previstos en la normativa en cuanto al tratamiento de la información. Sus resultados no han manifestado desviaciones respecto a los requerimientos establecidos en el mismo.

Protección al inversor **DMA SO**

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

Se han establecido normas y procedimientos internos para desarrollar la prestación de servicios de inversión, conforme a rigurosas reglas del ordenamiento jurídico vigente. Se han revisado, y en su caso actualizado, las políticas y manuales que son de aplicación: Manual de Comercialización de productos de ahorro a clientes minoristas, Política de Incentivos, Política de ejecución y tratamiento de órdenes de clientes, Política de Salvaguarda de Instrumentos Financieros, Política de Conflictos de Interés, Política de Externalización y Manual de Cumplimiento Normativo establecido por MiFID. **FS15**

Se ha categorizado a todos los clientes y productos, extendiendo el ámbito de aplicación a todos los productos de ahorro y actualizando periódicamente la categorización de los clientes. También se han implantado sistemas de control y comunicación que garantizan la observancia de las políticas y procedimientos así como el cumplimiento estricto de la normativa vigente. La contratación requiere la evaluación de la adecuación según las características del producto, del cliente y/o del servicio prestado, habiéndose implantado un control de adecuación cliente-producto coincidente con los criterios aprobados para la comercialización.

Se verifica el cumplimiento del contenido y la uniformidad de la información a transmitir en los distintos canales, ejerciendo de forma permanente los distintos controles implantados sobre Conflictos

de Interés, Ejecución y Tratamiento de órdenes de clientes, Externalización, Incentivos, Comercialización y Salvaguarda de activos, emitiéndose periódicamente los correspondientes informes sobre grado de cumplimiento y acciones de remedición que se proponen.

Se ha impartido formación a empleados sobre materias reguladas por la MIFID y sobre la Política de Conflictos de Interés de la Entidad. Finalizado el ejercicio 2014 la plantilla formada asciende a 2.125 personas en MIFID (42,20%*), y a 2.756 personas en Conflictos de Interés (54,73%*). **HR3, SO3, FS4**

* Plantilla estable red oficinas: 5.035

Abuso de Mercado. Comunicación Operaciones Sospechosas **DMA SO, 4.11, SO2**

La Ley del Mercado de Valores obliga a todas las entidades que efectúen operaciones con instrumentos financieros a comunicar a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) con la mayor celeridad posible, cuando consideren que existen indicios razonables para sospechar que una operación utiliza información privilegiada o constituye una práctica que falsea la libre formación de los precios (artículo 83 quáter de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores).

La CNMV ha publicado, a lo largo de los últimos años, documentos y guías donde se establecen actuaciones y aspectos relevantes a tener en cuenta para cumplir la normativa por parte de las entidades.

Ibercaja, a través de un servicio centralizado en CECA, cuenta desde el 12 de julio de 2010 con un sistema informático de apoyo a la detección sistemática de operaciones potencialmente sospechosas, que se ha de complementar con el conocimiento del mercado y de los clientes y la experiencia de los empleados, unificando esfuerzos para la detección de operaciones con indicios de tratarse de operaciones sospechosas y proceder a su comunicación a la CNMV. Asimismo cuenta con el correspondiente manual y procedimientos para su detección, análisis y comunicación en su caso.

En el curso del ejercicio 2014 se han analizado 1.764 operaciones alertadas y se han comunicado a la CNMV las operaciones sospechosas de abuso de mercado, por posible manipulación de mercado y por posible utilización de información privilegiada.

A este respecto también se ha incorporado la formación necesaria que completará el conocimiento de todos los empleados en esta materia, habiendo realizado y superado el curso de formación 1.723 personas durante el ejercicio 2014 (34,22%*). **HR3, SO3, FS4**

* Plantilla estable red oficinas: 5.035

Tratamiento de la información confidencial **PR8**

La protección de datos de carácter personal es un derecho fundamental de todas las personas basado en el respeto a la intimidad y el cumplimiento de la legislación vigente. La Entidad, con el fin de garantizar y proteger ese derecho, impulsa y coordina a través del Comité LOPD (Ley Orgánica de Protección de Datos), aquellas acciones que tienen por objeto la adopción de medidas de seguridad y tratamiento de datos de carácter personal, asegurando de esta manera el adecuado cumplimiento normativo. Para ello el Comité se alimenta de las incidencias, consultas, informes y auditorías emitidas en el ámbito de la normativa de protección de datos de carácter personal.

Para el tratamiento de la información, la Entidad cuenta con un Documento de Seguridad donde se define la política de seguridad relativa a los ficheros que contienen datos de carácter personal, así como un conjunto de normas preceptivas para garantizar la debida confidencialidad del tratamiento de los datos personales.

A lo largo del ejercicio 2014 el Comité ha celebrado 2 sesiones y han cursado formación on-line en materia de LOPD, 137 empleados (3.46%*) dentro del marco del Plan Anual de Formación. **HR3, SO3, FS4**

* Plantilla media permanente de la red de oficinas a 31 de diciembre: 3.949

Incumplimientos, Multas y Sanciones recibidas **1.1**

Durante el ejercicio 2014 no se han recibido sanciones o multas significativas, con carácter firme, por incumplimiento de normas relacionas con el consumo, la salud, incidentes de discriminación, actuaciones de competencia desleal y prácticas antimonopolio. **HR4, SO7, SO8, PR2, PR4, PR7, PR9**

Tampoco se han producido en este año sanciones por incumplimiento de la normativa ambiental. **EN28**

Ayudas y subvenciones públicas recibidas **EC4**

Ibercaja Banco no ha recibido ningún tipo de ayuda financiera directa del Gobierno.

Políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de *lobbying* **SO5, SO6**

El Grupo Ibercaja no cuenta con procedimientos concretos en relación a la participación en el desarrollo de políticas públicas o actividades de *lobbying*. Ibercaja Banco forma parte de la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA), que es un vehículo para trasladar las iniciativas, necesidades o inquietudes del sector a las Administraciones Públicas, en un marco de actuación legal, ético y socialmente responsable.

La concesión de operaciones de riesgo a partidos políticos y sindicatos no está delegada, es competencia del Consejo de Administración.

5 Los Grupos de Interés 3.5, 4.14, 4.15

Constituyen los **Grupos de Interés** para Ibercaja Banco todas aquellas personas, organizaciones, instituciones y colectivos con los que se relaciona y que se ven influidos, de alguna manera, por las actuaciones y las decisiones que adopta la Entidad.

- Grupos de Interés
  - Clientes
  - Empleados
  - Proveedores
  - Sociedad
    - Dimensión Económica
    - Dimensión Ambiental
    - Dimensión Social

Participación 4.16, 4.17

Hasta su transformación en Fundación Bancaria, los distintos colectivos que formaban parte de los Órganos de Gobierno de la **Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja** (accionista mayoritario de Ibercaja Banco), disponían como canales de comunicación de la Asamblea General, el Consejo de Administración y la Comision de Control de la Caja.

- **Clientes** = Impositores
- Sociedad
  - Corporaciones Municipales
  - Comunidad Autónoma de Aragón
  - Entidad Fundadora (Real y Excma. Sociedad Económica Aragonesa de Amigos del País)
  - Entidades representativas de intereses colectivos
- Empleados

Tras la transformación de la Caja en **Fundación Bancaria Ibercaja**, los grupos de interés representados en el Patronato de la Fundación son la Entidad Fundadora, las entidades (incluyendo administraciones públicas) representativas de intereses colectivos en el ámbito de actuación de la Fundación, personas independientes de reconocido prestigio profesional en las materias relacionadas con el cumplimiento de los fines sociales de la Fundación, o en los sectores, distintos del financiero, en los que la Fundación tenga inversiones relevantes, así como personas que posean conocimientos y experiencia específicos en materia financiera. La Fundación Bancaria Ibercaja tiene su propia web corporativa (www.fundacionbancariaibercaja.es), como medio de comunicación a la sociedad y a los diferentes grupos de interés.

Adicionalmente, **Ibercaja Banco** cuenta con los siguientes canales de participación y comunicación con sus Grupos de Interés.

- La Red de Oficinas. El modelo de banca de proximidad que históricamente ha desarrollado Ibercaja, le permite contar con una extensa red de distribución que favorece la cercanía a sus clientes y facilita la relación, la comunicación y la implicación con los mismos.
- La Obra Social. Permite, a través de sus Centros y de los diferentes convenios, foros y reuniones en las que participa, tener una relación directa con sus usuarios.
- Página web corporativa y redes sociales. A través de la página web corporativa se refuerza la transparencia de la información de la Entidad, tanto en relación con los contenidos regulados normativamente como los que se publican con carácter voluntario.

Sistemas de comunicación **4.16, 4.17**

Con los Clientes **PR5**

Ibercaja Banco facilita a sus clientes, por todos los canales de uso habitual, información para que estos, en todo momento, conozcan los servicios y productos que se les ofrece. Asimismo, desea que, en beneficio mutuo, le llegue la información necesaria para responder a las demandas de sus clientes de una forma ágil, prudente y con un alto nivel de calidad en el servicio.

Con esta intención pone a disposición del público una variedad de instrumentos para poder recibir sus inquietudes:

- Comunicación por vía postal y telefónica.
- La web corporativa www.ibercaja.es contiene una amplia información corporativa y comercial del Grupo Ibercaja proporcionando, como también lo hacen las web fundacionales, un medio ágil de comunicación con la Entidad. Estas páginas incorporan buzones específicos para cuestiones relacionadas con la RSC, Atención al Cliente, Obra Social, etc.
- El Servicio de Atención al Cliente, con la misión de recibir y gestionar las quejas, sugerencias y reclamaciones que al Grupo Ibercaja le llegan de sus clientes.
- Encuestas de opinión mediante las que se obtiene información de los clientes sobre su grado de satisfacción con la calidad de servicio que reciben de Ibercaja. Se han llevado a cabo los estudios previstos para conocer la satisfacción de los clientes, así como su percepción de la calidad del servicio prestado. Se han realizado encuestas diarias a lo largo del año a un número aproximado de 50.000 clientes de los tres segmentos estratégicos: Particulares, Banca Personal y Banca de Empresas. El resultado que arrojan estas encuestas –una media superior a 8, en una escala de 10, en satisfacción general tanto con la oficina como con Ibercaja–, refleja que la alta calidad del servicio ofrecido por Ibercaja es una realidad consolidada y estructural de la Entidad.

Una vez consolidado el sistema de medición de la experiencia del cliente y avanzado en la segmentación tanto en muestras como en análisis, este ejercicio 2014 se ha caracterizado por ampliar el alcance de la monitorización de la experiencia de cliente, incluyendo a las entidades de origen Caja3.

Además se han publicado internamente una serie de guías que orientan en la gestión comercial de aquellas necesidades de asesoramiento más estratégicas en 2014: seguros y ahorro. Basadas en la experiencia percibida, estas guías, especifican para cada fase del proceso comercial lo que queremos que el cliente sienta al ser asesorado en una oficina de Ibercaja. Este enfoque se orienta hacia la concreción de comportamientos esperados por esos clientes y por tanto hacia lo que les queremos dar e impulsamos para conseguir que el cliente viva una buena experiencia y quede satisfecho.

Con los Empleados **DMA LA, 4.17**

En Ibercaja Banco se mantiene una comunicación abierta y transparente con los empleados, facilitando información sobre las actuaciones realizadas desde el área de Recursos Humanos, divulgando temas de interés general para la plantilla, proporcionando e impulsando canales y vías de comunicación ascendente y descendente que garanticen una adecuada comunicación con los empleados y fomenten su participación.

- A través de un Servicio propio de Atención al Empleado y Jubilado, donde empleados y jubilados puedan canalizar todo tipo de dudas, consultas, peticiones de asesoramiento, solicitudes de financiación, etc.
- Realizando estudios de clima periódicos que permitan conocer la opinión de los empleados sobre diversos aspectos de la Entidad.
- Informando en cada momento de las novedades relativas a Recursos Humanos, facilitando el acceso a la Normativa que en cada caso puedan precisar.
- Editando mensualmente el boletín «RRHH Informa» donde se recogen todo tipo de indicadores de gestión de RRHH (nombramientos, ascensos, nuevas incorporaciones) y se divulgan temas de interés general para la plantilla: sección ¿Sabías qué?, conceptos de nómina, preguntas frecuentes, apuntes sobre RSC, recomendaciones en Prevención, Medio Ambiente, normas de Conducta y Ética Profesional, etc.
- Publicando anualmente informes sobre la Evolución de la Plantilla.
- Poniendo a disposición de los empleados un Portal del Empleado, como herramienta de comunicación ascendente y descendente.
- Ofreciendo a los empleados el canal «Buzón Director RRHH Responde» a través del Portal, donde poder trasladar dudas, sugerencias, inquietudes… directamente al Director de Recursos Humanos.
- Colaborando en cada número de la revista interna «Crónica Ibercaja» divulgando artículos de interés en materia de Recursos Humanos.
- Constituyendo un Grupo Cultural y Recreativo, donde se impulsan actividades lúdicas que favorezcan la participación y relación social entre los empleados.

El compromiso de realizar mediciones periódicas de clima laboral se inició en el año 2005 y en la actualidad constituye una de las principales herramientas para la gestión de Recursos Humanos. El último estudio completo de clima laboral se realizó en 2011, obteniendo una participación del 62,30%, representando una tendencia estable de la alta participación de la plantilla en este tipo de consultas.

Estos estudios han permitiendo identificar las principales fuentes de satisfacción que vinculan a los empleados con Ibercaja, así como aquellos factores que producen mayor insatisfacción o descontento.

Los indicadores globales de clima señalaron la existencia de unos niveles óptimos de satisfacción laboral, apreciando una mejora significativa en la percepción de la totalidad de los factores de clima medidos.

Las «Normas de Conducta y Ética Profesional» se encuentran recogidas en Normativa y son difundidas periódicamente para general conocimiento de la plantilla a través de distintos canales. Los empleados de Ibercaja Banco deben asumir estas Normas, no sólo como una obligación impuesta, sino como una actitud en el trabajo diario, como parte de la cultura, valores y formas de actuar de la Entidad.

El objetivo es dar a conocer aspectos relacionados con la integridad y ética profesional, el tratamiento de la información, protección de datos de carácter personal, normativa sobre mercado de valores, prevención de blanqueo de capitales y otras que resulten de aplicación como Entidad Financiera, para lo que Ibercaja facilita, a través de distintos canales, la información y formación necesarias.

Indicadores de Participación y Comunicación	Año 2014
Correos recibidos y contestados a través del Buzón «El Director de RRHH responde»	42
Empleados participantes en actividades del Grupo Cultural y Recreativo	790

Otros importantes canales de comunicación en Ibercaja Banco con sus empleados son:

- Comunicaciones del Consejero Delegado.
- Encuentros con la Dirección.
- Información Diaria de Ibercaja.
- Normativa de Ibercaja.
- Revista Crónica Ibercaja.
- Boletín RRHH Informa.

Diálogo social **DMA LA, 4.16, 4.17, HR5**

Las relaciones laborales en Ibercaja Banco se fundamentan en el diálogo abierto y transparente con la representación de los empleados.

Estas relaciones tratan de facilitar la implicación y compromiso mutuo, con el afán de avanzar en la mejora de las condiciones laborales de las personas que trabajan en Ibercaja.

¿Cómo se aplica esta política en Ibercaja?

- Manteniendo reuniones frecuentes con los representantes de los empleados.
- Alcanzando acuerdos con las Secciones Sindicales que permitan mejorar las condiciones establecidas en Convenio Colectivo.
- Buscando soluciones consensuadas ante situaciones concretas que puedan plantearse, evitando la confrontación.
- Haciendo partícipe a la Representación de los Empleados de cuantos proyectos e iniciativas afecten a las condiciones sociales y laborales de los empleados.
- Proporcionando la información y los medios necesarios para que la representación de los empleados realice adecuadamente su labor.

El marco básico de negociación es el Convenio Colectivo del sector de Cajas de Ahorros, a partir del cual, y en virtud de diferentes acuerdos específicos de Ibercaja, quedan regulados todos los aspectos relacionados con la política de personal.

En desarrollo del Convenio Colectivo, y con el afán de avanzar en la mejora de las condiciones laborales de sus empleados, Ibercaja ha venido realizando históricamente acuerdos puntuales con los representantes de los trabajadores, que han permitido alcanzar unos logros que van más allá de lo establecido por Convenio.

Sobre el período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son específicas en los convenios colectivos, se cumple lo estipulado en la legislación vigente. **LA5**

Acuerdo para la aplicación de un Expediente de Despido Colectivo **DMA LA, 1.2**

El 30 de mayo de 2014, la dirección de Ibercaja Banco y la representación sindical (ACI, CSICA, CC.OO. y UGT con una representatividad conjunta del 97,5%) alcanzaron un acuerdo para aplicar un Expediente de Regulación de Empleo (ERE) en 2014 y hasta el 28 de febrero de 2015 a través de un sistema de bajas incentivadas, sobre la base del principio de voluntariedad.

El pacto incluía además medidas de movilidad geográfica para aquellos trabajadores que fueran destinados a más de 35 km de su ubicación anterior.

Una vez más, el acuerdo alcanzado refrenda la arraigada cultura de diálogo y negociación existente en Ibercaja, actitud que ha imperado durante todo el proceso, lo que ha favorecido un acuerdo que cumple de manera satisfactoria los objetivos de la negociación:

- Preservar, en lo fundamental, los derechos del conjunto de la plantilla.
- Ofrecer una alternativa de salida voluntaria a un colectivo de trabajadores con una dilatada trayectoria profesional, en unas condiciones favorables.
- Reforzar la solvencia y competitividad del Grupo Ibercaja de cara a la completa integración del Banco Grupo Caja3 en octubre de 2014.

Bajas incentivadas voluntarias

El acuerdo establecía que podían acogerse al plan todos aquellos empleados con al menos 10 años de antigüedad en la Institución y cumplieran la edad de 59, 60 o 61 años a lo largo de 2014.

Como novedad, este año 2014 también podían acogerse a esta medida, previa aceptación por parte de Ibercaja y con unas condiciones económicas específicas, empleados menores de 50 años, con un período mínimo de prestación de servicios de al menos 6 años.

Asimismo, el ERE contemplaba indemnizaciones, que mejoraban sustancialmente las establecidas en la Normativa Laboral vigente, para los trabajadores que optaran voluntariamente por rescindir su relación laboral con la Entidad como consecuencia del cierre de su centro de trabajo o por traslado no aceptado de más de 35 kilómetros en relación con estos cierres.

Como balance final, en 2014 han sido 287 los trabajadores que se acogieron voluntariamente al Expediente de Regulación de Empleo, de los cuales 275 corresponden a bajas incentivadas por edad (mayores de 59 años), 11 bajas incentivadas de menores de 50 años y 1 baja voluntaria motivada por traslado a nuevo centro de trabajo no aceptado.

MOVILIDAD GEOGRÁFICA

Otra de las medidas contempladas en el ERE, en la que se ha puesto especial atención, ha sido la referida a la movilidad geográfica para aquellos trabajadores que sean destinados a más de 35 km de su ubicación anterior, estableciéndose indemnizaciones y ayudas por cubrir los gastos ocasionados como consecuencia del traslado del lugar de residencia.

PLAN DE RECOLOCACIÓN EXTERNA **LA11**

Las personas afectadas por las medidas extintivas de contrato anteriormente descritas, han podido incorporarse voluntariamente a un plan de recolocación externa por un período de 6 meses, facilitándoles de esta manera su empleabilidad y reincorporación al mercado laboral.

Acuerdo para la Modificación Sustancial de Condiciones de Trabajo y Movilidad Geográfica de Banco Grupo Caja3

Así mismo, el 31 de julio de 2014, la Dirección de Banco Grupo Caja3, la Dirección de Ibercaja y la representación sindical (ASIPA, CSICA y CC.OO. con una representatividad conjunta del 55,24%) alcanzaron un acuerdo por el que se establecía el procedimiento de modificación de condiciones de trabajo y movilidad geográfica de los empleados procedentes de Banco Grupo Caja3.

El pacto recoge, entre otros, los siguientes aspectos en materia laboral, que son de aplicación a partir del 1 de enero de 2015:

Estructura Salarial, Sistema de Clasificación de Oficinas y de Promoción Profesional, Jornada y Horario de Trabajo, Movilidad Geográfica, Beneficios Sociales, Previsión Social Complementaria, Plan de Igualdad, Prevención de Riesgos y Derechos Sindicales.

Acuerdo de desarrollo del proceso de Elecciones Sindicales 2014 en Ibercaja Banco, S.A.

De conformidad con lo previsto en la legislación vigente, en 2014 se promovió la celebración de elecciones sindicales.

El proceso electoral correspondiente se inició en el mes de noviembre, con la constitución de las Mesas Electorales y concluyendo el 15 de enero de 2015, fecha de celebración de las votaciones.

Para el normal desarrollo de las mismas, y como en ocasiones anteriores, la Entidad y las secciones sindicales de ACI, ASIPA, CSICA y CC.OO. alcanzaron un Acuerdo en el que, entre otros aspectos, se pactó la constitución de una Comisión Consultiva para coordinar y colaborar en el normal desarrollo de este proceso electoral.

Representación Sindical **4.4, 4.17, HR5**

La representación colectiva de los empleados de Ibercaja Banco la ostentan los distintos delegados de personal, comités de empresa y secciones sindicales constituidos dentro de su ámbito de actuación. El 100% de los trabajadores están representados.

- Delegados de personal: 41.
- Comités de Empresa: 15.
- Secciones Sindicales que tienen representación en Ibercaja Banco, S.A.: 6.

Para facilitar la labor de información de los representantes legales de los empleados, Ibercaja pone a disposición de todas las Secciones Sindicales y de los Comités de Empresa la intranet corporativa con objeto de que publiquen las noticias que consideren de interés para los empleados.

Con los Proveedores **4.16, 4.17**

La comunicación de Ibercaja con sus proveedores se establece mediante:

- Contactos directos y periódicos.
- Reuniones de seguimiento.
- Entrevistas.
- Cuestionarios de evaluación y homologación.

Con la Sociedad **4.16, 4.17**

Ibercaja Banco por su compromiso social está atento a las demandas y necesidades que surgen en su ámbito de actuación. Para conocer el grado de relevancia y prioridad de estas, tiene establecidas varias vías de comunicación entre las que cabe mencionar las siguientes.

- La relación con Instituciones, Asociaciones Empresariales y Sindicales, Universidades, Centros Educativos, Colectivos, ONG, Clubes de Calidad, etc.
- Los estudios, evaluaciones y consultas realizados para valorar el grado de aceptación de las actuaciones de Ibercaja Banco.
- Los centros vinculados a la Obra Social de las distintas fundaciones, por sus actividades abiertas a gran variedad de colectivos, obtienen información sobre sus intereses, recogiendo las necesidades detectadas. Además, se realizan evaluaciones por los usuarios y participantes en programas y actividades de estos centros ya que su experiencia es relevante a la hora del diseño y la adecuación de la oferta posterior.
- La organización, impulso y colaboración, en congresos, certámenes y acciones culturales, científicas, asistenciales y divulgativas.
- Los estudios, evaluación y análisis de empresas vinculadas al sector, consultoras y certificadoras.
- Webs y redes sociales.

6 Respuesta a las demandas de los Grupos de Interés DMA FS, DMA PR

Identificadas las demandas de sus Grupos de Interés, Ibercaja Banco asume el compromiso de dar respuesta a las mismas mediante las siguientes actuaciones:

- Ofreciendo solo los servicios y productos financieros adaptados a lo que sus clientes necesitan:
  - –brindando soluciones a las personas y familias,
  - –trabajando a favor de la inclusión financiera de los colectivos en riesgo de exclusión social,
  - –apoyando los proyectos de las empresas y los emprendedores, ofreciendo un servicio mejor y más completo.
- Facilitando el desarrollo profesional de sus empleados manteniendo la estabilidad en el empleo.
- Sosteniendo una relación cercana con sus proveedores.
- Apoyando la protección del entorno con actuaciones propias y con las de la Obra Social. Contribuyendo, en general, a la generación de riqueza de la sociedad

6.1 Clientes 2.7, DMA PR

La actividad financiera de Ibercaja Banco abarca a todos los colectivos: economías domésticas, jóvenes, mayores, agroganadero, banca personal, empresas, comercios, profesionales, instituciones, asociaciones, etc., y está basada en una amplia oferta de productos y servicios que tratan de cubrir todas las necesidades de los integrantes de los mencionados colectivos.

Tipología de los clientes 2.7

	2012	2013	2014
Particulares	2.320.162	2.200.287	2.904.736
Jóvenes (< 25 años)	388.014	357.958	480.449
Mayores (> 65 años)	371.145	370.957	584.748
Inmigrantes	350.757	314.381	412.585
Empresas	68.988	67.174	92.019
Instituciones	53.146	54.204	71.534
Antigüedad media de los clientes	17,82	18,60	18,85
Número de clientes nuevos	441.908	462.618	525.990
Número Total de Clientes	2.474.029	2.353.558	3.117.657

Política de relación y atención a los Clientes **1.2, 4.8, DMA PR, FS15**

Ibercaja Banco entiende que la calidad de servicio es un derecho del cliente. La aspiración de la Entidad es ser útil y reconocida como asesora financiera merecedora de la máxima confianza. En Ibercaja se es consciente de que los clientes necesitan la máxima calidad en los productos y servicios que se le ofrecen, siendo exigentes y cuidadosos en el proceso interno de su generación y desarrollo y en el modelo de relación que se establece con ellos. El fin es aportarles el valor que necesitan, manteniendo también el compromiso social. Dentro de la política de relación con los clientes Ibercaja Banco tiene establecido el decálogo «Compromiso de Ibercaja» que está publicado en la página web corporativa.

En 2014 se ha vuelto a superar la auditoria de revisión de la certificación otorgada en por AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación) basada en la norma ISO 22222:2010 Asesoramiento en gestión del patrimonio personal. Requisitos para los gestores de patrimonios personales. Esta norma internacional define el proceso de asesoramiento en gestión del patrimonio y especifica los requisitos relativos al comportamiento ético, la competencia y la experiencia exigibles al asesor en gestión patrimonial. Ibercaja fue la primera entidad financiera española que consiguió certificar en 2012 el servicio de asesoramiento que ofrece a sus clientes de banca personal, ahora solo otra entidad cuenta con la misma certificación. **FS4**

Enfoque de Gestión: Disponibilidad para los clientes **2.7, FS13, FS14, FS15**

Red de Oficinas **FS14, FS15**

La Entidad cuenta con una amplia red de oficinas que ha ido actualizando la oficina de atención tradicional a las exigencias del mercado. Esta adaptación ha supuesto cambios materiales, tecnológicos y de gestión para optimizar la relación de Ibercaja con sus clientes y satisfacer sus necesidades financieras, proporcionándoles asesoramiento y atención personalizada en la contratación de los productos y servicios que se les ofrecen, sin olvidar la cercanía, profesionalidad, innovación y calidad que Ibercaja siempre les ha prestado.

La fusión o cierre de alguno de los puntos de la red de oficinas cuenta con un plan protocolizado que recoge todas las acciones que deben llevarse a cabo para la correcta atención de los clientes implicados. Además de seguir realizando operatoria a través de los canales a distancia, disponen de un teléfono de información comercial para consultas y se cuida especialmente que cada cliente siga manteniendo una oficina de referencia y un gestor personal dentro de la misma que conozca sus necesidades financieras, de forma que el cambio de oficina a nivel relacional sea imperceptible para todos ellos.

Banca multicanal **2.7, FS13, FS15**

Ibercaja Banco ofrece a sus clientes la posibilidad de realizar sus operaciones de la forma más cómoda y amplia posible. Es opción del cliente elegir en cada momento el canal por el que desea ser atendido: de forma presencial en la oficina o de forma no presencial por otros canales: cajeros automáticos, teléfono o Internet.

EL DISEÑO DE LA OFERTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS está en permanente revisión: se analizan tanto las pantallas de transacciones como el diseño funcional, y se van adaptando para que al cliente le resulte más amable y sencillo, ofreciendo:

- La permanente innovación de los canales no presenciales para atender lo mejor posible a cada cliente, estudiando sus necesidades financieras actuales y las posibles futuras y aplicando los últimos avances tecnológicos y de seguridad. Como ejemplos: el desarrollo de la movilidad (teléfonos móviles y tabletas) que amplía la facilidad de consulta y operatoria de los clientes en cualquier lugar, las 24 horas del día, o el desarrollo de servicios de bróker.
- Los cambios en las pantallas que mejoran la usabilidad.
- La disponibilidad de un archivo ordenado de documentos que se mantienen consultables e imprimibles durante un amplio período de tiempo de forma gratuita.
- La utilización de los canales *online* para mantener a los clientes permanentemente informados de productos y servicios sobre los que han manifestado su interés o bien las características individuales de estos.
- Unos servicios de calidad como el correo en web: un sistema rápido, seguro y gratuito de correspondencia, o el servicio de alertas al móvil o al correo electrónico, en los que es el cliente quien define y selecciona los eventos de los que quiere estar informado, sobre sus cuentas; o con sus tarjetas, para proporcionar mayor seguridad en las transacciones realizadas, tanto en cajeros como en comercios; o con sus operaciones de valores, para conseguir mejor gestión de las operaciones realizadas en el mercado bursátil.

CERCANÍA EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE para que sea cual sea el canal que utilice, presencial en oficina o a distancia por Internet o teléfono, el cliente encuentre:

- Una información comercial homogénea, puntual, personalizada, y multicanal. Manteniéndole informado de los productos que pueden interesarle, a través de las vías más adecuadas en función del cliente: cita presencial con su gestor, carta o e-mail, *banners* en banca electrónica, SMS a su teléfono móvil e información en el cajero, que redundan además en una mayor eficacia y eficiencia.
- Una versión del servicio Ibercaja Directo adaptada a su perfil. Con operatoria, oferta e información diferenciadas: negocios, particulares, jóvenes, banca privada y banca personal, versiones para colectivos como los partícipes de planes de pensiones de empresa, comercios o profesionales. Esto facilita el acceso de un mayor volumen de clientes a las ventajas del autoservicio.
- Un servicio de atención por Internet mediante una web pública que atiende a clientes y no clientes, y que ofrece información institucional y comercial, invitando a que esas primeras consultas o determinadas informaciones se puedan recibir sin realizar desplazamiento alguno y sin necesidad de tener que utilizar un medio impreso para su comunicación.

  La web está diseñada para facilitar la búsqueda de contenidos, ofrece transparencia en la información y la posibilidad de solicitar información adicional o recibir periódicamente boletines o *newsletters* dirigidos tanto a clientes particulares, como a empresas.

- Para aumentar la **transparencia y la comprensión** de la información, relacionada con la misma, Ibercaja Banco ofrece en la web institucional un microsite en el que se muestran simuladores, glosario de términos, información sobre bonificaciones disponibles y recomendaciones útiles para los clientes.
- **Atención telefónica en un amplio horario** por gestores profesionales que resuelven dudas, amplían informaciones y recogen las sugerencias de los clientes.

Y manteniendo la seguridad del servicio, aplicando medidas de prevención y facilitando información a los clientes para evitar fraudes.

Web de la integración: para dar respuesta a las dudas que se pudiesen plantear a los clientes de Caja3 ante la integración, y para abundar en las informaciones remitidas, se diseñó una web en la que se incorporaron de forma ordenada y fácil los detalles sobre el proceso.

Se han incorporado, tras la integración tres webs correspondientes a las marcas Caja Círculo, Caja Badajoz y Caja Inmaculada con contenidos adecuados a las zonas de implantación de las mismas.

COLECTIVOS CON OPERATORIA EXCLUSIVA EN BANCA ELECTRÓNICA **FS14**

- A los clientes con insuficiencia visual, gracias a la colaboración dispensada por la ONCE, se les facilita la utilización de la Tarjeta de Claves mediante la adaptación de dicha tarjeta al sistema de lectura Braille.
- Al colectivo de inmigrantes, en función del país de procedencia, se le ofrece un servicio de envío de dinero a su país de forma rápida y barata.

CANALES DE RELACIÓN CON LOS CLIENTES **FS13**

	2012	2013	2014
Número de oficinas	1.047	1.016	1.356
N.º de cajeros automáticos	1.142	1.102	1.613
N.º tarjetas emitidas	911.863	869.750	1.352.720
N.º de tarjetas de crédito	442.977	421.168	620.067
N.º de tarjetas de débito	468.886	448.582	732.653
N.º de portales (Internet) dirigidos a clientes	3	3	6
% operaciones realizadas en ventanilla	35%	35%	33%
% operaciones realizadas por banca a distancia	37%	38%	44%
% operaciones realizadas en cajero	10%	10%	9%
% operaciones realizadas en TPV	16%	16%	13%
% operaciones realizadas en actualizador	1%	1%	1%
N.º operaciones a través de canales a distancia	143.062.798	153.983.584	226.885.226
N.º mensual (media) de páginas consultadas en Internet	7.095.602	5.773.432	6.099.700
Nivel de disponibilidad de la Banca Telefónica (%)	94%	96%	85%

2014: Información de operaciones agregada Ibercaja-Caja 3.

Seguridad **DMA PR, FS14**

Ibercaja da gran importancia a la seguridad de sus clientes. A las medidas establecidas para garantizar la seguridad de los servicios prestados a distancia, se unen las que preservan la seguridad física en las oficinas.

La Unidad de Gestión de Inmuebles coordina y supervisa tanto el cumplimiento de la normativa legal, como la adecuación de las oficinas al acceso y comodidad de todas las personas. Desde el año 2005 todas las oficinas de nueva apertura incorporan rampa de acceso. Asimismo, desde ese año, se viene realizando un programa de eliminación de barreras arquitectónicas y mejora del acceso a oficinas que cuenta en el plan operativo anual (POA) con un presupuesto específico. Concretamente, en el año 2014 se ha realizado la adecuación en cuatro oficinas con la conversión de gradas a rampas.

También se dispone de un departamento de Seguridad que canaliza todas las actuaciones relativas a la seguridad de clientes y empleados y de las oficinas, cumpliendo las normas y estándares legales establecidos.

Los sistemas que hacen posible y ayudan al progreso **FS15**

La tecnología y los sistemas ayudan al desarrollo de los proyectos. Son herramientas imprescindibles que el Grupo Ibercaja utiliza para conseguir la adecuación y renovación de instalaciones y equipamientos que garanticen un mejor servicio para las necesidades de los clientes y de las propias entidades que lo conforman, así como un correcto diseño y venta de los productos financieros.

En el año 2014 se ha trabajado en la implementación de las siguientes aplicaciones:

Banca electrónica y movilidad

En el año 2014 se ha realizado la acomodación de la operatoria de la banca electrónica a la nueva normativa Europea SEPA. Para facilitar a los clientes el conocimiento de dicha normativa, se ha enviado información individualizada a los implicados, acompañada de una acción proactiva de ayuda mediante contactos telefónicos, para facilitar las adaptaciones

Además, con motivo de la integración de Caja3, en Ibercaja se han realizado desarrollos enfocados a dar continuidad de servicio de la Banca Online.

Con el objetivo de que el cambio de Caja3 Online a Ibercaja Directo resultase lo más sencillo y cómodo posible para los clientes, se diseñó un protocolo de migración en el que se evitaba el desplazamiento a las oficinas, ya que se podía realizar *online*.

Para que los empleados fuesen conocedores de este hecho con antelación, se realizó una campaña de comunicación interna previa, facilitándoles material que les permitiese conocer el servicio: manuales de uso, normativa interna, formación *on-line*, así como comunicaciones personalizadas.

Posteriormente las comunicaciones se extendieron a los clientes de Caja3 Online, los cuales por e-mail o por carta y *banners* en el propio servicio recibieron instrucciones sobre el proceso a seguir.

Como apoyo a la comunicación a clientes y empleados se incorporaron en la web de la integración elementos como un vídeo explicativo, una sección de preguntas frecuentes que previsiblemente se

podían plantear los clientes, y contenidos que se consideraron relevantes porque suponían alguna diferencia respecto al servicio que estaban recibiendo los clientes de Caja3 (alertas,….) o porque se consideraron destacables (App Ibercaja; IB-Broker).

Además, se estableció un amplio servicio de atención telefónica gratuita, tanto para clientes particulares como negocios, con el fin de prestar asistencia a quienes tuvieran durante el proceso de integración alguna duda o dificultad.

Por otro lado, se ha incorporado en Ibercaja Directo Negocios el sistema GAR (Gestión Automatizada de Remesas), que facilita a los clientes la elaboración y gestión de remesas de sus cobros y pagos comerciales en la propia web. El sistema permite, sin necesidad de descargarse ninguna aplicación, mantener de forma segura toda su información para usos futuros. En 2014 se ha avanzado en desarrollos de nuevas funcionalidades relacionadas con adaptaciones a SEPA.

Firma digital en tableta

En julio de 2013, se implantó en todas las oficinas de la Red el Sistema de Firma Digitalizada, que permite recoger la firma de los clientes en su operativa con Ibercaja Banco (en contratos y operaciones) desde una tableta digital. A partir de ese momento se han ido agilizando desarrollos de adecuación para que los distintos contratos y operaciones, al ritmo más adecuado posible, se vayan incorporando al sistema consiguiendo importantes mejoras en relación con productividad y la eficiencia.

Digitalización de documentos

A lo largo de todo el año 2013 se desarrolló e implantó la digitalización de expedientes de activo (aplicación que permite realizar el flujo de tareas necesarias para la concesión de riesgos a los clientes, incorporando la documentación necesaria para el análisis y decisión). Su puesta en marcha está permitiendo la supresión paulatina de un volumen importante de documentación al evitar la impresión y el fotocopiado en papel, mejorando el riesgo operacional, eliminando tiempos de archivo y simplificando búsquedas y mejora tiempos al reducir el envío de documentos por valija. En 2014 quedaron ya digitalizados todos los expedientes de activo de particulares y autónomos.

Gestión de procesos

Durante este año 2014 y a partir del árbol de procesos de la Entidad, se ha implantado de forma paulatina una herramienta específica para su gestión. Comenzando por las unidades de la Dirección de Operaciones y Back Office, se han ido documentando los principales procesos de todas las unidades. Igualmente se ha enlazado con Normativa, de forma que haya un único repositorio de la información. Su desarrollo prevé la posibilidad de continuar, en una fase posterior, con la implantación de indicadores de medición.

Igualmente, se ha desarrollado una aplicación de Tareas, extensiva a todas las unidades de la Dirección de Operaciones y Back Office que enlazando con la aplicación de Procesos, permite una mejor gestión (asignación y reasignación de tareas, cuantificación de las mismas y medición de duración de las mismas). La aplicación está diseñada para continuar su desarrollo hacia la elaboración de un interface que unifique además, las entradas de tareas desde las oficinas.

Adecuaciones regulatorias

Hay que destacar que en este año, los recursos dedicados al desarrollo organizativo se han dedicado prácticamente en exclusiva a la ejecución del plan de integración de Banco Grupo Cajatres en Ibercaja Banco y a la importante carga derivada de aspectos regulatorios.

Ha sido un año especialmente intenso en lo referente a desarrollos informáticos para implementar el cumplimento y control de estas novedades regulatorias en nuestros procesos operativos. Los más relevantes en del año han sido:

- MIFID: Tras auditoría realizada en 2014 por la CNMV sobre cumplimiento de la normativa MIFID, se ha trabajado en los desarrollos necesarios para cumplir con las recomendaciones derivados de dicha auditoría.
- Nueva CIRBE: Se ha continuado desarrollando, con muy importante impacto en nuestros sistemas, lo necesario para el envío de información a la Central de Información de Riesgos del Banco de España.
- SEPA: Coincidiendo con la integración ha entrado en real la implantación de SEPA a nivel nacional, con relevantes desarrollos que afectan tanto a canales como a los sistemas internos de gestión de remesas de Adeudos y Abonos.
- FATCA: Se han elaborado los desarrollos necesarios para identificación de clientes USA y cumplimiento de la información legal.
- Pagos Seguros por Internet: Se ha desarrollado un plan de acción para realizar los desarrollos necesarios para cumplimiento de las recomendaciones normativas, en relación con la Seguridad de los Pagos por Internet.

Educación Financiera **FS14, FS16**

Ibercaja Banco trata de fomentar un mejor conocimiento de los aspectos económicos y financieros que tienen mayor impacto en las economías particulares de sus clientes. El conocimiento preciso de las prácticas bancarias y las consecuencias derivadas de la contratación de los productos y servicios, así como el asesoramiento, se hace más necesario en los momentos de crisis económica.

Uno de los pilares sobre los que Ibercaja Banco asienta su estrategia de clientes es la formación impartida a sus empleados que cuentan con una sólida preparación en materia económica, financiera y fiscal. El Plan de Formación desarrollado por la Entidad facilita a los empleados conocimientos y habilidades para ofrecer a los clientes una información y un asesoramiento preciso, fiable y de calidad.

Ibercaja se adhirió en mayo de 2010 al Convenio de colaboración suscrito por la Confederación Española de Cajas de Ahorros, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y el Banco de España para desarrollar el «Plan de Educación Financiera 2008-2012» que tiene como objetivo contribuir a la mejora de la cultura financiera de los ciudadanos, dotándoles de herramientas, habilidades y conocimientos para adoptar sus decisiones financieras. En 2013 se renovó la adhesión a través de Cecabank para el plan de Educación Financiera 2013-2017.

En la página web de Ibercaja Banco están disponibles unas fichas educativas con consejos básicos de economía familiar y una descripción sencilla y amena de los principales productos y servicios financieros que se encuentran en el mercado. También contiene enlaces a las páginas: «Finanzas para todos» de la CNMV y «Red Española de Educación Financiera» de la CECA.

Talleres de Finanzas básicas, con actividades dirigidas a públicos de todas las edades, dentro de un programa desarrollado por la Obra Social de Ibercaja, que ha iniciado su andadura en el ejercicio 2013, y la incorporación de cursos *online* de finanzas domésticas en el portal web del Laboratorio Virtual.

En 2014 el proyecto ha llegado a más de 10.143 personas en su primer año de implantación. En concreto, 6.446 escolares y 3.697 adultos han participado en las diferentes propuestas. La oferta para estudiantes ha incluido formación online, que ha contado con 3.656 participantes, y actividades presenciales, que han registrado 2.790 asistentes.

Quejas, reclamaciones y sugerencias

Receptividad ante las reclamaciones **1.1, 4.17, PR5**

En Ibercaja Banco las quejas, sugerencias y reclamaciones de sus clientes son una importante fuente de información para detectar eventuales errores y rectificar actuaciones.

Para gestionar adecuadamente las incidencias que se producen en la relación con los clientes, Ibercaja tiene establecido un Modelo de Gestión de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones ajustado a la normativa establecida en el año 2004 para los Servicios de Atención al Cliente de las entidades financieras. Dispone de una aplicación para su gestión que facilita la información y consulta internas, resultando muy eficiente para realizar la tramitación de incidencias, al sistematizar la información recibida y permitir reducir los tiempos de respuesta y la calidad de los informes públicos.

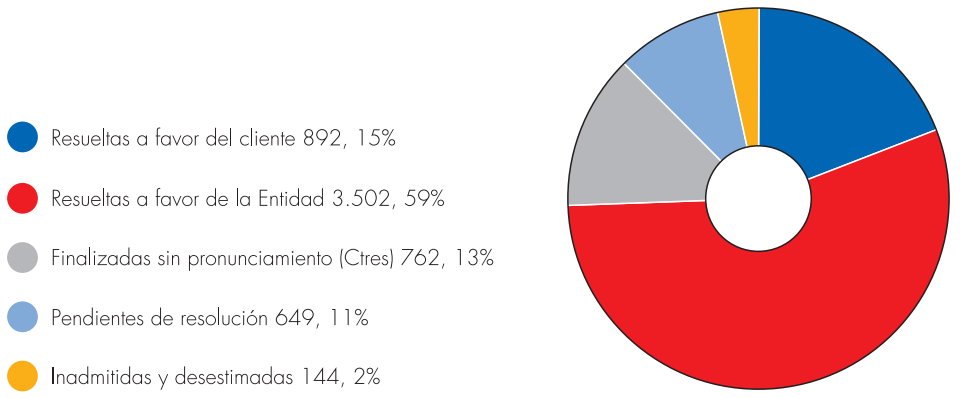
Quejas, sugerencias y reclamaciones atendidas **PR4**

Antes de entrar al análisis de los datos, se hace necesario señalar que, habiendo coexistido hasta octubre de 2014 dos servicios de atención al cliente y al objeto de obtener tanto las estadísticas del ejercicio como cifras comparativas, se han acumulado los datos de actividad de los SAC de Ibercaja Banco y del Banco Grupo Caja3, hasta la fecha de integración, y el posterior cierre del ejercicio.

Durante el año 2014 el Servicio de Atención al Cliente SAC del Grupo Ibercaja ha admitido a trámite un total de 7.628 incidencias, clasificadas en dos grandes grupos: Quejas, Reclamaciones y Sugerencias (5.949) e incidencias relativas a la Protección de Datos (1.679).

	2014	
	Núm.	%
Quejas y sugerencias (sin repercusión económica)	762	13
Reclamaciones (con repercusión económica)		
Resueltas a favor del cliente	892	15
Resueltas a favor de la Entidad	3.502	59
Reclamaciones pendientes de resolución	*649*	*11*
Inadmitidas y Desestimadas	*144*	*2*
Total reclamaciones	5.187	87
Totales Quejas, sugerencias y reclamaciones	5.949	100

Las denominadas «Finalizado sin pronunciamiento» tienen su origen en el SAC Caja3, pues de acuerdo al procedimiento establecido, determinadas tipos de quejas se finalizaban de este modo. La mayoría de las aquí comprendidas corresponden a quejas de clientes relativas al interés mínimo en préstamo hipotecario (Cláusulas «Suelo»).



Adicionalmente, se han tramitado 1.679 solicitudes de clientes de materia de LOPD.

Cancel. datos LOPD	80
Otros Derechos LOPD	1599
Total	1.679

En el ejercicio 2014 la ponderación del número total de quejas, sugerencias, solicitudes LOPD y reclamaciones admitidas con relación al número total de clientes de la Institución registra una ratio por cada 1.000 clientes del 2,76. Si se excluye la LOPD la ratio desciende al 2,15. Considerando exclusivamente las reclamaciones con resultado favorable al cliente, su ratio por cada 1.000 clientes se situó en el 0,32.

El cliente puede acudir también para tramitar sus quejas y reclamaciones a los Organismos Supervisores (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros) en función de la reclamación de que se trate.

Mercados **2.7**

Economías domésticas **DMA PR, DMA FS, 2.7**

Para satisfacer las necesidades financieras que se producen en el ámbito familiar y facilitar el acceso de los particulares a los servicios financieros, Ibercaja Banco desarrolla campañas y productos específicos.

Acceso a la vivienda **DMA PR, DMA FS, 2.2, FS14**

Ibercaja se ha caracterizado a lo largo de su historia por ser una de las entidades financieras más implicadas en la financiación de la vivienda, asumiendo que solo una financiación responsable satisface la necesidad del cliente.

En Ibercaja Banco se facilita información previa detallada sobre el riesgo que conlleva contratar un préstamo. Se entrega al cliente una simulación de las cuotas del préstamo mediante la que se dan a conocer los importes de amortización e intereses que devengará la operación durante el período contratado a tipo fijo y se informa de su posible variabilidad en función de las oscilaciones de los tipos de interés según el índice al que estén referenciados.

Además, incluida en la línea ICO-Empresas y Emprendedores 2014, hay una línea de financiación, para comunidades de propietarios y particulares, que posibilita la financiación hasta el 100% del proyecto de reforma de elementos comunes o rehabilitación de vivienda y edificios.

Iniciativas de Ibercaja Banco para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas y ayudar en situaciones críticas **DMA FS, FS14**

Ibercaja, fiel a los principios y valores que han inspirado la trayectoria de sus accionistas, trata de responder a las necesidades financieras de aquellos colectivos que disponen de menores rentas para evitar que lleguen a una situación de exclusión financiera que suele ser la antesala de la exclusión social.

En esa misma línea de compromiso Ibercaja Banco mantiene una atención especial a la transparencia en la comercialización de sus productos y a que estos se adecuen al perfil inversor de cada cliente.

En los últimos años, Ibercaja ha puesto a disposición de los clientes nuevos residentes los siguientes productos y servicios:

- Envío de remesas a sus países de origen mediante la plataforma Bravo –de la que Ibercaja sigue siendo la primera entidad en volumen de operaciones–, que permite abaratar costes en alternativa a otras remesadoras habituales.
- «Tarjeta Multipaís», medio de pago que permite el envío de dinero a cualquier país del mundo de forma inmediata y a un reducido coste.

A su vez, a través de la Obra Social, se está también colaborando con diversas instituciones sociales y ONG dedicadas a la integración e inserción laboral de **colectivos en riesgo de exclusión**, como parados de larga duración, discapacitados, drogodependientes, inmigrantes, etc.

La política de concesión de préstamos incluye entre sus objetivos evitar la morosidad estudiando cada operación individualmente. No obstante, se es consciente del elevado endeudamiento alcanzado por algunos hogares españoles que debido a la inestabilidad del mercado laboral se están viendo seriamente afectados; por este motivo, en 2014 se han seguido analizando y reorientando aquellos casos de sobreendeudamiento sobrevenido como consecuencia de la crisis y aplicando fórmulas a la medida de las dificultades de cada afectado.

Ibercaja Banco se adhirió en marzo de 2012 al «Código de Buenas prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual». Esta adhesión responde al hecho de que el Código atiende a uno de los objetivos fundacionales de las Cajas de Ahorro: su tradicional lucha contra la exclusión social y financiera. En el ejercicio 2014 ha aplicado las medidas establecidas en la Ley 1/1013 de 14 de mayo para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, adaptándolas a las necesidades económicas específicas de cada cliente, aplicando carencia, ampliación de plazo de amortización, reestructuración de deuda, etc. según las características de los deudores.

ALQUILER DE VIVIENDA **FS14**

El Programa **«Ibercaja Llaves Solidarias»** está dirigido a familias con escasos recursos o con dificultades sociales que necesitan una vivienda asequible de alquiler en la ciudad de Zaragoza, con el objetivo de complementar las políticas públicas de alquiler social.

El Programa, que se lleva a cabo con la Fundación Federico Ozanam, cuenta con una **bolsa de alquiler de viviendas**, además de actuar como **mediador entre arrendadores y arrendatarios**, ofreciendo a los propietarios garantías en el cobro del alquiler, realizando un seguimiento de los inquilinos y gestionando la mediación ante posibles conflictos. Se garantiza además al propietario el **abono del alquiler ante una posibilidad de impago** por parte del inquilino.

Gracias a este programa, colectivos con algún tipo de ingreso, pero que no lo pueden demostrar documentalmente, o por causa de su origen, etnia o situación social, pueden alquilar sin dificultad una vivienda. Además, **se fomenta que pisos antes vacíos salgan al mercado de alquiler**, al ofrecer garantías al propietario.

Durante el año 2014, 514 personas se han beneficiado de este programa.

MONTE DE PIEDAD: PRÉSTAMO SOCIAL INMEDIATO **2.2 FS14**

El enfoque del servicio que presta el Monte de Piedad tiene un componente claramente social ya que ofrece: disponibilidad instantánea, liquidez y un interés asequible. Esta forma de préstamo constituye una alternativa rápida, económica, efectiva y segura frente a un imprevisto económico.

El Monte de Piedad de Ibercaja es uno de los más activos de España y, adaptado en la gestión a los tiempos, es un fiel reflejo de las necesidades reales de la sociedad. El importe mínimo del préstamo que se concede es de 60 euros.

Los Jóvenes **DMA FS, 2.2, 2.7, FS1, FS5, FS7**

En el modelo de gestión que Ibercaja viene tradicionalmente manteniendo con niños y jóvenes se evidencia claramente la dualidad de compromisos que sostiene como entidad financiera y como entidad implicada socialmente.

Bajo las denominaciones genéricas de Línea + Joven y Red Joven se integran dos amplias gamas de productos especialmente orientados a niños y jóvenes respectivamente, donde resultan prioritarios los fines de índole social como son la creación de hábitos de conducta y de previsión de futuro, muy recomendables para familiarizar a estos colectivos en la práctica bancaria y promover el hábito por el ahorro.

La oferta que se ha ido poniendo en marcha para los niños en los últimos años puede considerarse completa y adecuada para cubrir tanto las posibles necesidades financieras como los objetivos educativos que Ibercaja y los padres persiguen para estas edades:

- La Cuenta Infantil + Joven está especialmente pensada para ser la primera cuenta del niño, donde pueda ir ingresando periódicamente sus ahorros para familiarizarse con el valor del dinero e ir creando el hábito del ahorro. Al llegar a la mayoría de edad, la cuenta automáticamente cambia su perfil y pierde sus limitaciones operativas para que el ya joven pueda continuar utilizándola como cuenta personal durante el resto de su vida.

Además, existen dos tipos de programas de ahorro que generalmente son promovidos y realizados por adultos para distintas finalidades:

- El Ahorro + Joven: cuenta de especiales condiciones a la que se pueden asociar, con la cadencia que se quiera, programas de ahorro para determinadas finalidades futuras: estudios, etc.
- El Plan de Ahorro + Joven: programa de ahorro de especiales condiciones, soportado sobre una cuenta de seguros en la que el padre es el titular y el beneficiario final es el niño.

La oferta financiera para niños se ve complementada además con diversos servicios de interés:

- Actividades educativas y culturales: con el apoyo de la Obra Social de la Fundación Bancaria Ibercaja, con su proyecto Iniciativa Educa, que colabora con padres y educadores, poniendo a su disposición propuestas que contribuyen a completar la educación de los más jóvenes, especialmente los Programas Didácticos para Escolares y Aprendiendo a Emprender, programa desarrollado en colaboración con la Consejería de Educación del

Gobierno de Aragón y dirigido a crear habilidades emprendedoras en niños de 5.º y 6.º de primaria.

Los jóvenes, a su vez, cuentan tradicionalmente en Ibercaja con una de las ofertas de productos y servicios específicos más completas del mercado, capaces de cubrir todas las necesidades de ahorro, financiación, servicios, o seguros de estos clientes.

- Cuenta Joven, Tarjeta Joven, e Ibercaja Directo Joven son los tres productos básicos que se ofrecen exentos de cuotas o comisiones de mantenimiento para los jóvenes menores de 26 años, que permiten al joven cliente disfrutar de un completo servicio financiero que ayuda a lograr su integración financiera y social en cualquier momento o lugar.
- Préstamos para emprendedores. En acuerdo con la Obra Social los participantes del Programa Emplea-T y Emprende pueden solicitar, al término del programa, un préstamo sin necesidad de aval y en condiciones preferentes. En total se han financiado 12 proyectos por un importe de 260.000 euros. Este tipo de financiación es fundamental para muchos emprendedores que no disponen de las garantías necesarias para poner en marcha sus proyectos.
- Por su carácter eminentemente social en favor de la movilidad de los jóvenes y de su inclusión financiera, cabría destacar la participación y protagonismo de Ibercaja, desde su puesta en marcha en los años 80, en los proyectos «Carné Joven» de Aragón, La Rioja, y también de Castilla y León de los que se benefician más de 80.000 jóvenes aragoneses, riojanos y castellanos. Asociado al Carné Joven, los jóvenes residentes en la comunidad de La Rioja (mínimo de cinco años o estudiantes universitarios), pueden beneficiarse del convenio firmado con el Instituto Riojano de la juventud para conseguir préstamos para la obtención del permiso de conducción de la clase B. Este año 2014 se ha financiado a 324 jóvenes con un volumen de formalizaciones de 380.116 euros.

Ibercaja Banco está también presente en la Universidad. Hay que destacar:

- Ayudas complementarias a las Becas Erasmus con la Universidad de Zaragoza.
- Becas Fundación Antonio Gargallo, para el desarrollo de proyectos de investigación del campus de Teruel.
- «Anticipo de Beca» que tiene por finalidad adelantar el importe de las becas Erasmus o Sócrates a percibir por los estudiantes o los profesores.
- «Cátedra Ibercaja de competitividad» para favorecer la evolución tecnológica y productiva de la industria del valle medio del Ebro.
- Pago de matrículas a través de oficinas, cajeros, domiciliación en cuenta, etc.
- Préstamo de matrícula y préstamo de postgrado para que puedan hacer frente de manera fraccionada a estos gastos.
- Acciones de bancarización y bienvenida en distintos campus españoles en los que se ofrece a los nuevos alumnos universitarios un paquete de autoservicio financiero gratuito (cuenta, tarjeta e Ibercaja Directo) y un regalo de bienvenida ligado a su nuevo cometido profesional.

- «Ayudas Ibercaja al primer empleo» mediante convenios con Universidades y centros de formación profesional.
- «Apoyo al fomento del empleo en I+D+i. Universidad de Zaragoza»

Los jóvenes tienen su propia página dentro de la web de Ibercaja. En ella pueden encontrar, además de una oficina Joven Virtual, servicios de utilidad como: venta de entradas de una parte importante de los cines y teatros de España, programas de actividades culturales y deportivas promovidas por Ibercaja, ofertas de viajes, etc.

La Obra Social de Ibercaja apoya también iniciativas que tratan de desarrollar y potenciar las aptitudes artísticas, culturales, científicas y deportivas de los jóvenes, como la participación en la fase aragonesa de las Olimpiadas de Matemáticas, Física, Biología y Geología, etc., todo ello se complementa con la convocatoria de diversos Concursos, Premios y Becas para aportar un mejor futuro a los jóvenes.

Patrocinios **2.2**

Ibercaja Banco desarrolla una intensa actividad de patrocinio que complementa la labor que realiza la Obra Social.

DEPORTES

Ibercaja apoya el deporte base y de aficionado (no profesional) para difundir y fomentar los valores de esfuerzo, constancia, trabajo en equipo, vida sana y colaboración, especialmente entre los más pequeños. Se contribuye con ello al desarrollo de una sociedad más solidaria, fieles a nuestra misión. Para ello, se colabora con diversas federaciones y clubes además de apoyar eventos concretos que contribuyan a difundir el deporte.

Continuación de los convenios con las principales Federaciones de Deporte Aragonesas:

- Federación Aragonesa de Baloncesto.
- Federación Aragonesa de Balonmano.
- Federación Aragonesa de Fútbol.
- Federación Aragonesa de Atletismo.
- Federación Aragonesa de Pádel.
- Federación Aragonesa de Piragüismo.
- Federación Aragonesa de Automovilismo.

Ibercaja ha colaborado además en diversas iniciativas orientadas a fomentar el deporte base y de aficionado y en pruebas de marcado carácter popular. Entre otras:

- Madrid: Pruebas y carreras deportivas dentro del Convenio Comunidad de Madrid (Táctica Trail, Padel, Unibike, Fundación deporte, Olimpiadas escolares, Carrera de las empresas, Escuela Infantil Motociclismo, Festival infantil Judo) y San Silvestre Vallecana

- Burgos: Media Maratón de Burgos, Trofeo Caja Círculo Club Ciclista Burgalés, Atletismo Capiscol, Atletismo Aranda, Club Promesas 2000, CF Burgos, CB Ciudad de Burgos, Trofeo Caja Círculo de fútbol, Club baloncesto Atapuerca, Cross Atapuerca.
- Badajoz: Triatlón pacense de Badajoz, Carrera contra el cáncer de Badajoz, San Silvestre en Badajoz y Almendralejo.
- Aragón: Quebrantahuesos y Treparriscos, Aula Ciclista de Huesca, V Trofeo Oscar Llanos de Bicicleta, Media Maratón de Sabiñánigo «Memorial Antonio Lardiés», CN Helios y El Olivar en Zaragoza, Fútbol Stadium Casablanca, Stadium Venecia, Real Zaragoza Club de Tenis, Carrera Popular de Empleados Ibercaja, Carrera Popular Ibercaja Zaragoza y Huesca, Gran Premio San Lorenzo Ciclismo en Huesca, Día de la Bici en Huesca y Carrera del Pavo en Alcañiz, Maratón + 10 K de Zaragoza, Carrera Desafío Arcosur Zaragoza, Día del Minibasket, Carrera Entreculturas, Milla delicias, Carrera de Bomberos, Carrera de la Joya Mallén, San Silvestre Zaragoza, Papanoelada, Día del deporte en la calle, Trofeos Ciudad de Zaragoza, Carrera Eliseo Godoy, Carrera del Pavo Teruel.
- Rioja-Guadalajara: Carrera San Roque Santo Domingo.
- Arco Mediterráneo: Cursa Nocturna de L'Hospitalet, Milla Sagrada Familia de Barcelona, Torneo Golf Castellón, Carrera Oliva Trail, Cross del Angels, Carrera Barrio de San Andreu, Cursa Popular Sabadell, Cursa Mollerusa, Maratón de Cabreres, Maratón del Mediterráneo, San Silvestre en Mataró, Lleida, Almería y Sant Cugat del Vallés.
- Otros territorios: Carrera Solidaria Gijón, Vuelta aérea Galaico Duriense, Campus Futbol en León, Torneo de tenis en Ponferrada, Media Maratón en Granada.

En la nieve se ha renovado la colaboración con las principales escuelas de esquí de nuestra comunidad: Candanchú, Valdelinares I y II, Formigal, Cerler y Panticosa.

MÚSICA

Ibercaja colabora en la difusión de la música entre los jóvenes como alternativa de ocio, posibilitando el acceso en nuestra zona tradicional a espectáculos de reconocidos artistas. Hemos patrocinado entre otros: Festival FIZ, Sergio Dalma, conciertos de las Fiestas del Pilar, Festival de Jazz de Lugo, Pirineos Sur, Gira de los Miserables en Zaragoza, Dani Martín,…

Los Mayores **2.2, 2.7, FS14**

Ibercaja Banco tiene diseñadas varias líneas de actuación que tratan de dar respuesta a las demandas de este colectivo.

A las personas que tienen domiciliada su pensión se les ofrece la posibilidad de anticipar el cobro de la misma, exención de comisiones de mantenimiento de cuenta, descuentos en viajes, participación en promociones y sorteos, etc. Otros productos comercializados son el Seguro Renta Vitalicia que garantiza de forma inmediata y de por vida el cobro de una renta mensual. Año a año se van añadiendo nuevos servicios de valor específicamente orientados a estas edades como el Servicio de Asesoramiento en el rescate del Plan de Pensiones y un programa específico de viajes con varias opciones adaptadas a todos los niveles de renta.

Impulsar el papel activo de nuestros mayores es el objetivo principal de nuestros Centros Sociales, Hogares y Residencias, que ofrecen a las personas mayores de 60 años diferentes alternativas para el desarrollo de su actividad física, intelectual y creativa.

La Obra Social de la Fundación Bancaria Ibercaja dispone de 4 hogares del jubilado y dos centros sociales: el Centro Social Ibercaja «Las Fuentes» de Zaragoza y el Espacio Ibercaja «Castillo de Montearagón» en Huesca, el Club Ibercaja 60+ «Antonio Lasierra» y el Hogar del Jubilado Ibercaja «Delicias» en Zaragoza, el Hogar del Jubilado Ibercaja Guadalajara, y el Hogar del Jubilado Ibercaja «Castillo de Loarre» en Huesca.

También viene destinando una importante partida presupuestaria a crear y gestionar residencias, tanto propias como en colaboración con otros organismos, garantizando así una cuidada atención para las personas mayores de la Comunidad Autónoma aragonesa. La Residencia Ibercaja «Padre Piquer» de Teruel, la Residencia Ibercaja «Rey Ardid–Juslibol» y el Centro de Día Ibercaja «La Magdalena–Ozanam» en Zaragoza son las instalaciones donde hacemos visible nuestro compromiso con las personas mayores.

Empresas y comercios **DMA FS, 2.7**

Las empresas y comercios constituyen una parte importante de la actividad financiera de Ibercaja Banco. Con el fin de atender sus necesidades y anticiparnos, mejorando el nivel de respuesta a sus demandas, se trabaja activamente en la renovación de la oferta de productos y servicios a estos colectivos.

Ibercaja tiene, también, suscritos convenios y acuerdos de colaboración con diversos organismos oficiales y asociaciones empresariales. Se pretende con la renovación de estos y negociación de nuevos acuerdos, contribuir al desarrollo del tejido empresarial y profesional, prestando una atención especial a los nuevos emprendedores.

Apoyo a la financiación empresarial **2.2**

Durante todo el ejercicio 2014 la actividad ha venido marcada por las características del entorno económico, entre las que cabe destacar: contención en los niveles de morosidad, tensiones de liquidez en el sistema financiero, procesos de concentración en el mismo y baja demanda para nuevos proyectos de inversión.

Dentro de este contexto, Ibercaja Banco ha seguido apoyando la financiación empresarial, ofreciendo una amplia gama de soluciones financieras para cubrir las necesidades de la empresa pero, sobre todo, ha aportado el valor añadido que ofrece un equipo especializado, altamente cualificado, capaz de asesorar con profundidad sobre cuál es la opción más oportuna en cada situación y momento.

Las empresas de mayor volumen y operatoria más compleja han sido atendidas por un equipo formado por más de un centenar de gerentes y gestores de empresa. Además, han sido apoyados por cerca de 220 directores de algunas oficinas que tienen como clientes una masa crítica de pymes y comercios.

Uno de los elementos que mejoran de forma considerable la competitividad de la empresa española es la internacionalización de la misma. Consciente de este hecho, Ibercaja ha puesto su experiencia y todos los medios materiales y humanos necesarios para que esa labor de apertura al exterior sea una realidad, tanto para las empresas que inician esa andadura, como para aquellas que ya han adquirido experiencia en otros mercados.

El total de operaciones, realizadas en la red, ligadas al negocio internacional, asciende a casi 250.000, destacando la financiación al comercio exterior con un incremento en el año del 11,8% por volumen y del 8,9% por número de operaciones.

Para favorecer la creación de nuevas empresas y comercios, Ibercaja Banco ofrece a los profesionales emprendedores una gama de productos para los que quieran constituir su propio negocio, financiando la adquisición de instalaciones y bienes afectos al negocio: el «Préstamo mi primera empresa-comercio», así como el «Préstamo Establecimiento Laboral» y Préstamo Profesional Instalaciones» un préstamo a largo plazo en condiciones muy favorables.

Ese apoyo a las actividades productivas se pone de manifiesto, en términos globales, en las 24.908 operaciones formalizadas en la Red por un importe total de 1.634 millones de euros.

Líneas ICO 2014 **FS7**

Pese a las condiciones poco favorables marcadas por el entorno económico Ibercaja Banco ha seguido apoyando la financiación empresarial.

Durante el año 2014 se ha mantenido como entidad financiera activa en la formalización de operaciones de las líneas ICO Empresas y Emprendedores alcanzando la octava posición del ranking nacional de intermediación de dichos préstamos. Estas líneas de financiación están dirigidas a autónomos, empresas y entidades públicas y privadas.

En 2013 se firmó un acuerdo de colaboración con el Instituto Aragonés de Fomento IAF para la concesión de ayudas sobre operaciones de préstamo o *leasing* para inversiones en activos fijos realizadas por pequeñas y medianas empresas, acogidas a la línea de financiación ICO Empresas y Emprendedores, que se ha mantenido vigente hasta febrero de 2014.

Convenios con Sociedades de Garantía Recíproca **FS7, FS14**

Las Sociedades de Garantía Recíproca contribuyen a que las empresas consigan las garantías necesarias para acceder a la financiación que necesitan. Ibercaja Banco consciente del importante papel que juegan en la financiación empresarial, mantiene acuerdos con varias Sociedades de Garantía Recíproca de distintas Comunidades Autónomas.

Durante el año 2014 se han formalizado un total de 75 operaciones, entre créditos y préstamos, por un importe total de 5.832.613 €.

- Avalmadrid SGR: 45 operaciones por 3.090.613 €
- Avalia Aragón SGR: 15 operaciones por 1.788.000 €
- Iberaval SGR: 11 operaciones por 859.000 €
- Saeca SGR: 4 operaciones por 95.000 €

Otros Convenios **EC9, FS1**

Ibercaja ha tenido en vigor a lo largo de 2014 convenios con el Banco Europeo de Inversiones, cuyo objetivo es apoyar el tejido productivo y financiar proyectos de consolidación, crecimiento o expansión con unas condiciones económicas excepcionales: Línea de Financiación BEI Pymes Aragón (con el Gobierno de Aragón), Línea de Financiación BEI Pymes Madrid (con el Gobierno de la Comunidad de Madrid) y Convenio de Financiación ADER - BEI Empresas La Rioja (con la Agencia de Desarrollo Económico de La Rioja).

A través de estos acuerdos se financian proyectos de inversión de activos fijos productivos nuevos y de segunda mano y necesidades de circulante asociadas al normal ciclo de explotación de las pymes y autónomos, con domicilio fiscal en la comunidad autónoma correspondiente a la firma del convenio.

Su comercialización incluye producto de inversión, en modalidad préstamo y crédito así como producto para liquidez. A cierre del ejercicio 2014 se han agotado los fondos disponibles, tanto para Madrid como para Aragón.

Apoyo a la gestión empresarial mediante productos y servicios especializados **2.2**

Con el fin de poder dar cobertura a cualquier necesidad de la pyme española, Ibercaja Banco ofrece una amplia gama de productos y servicios: inmovilizado, circulante, servicios, gestión de tesorería, banca a distancia, etc., que faciliten su gestión, como:

- Póliza Multiproducto, que incluye en un único contrato jurídico la mayoría de los productos de circulante que una pyme puede necesitar para la financiación de circulante, tanto nacional como internacional, así como para la emisión de avales.
- Factoring.
- Coberturas de tipos de interés.
- Seguros de riesgo.
- Financiación bonificada para pymes, tanto en modalidad préstamo como en crédito. Esta bonificación consiste en una rebaja del diferencial del tipo de interés del producto en función de la vinculación del cliente, mejorando las condiciones económicas para aquellos clientes más vinculados con la Entidad.
- Cuenta Negocios Empresas: cuenta corriente remunerada sin comisiones por servicios básicos.

Apoyo a la internacionalización de las empresas **2.2**

Como apoyo a las empresas que inician o consolidan proyectos de expansión internacional, que ayudan a mitigar la caída de demanda interior y aseguran su competitividad, durante 2014 se ha puesto en marcha una campaña de asesoramiento especializado, tanto para exportadores como para importadores, con unas condiciones ventajosas, aspectos que en su conjunto juegan un papel estratégico en los procesos de internacionalización de los clientes de Ibercaja Banco.

Para favorecer el impulso de la internacionalización de las Empresas Extremeñas ha estado en vigor en 2014 un convenio con la Junta de Extremadura.

Asesoramiento especializado **DMA FS, 2.2, 2.7**

En Ibercaja se mantiene una política orientada a la excelencia en la calidad de servicio por lo que, para los clientes de este segmento, se cuenta con un equipo especializado destinado a facilitar, de manera personalizada, el asesoramiento de alto nivel que las empresas pueden requerir.

Dada la importancia que en estos momentos toma la actualización constante de los equipos directivos de las pymes, Ibercaja Banco ha facilitado su puesta al día en las principales novedades financieras mediante:

- El patrocinio, como única Entidad Financiera, del congreso Iniciativa Pymes celebrado en Zaragoza el 18 de marzo de 2014.

Junto con otras Entidades:

- «Feria de la Financiación», organizada por la Fundación Aragón Invierte celebrada del 17 y 18 de junio en Zaragoza.
- V Convención de ADEA que bajo el título «La Nueva Economía. El directivo en un mundo digital: ventajas y retos» se celebró el 3 de diciembre en Zaragoza.

Además, ha participado en:

- Fruit Atraction, Feria Internacional del sector de frutas y hortalizas, celebrada en Madrid los días 15 al 17 de octubre y que organizan IFEMA y FEPEX.

Como resumen, se puede destacar que con la oferta de productos, el lanzamiento de campañas y la puesta en marcha de estas iniciativas, Ibercaja Banco ha puesto de manifiesto que mantiene como objetivo el apoyo al tejido empresarial, como motor imprescindible de desarrollo económico y de creación de empleo, poniendo a su disposición los apoyos y herramientas necesarios para facilitar su gestión y desarrollo.

Comercios **2.2, 2.7**

Ibercaja pone a disposición de los comercios una oferta específica de productos y servicios que da respuesta a todas las necesidades financieras que el ejercicio de su actividad requiere.

En este sentido, la comercialización iniciada en 2013 de la «Cuenta Negocios sin comisiones por servicios básicos» en sus 3 modalidades: Empresas, Comercios y Profesionales se ha convertido en la cuenta soporte de nuestros clientes. Esta «Cuenta Negocios» ofrece a los comercios la posibilidad de no pagar comisiones por las operaciones básicas que su actividad requiere: transferencias, ingresos de cheques, mantenimiento y administración de cuenta y tarjeta negocios, además de ofrecer una remuneración referenciada al índice BCE.

Conscientes de la importancia que para los comercios tiene la utilización de soluciones de cobro que les ayuden a incrementar sus ventas, se ha impulsado la instalación de TPV-S con diferentes tecnologías, entre las que cabe destacar:

- TPV GPRS para permitir el cobro de forma rápida en cualquier lugar.
- TPV INALÁMBRICO, que aporta más seguridad y facilita la operatoria en determinados sectores como pueden ser los restaurantes.
- TPV MÓVIL en dispositivos *smartphone*, para facilitar el cobro con tarjeta a aquellos profesionales que prestan servicios fuera de su establecimiento.
- TPV VIRTUAL para que los comercios que decidan apostar por el comercio electrónico dispongan de un sistema seguro y fácil de implementar que garantice el cobro de las transacciones realizadas.

Para ayudar al pequeño comercio en estos momentos difíciles para ellos se han suscrito diferentes acuerdos comerciales con Asociaciones de Comerciantes, en los que se establecen condiciones especiales para determinados productos y servicios como pueden ser: Servicio TPV, Cuentas de crédito, Avales, Seguros, etc.

Colectivo e Instituciones

Colectivo Agroalimentario **2.2, 2.7**

La importante implantación que tiene Ibercaja Banco en el mundo rural, principalmente en nuestros territorios tradicionales, la convierte en una Entidad de referencia en el sector agroganadero con el que tiene establecidas varias líneas de actuación:

- Pone a disposición de Jóvenes Agricultores que quieran incorporarse al Sector y de los Agricultores-Ganaderos ya instalados, una línea de Financiación Específica para que puedan llevar a cabo sus proyectos de inversión y mejora de instalaciones en condiciones preferentes.
- Convenio con la Red Aragonesa de Desarrollo Rural para colaborar con los Grupos de Desarrollo Rural responsables de los Programas Comunitarios LEADER PLUS y PRODER, apoyando la implantación en Aragón de dichos programas que tienen como objetivo favorecer las condiciones de vida de la población del medio rural.
- Suscribe convenios de colaboración con las CC.AA. para favorecer la incorporación de Jóvenes agricultores y ganaderos al sector, así como impulsar la mejora en instalaciones e infraestructuras de determinadas zonas.
- Participa como entidad colaboradora con las respectivas comunidades autónomas en informar, tramitar y gestionar el cobro de las Ayudas Comunitarias de la PAC de sus clientes, facilitando anticipos a las subvenciones en condiciones muy ventajosas.
- Ofrece a los agricultores-ganaderos su colaboración sin coste alguno para gestionar la solicitud de la devolución del impuesto especial sobre el gasóleo bonificado.
- Por otra parte, Ibercaja viene realizando una intensa labor de formación mediante los cursos y seminarios programados por «Ibercide. Centro Ibercaja de Desarrollo Empresarial» y ha puesto a disposición de este colectivo el servicio Ibercaja Documenta, cuya misión es localizar, analizar y difundir la información necesaria para la toma de decisiones técnicas y económicas en el ámbito profesional agrario.

Colectivos profesionales **2.2, 2.7**

La gestión vía colectivos es otra forma de prestar un servicio especializado y diferencial a determinados grupos de clientes que reúnen cierto grado de homogeneidad en sus necesidades y demandas a una entidad financiera.

Los profesionales liberales, los empleados pertenecientes a empresas u organismos con Planes de Pensiones Sistema de Empleo gestionados por Ibercaja Pensión y otros grandes colectivos como funcionarios, empleados de grandes empresas, etc., con estructuras organizativas propias, son objeto de especial atención y servicio por parte de Ibercaja.

Dicha atención se basa fundamentalmente en una oferta diferencial que busca dar respuesta a sus necesidades de productos, ofreciendo un servicio multicanal y el uso de nuevas tecnologías.

Instituciones **2.7**

La colaboración que Ibercaja ofrece al sector público –estatal, autonómico y local– es una muestra más del compromiso que mantiene la Entidad con el desarrollo socioeconómico de las personas y los territorios en los que desarrolla su actividad.

Para prestar un mejor servicio a los ciudadanos, Ibercaja Banco mantiene acuerdos de colaboración con la Agencia Tributaria Estatal, la Seguridad Social y numerosas administraciones locales (Diputaciones, Cabildos y Ayuntamientos) siendo, a su vez, una de las entidades más reconocidas a nivel nacional como colaboradora por las comunidades autónomas, algunas de las cuales disponen de competencias tributarias plenas.

También participa activamente en la implantación y difusión de la Administración Electrónica (Ley 11/2007), y en particular, en el pago electrónico, clave fundamental para que las Administraciones Públicas sean capaces de prestar a los contribuyentes servicios no presenciales de componente económico.

En esa línea de colaboración en el entorno de los medios de pago, cabe destacar el convenio suscrito con el Ayuntamiento de Zaragoza que introdujo la tecnología «contactless» de los medios para el acceso y pago de servicios municipales, a través de la Tarjeta Ciudadana impulsada por el Ayuntamiento de dicha ciudad con el apoyo tecnológico de Ibercaja Banco.

Productos con componente social **2.2, FS7, FS11, FS14**

(Miles de euros)	2012	2013	2014
N.º Total de operaciones de Financiación de vivienda a inmigrantes	202	243	335
Importe total financiado	19.944	21.796	28.528
Importe medio de la financiación	98,73	89,70	85,2
N.º total de operaciones de la línea Joven	550	142	593
Importe financiación matrículas de estudios, postgrados, etc.	301	355	2.428
Importe financiación adquisición de vivienda	9.143	3.971	5.770
N.º total de operaciones ICO-EMPRESAS Y EMPRENDEDORES 2013 – Total línea		1.973	3.198
Importe financiado		97.748	173.828.277,75
N.º total de operaciones ICO-EMPRESAS Y EMPRENDEDORES 2013 – Actividades productivas	–	1.966	2.426
Importe financiado	–	97.584	145.293
Monte de Piedad			
Número de operaciones formalizadas en el año*	19.055	18.631	17.637
Número de operaciones vivas a 31/12	15.695	16.667	16.457
Importe total financiado en el año	8.926	8.883	7.787
Importe medio de la financiación en el año	0,47	0,477	0,442

* El 18,5% de los nuevos clientes del Monte de Piedad son inmigrantes

6.2 Empleados **1.2**

El Equipo Humano y la Gestión de Personas **4.8, DMA LA**

Las personas que trabajan en Ibercaja son el pilar fundamental sobre el que se asienta su estrategia y su actividad. Su identificación con la Misión, Visión y Valores Corporativos, su dedicación, profesionalidad, implicación y compromiso con la Misión Institucional, están contribuyendo de forma destacada al desarrollo de la Entidad.

En este contexto, la Dirección de Recursos Humanos tiene la misión de detectar, identificar y facilitar la satisfacción de necesidades de la plantilla, comprometida con su desarrollo profesional y personal, apoyando la consecución de los objetivos de la Entidad.

Sus actuaciones están basadas en los siguientes **principios**, con los que la Dirección de Recursos Humanos se encuentra comprometida:

- Voluntad de servicio.
- Profesionalidad.
- Cercanía.
- Confidencialidad.

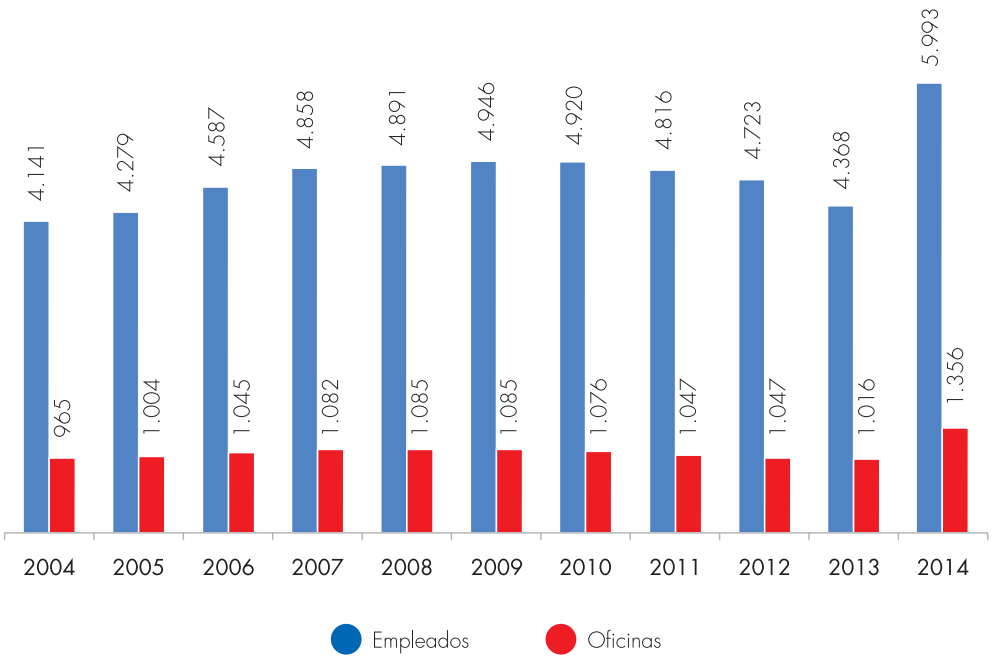
- Coherencia.
- Compromiso con la mejora continua.

Las políticas definidas desde la Dirección de Recursos Humanos están alineadas en todo momento con la visión y estrategia operativa, apostando claramente por el desarrollo de las personas, todo ello bajo un marco de mejora continua, de acuerdo con los principios de respeto a la legalidad, rigor y diálogo social. Estas políticas, son conocidas y difundidas a la plantilla, a través de los diferentes canales institucionales (intranet, portal del empleado, boletines internos).

Las personas **2.8, LA1, LA2**

Ibercaja cuenta con un equipo formado por 5.993 personas (incluidos 131 empleados con jubilación parcial). El 98% de los empleados contaba a finales de 2014 con un contrato indefinido.

Evolución de la plantilla



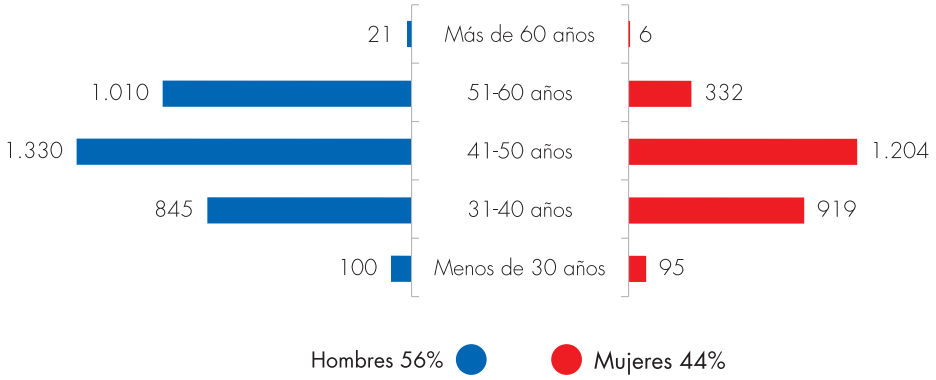
* Se han excluido 8 personas del cómputo por tener convenio laboral especial por su condición de cotizantes en Portugal.

El Grupo Profesional 1 está integrado por 5.817 profesionales directamente vinculados con la actividad financiera, ejecutiva, comercial, técnica o administrativa de Ibercaja Banco. Otros 45, pertenecientes al Grupo Profesional 2, desempeñan funciones de apoyo a la actividad propia de Ibercaja (conserjes, ayudantes, telefonistas, etc.).

La edad media de la plantilla en activo (excluidos los empleados con jubilación parcial) se sitúa actualmente en 44 años.

Todos los empleados de Ibercaja desarrollan su actividad en el territorio español, excepto 4 empleados cotizantes en España desplazados en Portugal. **2.8, LA1**

Distribución de la plantilla por sexos y tramos de edad* LA13



* Excluidos empleados con jubilación parcial

La presencia de mujeres es del 44% en 2014, habiéndose aumentado significativamente este porcentaje en los últimos años (37% en 2005). En tramos de edad inferiores a 40 años este porcentaje se eleva al 52%.

Rotación LA2, LA13

El grado de fidelidad de los empleados es muy elevado y prueba de ello es que la antigüedad media de las personas que trabajan en Ibercaja Banco se eleve a 19 años, y que 1.503 empleados (26% de la plantilla en activo) ya hayan cumplido sus bodas de plata en la Institución (25 años).

El índice de rotación externa (porcentaje de bajas voluntarias –incluido ERE– despidos y resoluciones de contrato) a finales de 2014 es del 4,98%.

Distribución de bajas por tramos de edad y sexo

(Miles de euros)	21-30 años	31-40 años	41-50 años	51-60 años	61-65 años	Total general
Hombres	1	10	13	139	73	236
Mujeres	0	4	6	34	12	56
Total general	1	14	19	173	85	292

Región: España **LA1**

Formación Académica

El 61% de los empleados posee estudios universitarios de grado superior o medio, siendo las titulaciones en Empresariales (32%), Economía (20%), Administración y Dirección de Empresas (14%) y Derecho (13%) las más numerosas.

Distribución por Niveles Profesionales* LA1

Nivel	Sexo		Total
	Hombres	Mujeres	
GR.1 NIVEL I	20	3	23
GR.1 NIVEL II	65	15	80
GR.1 NIVEL III	355	82	437
GR.1 NIVEL IV	605	217	822
GR.1 NIVEL V	592	341	933
GR.1 NIVEL VI	296	208	504
GR.1 NIVEL VII	407	320	727
GR.1 NIVEL VIII	375	578	953
GR.1 NIVEL IX	127	185	312
GR.1 NIVEL X	111	185	296
GR.1 NIVEL XI	272	383	655
GR.1 NIVEL XII	25	21	46
GR.1 NIVEL XIII	19	10	29
GR.2 NIVEL I	1		1
GR.2 NIVEL II	33	7	40
GR.2 NIVEL III	1		1
GR.2 NIVEL IV	2	1	3
Total general	3.306	2.556	5.862

* Excluidos empleados con jubilación parcial.

Política de Admisión **DMA LA, EC7**

La política de admisión en Ibercaja se adecua a principios de rigor, homogeneidad de criterios, confidencialidad, objetividad e igualdad de oportunidades en todos los procesos, valorando las actitudes, competencias y habilidades de los candidatos, al objeto de garantizar la incorporación en Ibercaja de aquellos profesionales que mejor se adecuen al perfil requerido en cada momento por la Entidad.

Convenios con Universidades y Prácticas de estudiantes

En la actualidad Ibercaja tiene concertados 19 Convenios de Cooperación con distintas Universidades españolas y otros centros docentes.

En 2014 fueron 234 estudiantes y becarios universitarios los que efectuaron sus prácticas en centros de Ibercaja Banco, recibiendo al final de las mismas una compensación económica en concepto de «bolsa de estudio».

Indicadores en admisión	Año 2014
Número de contratos indefinidos	2
Número de conversiones a indefinidos	1
Número de contratos temporales	342
Número de currículum gestionados en página web	19.338
Número Convenios con Universidades	19

La contratación en Ibercaja se realiza al 100% para el territorio español, ajustándose a la legislación vigente. El 100% de los altos directivos son nacionales. **EC7**

Política de Igualdad y Conciliación **DMA LA, HR4**

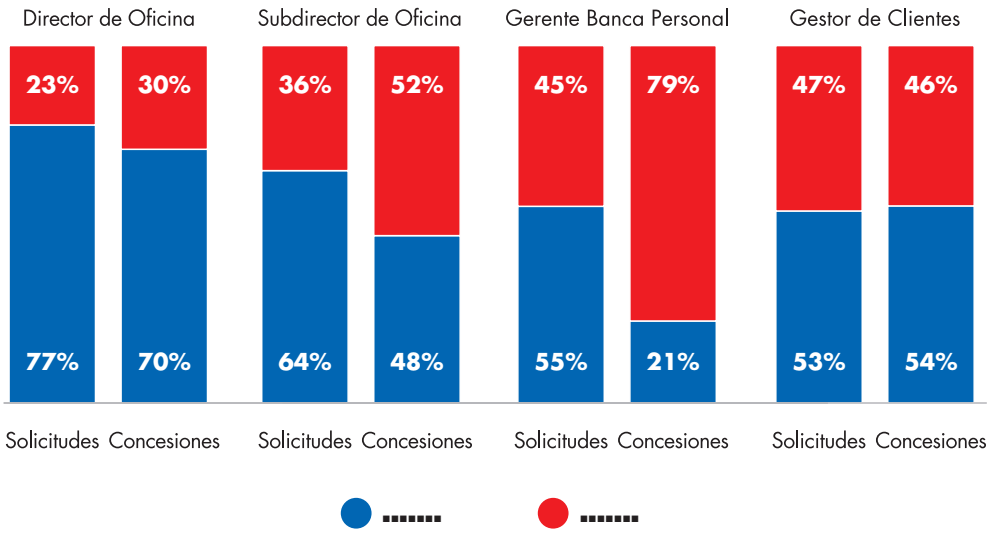
En Ibercaja se impulsa de manera activa la igualdad de oportunidades, rechazando toda forma de discriminación.

Existe el compromiso con la Conciliación de la Vida Laboral y Familiar de los empleados y se apoyan y promueven iniciativas que faciliten la conciliación familia-trabajo.

La presencia de mujeres en puestos de responsabilidad en la red de oficinas se sitúa en torno al 26% en los puestos de Director, 51% en los puestos de Subdirector de Oficina y 60% en los puestos de Gerentes de Banca Personal.

En coherencia con las preferencias manifestadas por las mujeres y teniendo en cuenta que la representación femenina es del 44%, el desarrollo profesional en 2014 se ha realizado en condiciones de igualdad, como se refleja en el gráfico siguiente:

Vacantes solicitadas/Vacantes concedidas en 2014



Actualmente se cuenta con 45 empleados de más de 10 nacionalidades distintas. **LA13**

Durante el año 2014 no se ha producido ningún incidente de discriminación. **HR4**

Conciliación Vida Familiar y Laboral

En 2014 los empleados de Ibercaja Banco han podido optar a medidas de conciliación como permisos, reducción de jornada y excedencias, algunas de las cuales amplían o mejoran las recogidas tanto en la legislación vigente como en el Convenio Colectivo para Cajas de Ahorros. Han disfrutado de reducción de jornada 147 empleados.

El período en que el trabajador permanece en situación de excedencia de maternidad o para el cuidado de familiares es computable a efectos de antigüedad y durante el primer año tiene derecho a la reserva de su puesto de trabajo.

En Ibercaja está estipulado que, mientras dure la excedencia por maternidad (no superior a tres años para atender al cuidado de cada hijo), o para el cuidado de familiares (no superior a dos años para atender al cuidado de un familiar hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad), los empleados mantienen el derecho a la percepción de la mayoría de las ventajas y beneficios sociales, en iguales términos y condiciones que para el resto del personal en activo. **LA3**

En este año han disfrutado de excedencia por maternidad o para el cuidado de familiares 36 empleados.

Plan de Igualdad **HR4**

En 2011 se puso en marcha el Plan de Igualdad Efectiva entre hombres y mujeres, consensuado entre la Entidad y la Representación de los Empleados, cuyo principal objetivo es garantizar el principio de igualdad efectiva de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.

El documento, que se encuentra a disposición de los empleados a través de la Intranet corporativa, recoge una serie de compromisos y actuaciones en diferentes ámbitos: selección, contratación, formación, promoción interna, conciliación, retribución, beneficios sociales, etc. y ratifica la voluntad de Ibercaja por seguir desarrollando políticas activas de igualdad y conciliación.

El Plan también incorpora todas las medidas de conciliación vigentes por Acuerdo del 16 de junio de 2006, así como el Protocolo de actuación en casos de acoso sexual y por razón de sexo pactado con la representación de los empleados en abril de 2008.

Protocolo para tratar los casos de acoso sexual y por razón de sexo

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 48 de la LO 3/2007 de 22 de marzo para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, la Entidad firmó, con fecha 3 de abril de 2008, un acuerdo con las Secciones Sindicales, mediante el que se pactó el protocolo para tratar los casos de acoso sexual y acoso por razón de sexo.

Existe además una Comisión de Acoso, compuesta por dos asesores, miembros designados por las Secciones Sindicales y miembros designados por Ibercaja, encargada de velar por las garantías comprendidas en el Protocolo.

Indicadores en igualdad y conciliación	Año 2014
% hombres/mujeres Directores Oficina	74% - 26%
% hombres/mujeres Subdirectores Oficina	49% - 51%
% hombres/mujeres Gerentes de Banca Personal	40% - 60%
% hombres/mujeres Gestores de Clientes	38% - 62%
% cambios de nivel hombres/mujeres	52% - 48%
% hombres/mujeres incorporadas en nuestra Entidad el último año (incluidos temporales)	49% - 51%

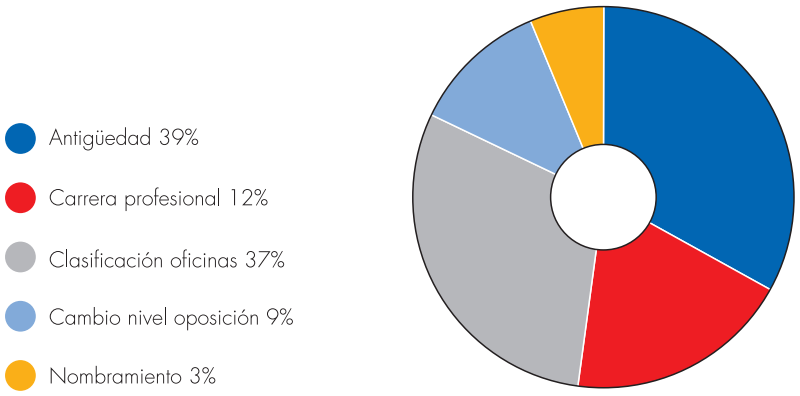
Política de Promoción y Desarrollo Profesional **DMA LA**

En Ibercaja se considera el desarrollo profesional y personal de los empleados como un objetivo estratégico en el marco de la Gestión de Recursos Humanos. Se mantiene la política de formar y promocionar cada año al mayor número posible de empleados, contribuyendo de forma activa al desarrollo del talento y competencias de la plantilla.

Promociones y Nombramientos

En 2014 se han efectuado un total de 281 nombramientos de puestos directivos en la Red de Oficinas, 67 nuevos Gerentes de Banca Personal y 48 nombramientos de Gestores de Clientes y de Empresa. Además se han realizado 712 promociones de ascenso de Nivel por distintas causas.

Promociones de nivel: causas



Plan de Carreras Profesionales

Existen Planes definidos para distintos colectivos que persiguen trabajar aspectos como:

- Incrementar la satisfacción profesional.
- Incrementar la formación específica.
- Incentivar la aceptación de las responsabilidades que conlleva la adscripción a una nueva escala.
- Vincular y comprometer con la Entidad.

Las carreras actualmente en vigor afectan a empleados de:

- Servicios Centrales.
- Gerentes y Gestores de Empresas.
- Gerentes de Banca Personal.

Oposiciones internas. Acceso a Nivel VIII y X

Tras sendos acuerdos tomados en Ibercaja y Caja3 en 2013, respectivamente, durante los meses de marzo y junio de 2014, se celebraron en ambas Entidades oposiciones internas para el acceso por capacitación a Nivel VIII y X.

Los candidatos optaron a la promoción a Nivel VIII y X a través de una única prueba, de manera que los 32 empleados que obtuvieron las mejores puntuaciones accedieron a Nivel VIII y los 33 siguientes a Nivel X.

Indicadores en promoción y desarrollo profesional	Año 2014
Número de vacantes cubiertas	400
Número total de promociones	712
% de plantilla promocionada	15%
N.º empleados incluidos en el Sistema de Clasificación de Oficinas	1.929
Número de empleados adscritos a Planes de Carrera profesional (Central y red oficinas)	705
Nombramientos Directores/Responsables de oficina	166
Nombramientos Gerentes de Banca Personal	67
Nombramientos Subdirectores de oficina	115
Nombramientos Gestores de Clientes y de Empresa	48
Número de promociones de nivel motivadas por carrera profesional	84

Evaluación de Rendimiento y Competencias **LA12**

El sistema de Evaluación de Rendimiento y Competencias establecido en Ibercaja, ha permitido evaluar este último año al 78% de la plantilla de acuerdo con el sistema de EVALUACIÓN 180°:

- Empleado a sí mismo (autoevaluación).
- Responsable a su equipo.
- Análisis e informe con aporte de datos comparados.
- Reunión conjunta de consenso. Análisis y compromiso mutuo sobre acciones de mejora.

La autoevaluación del empleado y la que efectúa cada responsable a su equipo proporcionan un análisis que sirve para identificar, mediante el contraste y la puesta en común de los datos obtenidos, las áreas de mejora y asignar un plan de desarrollo a cada empleado.

La experiencia de años anteriores, junto con la incorporación de algunas de las sugerencias recibidas, está permitiendo optimizar cada año el modelo. Como novedad, desde el año 2013, el cuestionario de evaluación del rendimiento y competencias ha incorporado la valoración de la competencia **integridad** de toda la plantilla.

	2012	2013	2014
N.° de personas evaluadas	3.462	3.605	3.246

Política de Formación **DMA LA, FS4, FS15**

En Ibercaja se promueve el desarrollo continuo de las capacidades y habilidades de los empleados, identificando y dando respuesta a las necesidades formativas actuales y futuras de los diferentes colectivos de la Entidad.

Los programas y acciones de formación están alineados con la estrategia del negocio, participando de manera activa en la transmisión de la cultura, valores, conocimientos y experiencias de la Entidad.

Teniendo en cuenta estas líneas de actuación, el Plan de Formación de 2014 se elabora en un contexto de transformación en el que Ibercaja Banco aborda el reto de integrar varias culturas como consecuencia de la adquisición de Banco Grupo Caja3.

En este marco, pretendiendo dar respuesta a las nuevas necesidades que surgen en un entorno dinámico como es el de la actividad financiera, la oferta formativa del año 2014 se basa en el proyecto troncal «Integración y Gestión del Cambio» con un triple objetivo:

- Trasladar a los empleados procedentes de Caja3 la filosofía, visión y valores de Ibercaja.
- Compartir la forma de actuar y la estrategia comercial del Grupo para homogeneizar la atención al cliente manteniendo unos niveles óptimos de calidad.
- Proporcionar la formación y herramientas necesarias para conseguir la completa integración operativa una vez unificados los sistemas informáticos.

Para alcanzar estos objetivos, se planteó una ambiciosa hoja de ruta, con acciones tanto presenciales como a distancia en distintas fases:

- Presentación Institucional

  Transmisión directa de la nueva visión por parte del Consejero Delegado y primera línea jerárquica.

  Asistentes: 438 Directivos con equipos a su cargo.

  Fase *on-line*

  Se definieron Itinerarios Formativos *on-line* para cada perfil: Director, Subdirector, Empleado, Equipos de Territoriales y Central…

  N.º cursos definidos para todos los perfiles: 110

  Personas que completaron esta fase: 1.960 (99%).

  Fase presencial

  Todos los Directores y Subdirectores de oficina asisten durante 3 días a completar la formación de su perfil, combinando sesiones en aula con prácticas en oficina con un tutor asignado que le acompaña durante todo el proceso de integración.

  Asistentes: 341 Directores y 298 Subdirectores oficina.

  Prácticas en oficinas

  Puesta en práctica de los conocimientos adquiridos en las fases previas desde el propio puesto a través de la plataforma Arco Formación. Se distribuyen 3 manuales con más de 30 prácticas adaptadas a las diferentes casuísticas existentes en oficinas.

  Despliegue en territorios

  Cada una de las fases descritas en la hoja de ruta contempla el despliegue en territorio a los distintos equipos.

La valoración media de la fase presencial del Proyecto Integración y Gestión del Cambio ha sido de 8,4 sobre 10.

Paralelamente a este proyecto, también en 2014 se ha continuado desarrollando el Plan de Formación planteado a comienzos del ejercicio, basado en una propuesta formativa bajo las siguientes premisas:

- Fortalecimiento de la banca especializada y estratégica en Ibercaja, Banca Personal y Empresas.

  Un año más, en colaboración con la Universidad Politécnica de Valencia, se ha impartido el Curso Avanzado en Asesoramiento Financiero Europeo y Gestión Patrimonial equivalente a 400 horas presenciales y en el que han participado 50 empleados.

  Por otra parte, se ha desarrollado la II edición del Programa Universitario especializado en Banca de Empresas, en colaboración con la Universidad de Alcalá de Henares e Ifry-

dhe (Instituto de formación e investigación en área económica-financiera), con una duración aproximada de 10 meses. En esta edición han participado 54 empleados, en su mayoría Gestores y Gerentes de Empresa.

- Consolidación de la plataforma *e-learning* Ibercampus como uno de los principales canales para la transmisión del conocimiento. Sus contenidos han permitido que este año más el 97% de la plantilla adquiera conocimientos en ámbitos fundamentales para el desarrollo de su actividad: plataforma financiera, riesgos, productos y servicios, normativa financiera, seguros, habilidades... En este capítulo, se ha realizado una adaptación de contenidos y materiales, tanto para dar cobertura a las necesidades formativas de las personas provenientes de Caja3, como para la actualización y reciclaje de conocimientos en distintas materias de los empleados en plantilla.
- Programas de Acceso al Puesto, que pretenden proporcionar los conocimientos y competencias necesarias para desempeñar eficazmente las funciones que se asumen en un nuevo puesto. Estos programas recogen aspectos formativos en relación con los sistemas de Gestión Ambiental, Seguridad, Calidad y Experiencia del Cliente y los de divulgación de la Cultura Institucional y Responsabilidad Social Corporativa. El 100% de los empleados recibe o ha recibido esta formación a razón de 1 hora por empleado. **HR3**
- Programas de Actualización, con el objetivo de satisfacer las necesidades formativas correspondientes a la demanda específica que requiere el buen desempeño del puesto actual.

Como balance del año, 2.166 personas, el 37% de la plantilla, han participado en acciones formativas presenciales y 5.658 (97%) en cursos on-line, impartiéndose en su conjunto más de 270.000 horas de formación.

Estructura del Plan de Formación 2014 **LA11**

Tipo de Banca	Colectivos destinatarios
1. Banca comercial	Estudiantes en Prácticas, Empleados oficina, Gestores de Clientes, Subdirectores, Directores, Responsables de Agencia Rural.
2. Banca personal	Gerentes de Banca Personal, Directores de Oficinas Independientes sin Gerente de Banca Personal.
3. Banca empresas	Gestores y Gerentes de Empresa. Directores con Cartera de Empresas.
4. Servicios centrales	Formación técnica a demanda específica para cada puesto.
5. Ibercampus	Formación *e-learning* a disposición de toda la plantilla en: Habilidades, Negocio Bancario, Normativa Financiera, Ofimática, Plataforma ARCO, Productos y Servicios, Seguros...

Ibercampus **LA11, FS15**

Es el espacio virtual donde se albergan cursos de muy diversa índole dirigidos a toda la plantilla: habilidades, productos y servicios, normativa financiera, negocio bancario, plataforma financiera, prevención de riesgos laborales, etc.

Se contemplan itinerarios formativos *on-line* para colectivos especiales como Estudiantes en Prácticas, Becarios y Empleados Temporales, que han permitido a estos colectivos la adquisición de conocimientos en *Productos y Servicios Bancarios, Atención Telefónica, Atención al Cliente, Sistema Financiero o Prevención de Riesgos*, entre otras materias.

En 2014 se ha incorporado al catálogo un extenso programa sobre Gestión de Recursos de Clientes, proporcionando a los empleados una base de conocimiento amplia que facilite el proceso de venta y argumentación. El programa incluye diferentes módulos: Mercados Financieros, Renta Fija, Renta Variable, Fondos de Inversión y Otros Productos.

Asimismo se ha incluido en el catálogo un nuevo curso sobre Banca Multicanal, y se ha procedido a la revisión y actualización de gran parte del catálogo de Ibercampus.

Por otra parte se han añadido nuevas «Unidades Didácticas», donde se recopilan cursos diseñados íntegramente por expertos internos de Ibercaja. La principal finalidad que se persigue con la incorporación de estas Unidades, es que los empleados adquieran unos conocimientos prácticos en aquellos aspectos que resultan fundamentales para el desarrollo de su actividad diaria, a través de unos contenidos sencillos y personalizados, que al ser elaborados por expertos internos se encuentran permanentemente actualizados y adaptados a la realidad de Ibercaja. Este año 2014, se han incorporado nuevos contenidos que han facilitado a los compañeros procedentes de Caja3 la aproximación a la realidad de Ibercaja de una manera eminentemente práctica.

El buzón de sugerencias permite trasladar comentarios y propuestas que ayudan a mejorar año tras año la plataforma, adaptando los materiales a las necesidades reales de la plantilla y fomentando el desarrollo de nuevas funcionalidades.

Indicadores de Ibercampus

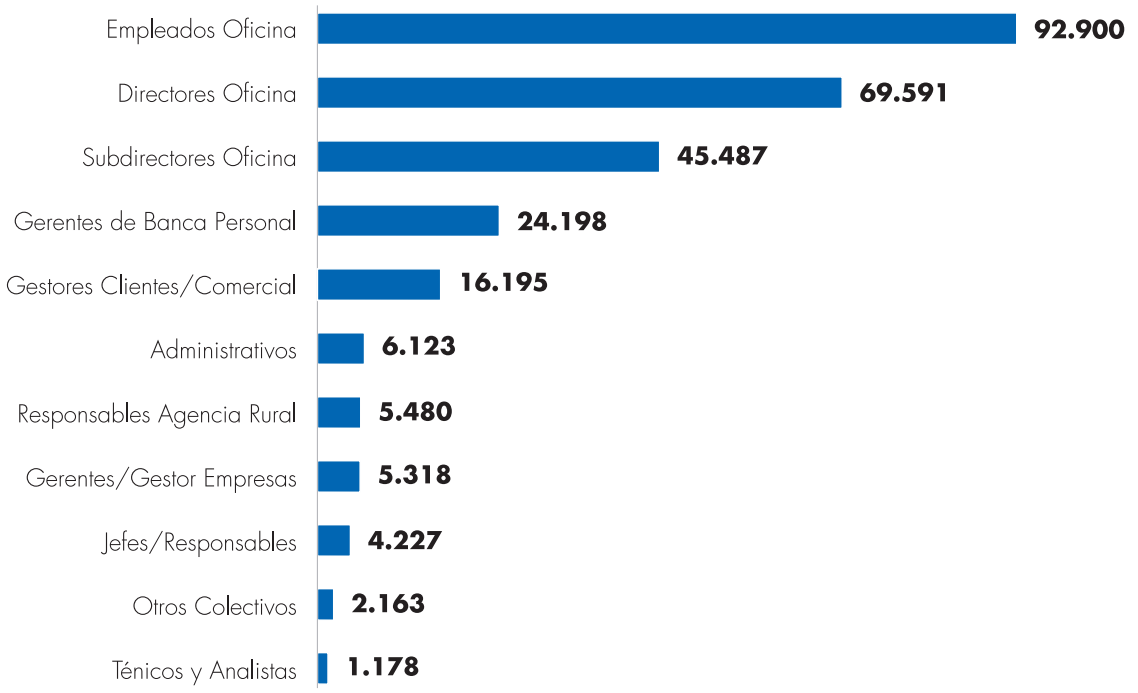
	Dic. 2013	Dic. 2014
N.º cursos en Ibercampus	87	79
N.º usuarios distintos en Ibercampus	3.881	5.658

Indicadores de Formación LA10

	Dic. 2013	Dic. 2014
Horas de formación presencial	16.149	20.603
% Horas de formación presencial	5%	8%
% Horas de formación a distancia	95%	92%
Horas de formación por empleado*	77	59
% de plantilla formada	88%	98%
N.º de empleados que han participado en acciones de formación presenciales	1.810	2.166
N.º de empleados que han participado en acciones de formación a distancia	3.881	5.658

* En 2014 se ha tomado para el cálculo la plantilla **media permanente** de empleados del año (4.596) que incluye la integración de los empleados de Caja3.

Horas de formación por colectivos participantes **LA10**



Política de Retribución **DMA LA**

La política de Retribución se fundamenta en una diferenciación por funciones desempeñadas y nivel de responsabilidad, complementada con carácter general con un incentivo sobre resultados alcanzados según los objetivos fijados.

El salario de la plantilla de Ibercaja está compuesto, básicamente, por las retribuciones fijas previstas en Convenio Colectivo para cada nivel profesional. Además se abonan otras cantidades que perciben determinados colectivos asociadas a las funciones y responsabilidad del puesto desempeñado. El 100% de los empleados está cubierto por el Convenio Colectivo del sector. **LA4**

Los Beneficios Sociales que se ponen a disposición de los empleados, constituyen una mejora a las coberturas legalmente establecidas, superando, en muchos casos, los límites y prestaciones fijados por Convenio Colectivo.

- Todos los empleados con contrato indefinido, estén con jornada completa o parcial, tienen los mismos beneficios sociales. Los empleados con contrato temporal no optan a las condiciones especiales de financiación y anticipos, ni al reconocimiento a empleados por 25 y 40 años de servicio. **LA3**
- La relación salarial hombre/mujer en relación al sueldo base por categoría es 1/1. **LA14**
- Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas: 182,32%. **EC5**

  Salario Ibercaja Nivel XIII 2014: 16.470'75 €

  Salario Mínimo Interprofesional español año 2014: 9.034,20 €

Indicadores en retribución y beneficios sociales

	2012	2013	2014
% de empleados de Red que han cobrado Retribución Variable*	94%	96%	96%
% de empleados de la Entidad que han cobrado Retribución Variable**	81%	82%	82%
N.º operaciones de Préstamo a empleados aprobadas	695	401	940

* En 2014 para el cálculo se ha tenido en cuenta la plantilla media de empleados en red de oficinas hasta octubre, momento de la integración (3.613).

** En 2014 para el cálculo se ha tenido en cuenta la plantilla media total de empleados hasta octubre, momento de la integración (4.208).

Sistema de Retribución Flexible **EC3**

Desde el año 2013 Ibercaja Banco cuenta con un sistema de Sistema de Retribución Flexible, mediante el cual los empleados que lo desean pueden beneficiarse de importantes ventajas fiscales y de los descuentos obtenidos por la empresa.

Aplicado al seguro de salud, consiste en la contratación y pago del seguro por parte de la empresa. Posteriormente se añade un concepto en nómina indicando el importe a deducir cada mes al empleado por este concepto.

Este sistema se ha hecho extensivo en 2014 al colectivo de empleados procedentes de Caja3.

Cobertura de pensiones **EC3**

El pago de las pensiones de jubilación es realizado por la Seguridad Social a la que tanto la empresa como los trabajadores hacen las aportaciones dinerarias establecidas por la Ley. Además Ibercaja, en desarrollo de lo previsto en Convenio Colectivo, tiene establecido un sistema propio de previsión social complementaria, que sustituye y mejora al previsto en la norma convencional mediante la constitución de un Plan de Pensiones de empleados, cuyos partícipes son el 100% de los empleados en activo, en función del cual básicamente la Entidad realiza aportaciones anuales destinadas a hacer frente a los compromisos establecidos con sus empleados.

No obstante, entre las medidas económicas y de ahorro de costes acordadas el 28 de marzo de 2013, se establece la suspensión de las contribuciones al plan de pensiones durante 24 meses, manteniéndose las necesarias para la cobertura de los riesgos por fallecimiento, invalidez, viudedad y orfandad.

Desde el 1 de mayo de 2015 y hasta el 30 de abril de 2024, se establece un sistema que permite recuperar progresivamente el importe de las contribuciones no satisfechas durante este período.

El acuerdo recoge asimismo, la realización de una aportación extraordinaria para garantizar la cuantía de sus contribuciones para aquellos partícipes que dejen la empresa por jubilación o despido colectivo antes de dicha fecha.

Para supervisar el correcto funcionamiento del Plan de Pensiones, está la Comisión de Control del mismo, constituida por 21 miembros, 13 en representación de los empleados y 8 de la Entidad.

- El 100% de los empleados en activo está adherido al Plan de Pensiones

Política de Prevención y Salud Laboral **DMA LA**

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

¿Cómo se aplica esta Política en Ibercaja?

- Contando con un Servicio de Prevención propio.
- Mediante la constitución de un Comité de Seguridad y Salud Laboral, proporcionándole la formación y los medios necesarios para el desarrollo de su función.
- A través de la elaboración y aplicación del Plan de Prevención de Riesgos Laborales y de las correspondientes evaluaciones y reevaluaciones de riesgos.
- Formando e informando a los empleados sobre los riesgos de su actividad.
- Promoviendo la vigilancia de la salud, a través de reconocimientos médicos periódicos, campañas de vacunación e información.

La participación de los empleados en esta específica materia se realiza a través de los «Delegados de Prevención». El número de los designados por y entre los representantes de los trabajadores es de trece. Estos Delegados de Prevención lo son en el ámbito general de la empresa, extendiendo su competencia a todo el ámbito territorial donde se encuentra ubicada Ibercaja y al 100% de sus empleados. **LA6, LA9**

El Servicio de Prevención

Para prestar apoyo técnico especializado a toda la Organización en materia de Prevención de Riesgos Laborales, se cuenta con un Servicio de Prevención propio que está constituido como unidad organizativa específica, en virtud de lo establecido en el artículo 31 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y en el artículo 14 del Reglamento de los Servicios de Prevención (R.S.P.). Con el mismo se cubren dos de las cuatro disciplinas preventivas medicina del trabajo y ergonomía) previstas en el artículo 34 del mencionado R.S.P.

Comité de Seguridad y Salud **LA9**

Constituido tras un acuerdo entre Ibercaja y todas las Secciones Sindicales, su función primordial, además de verificar el cumplimiento de la normativa, es la consulta regular y periódica de la Entidad en materia de Prevención de Riesgos. Está compuesto de forma paritaria por 10 miembros, 5 en representación de la Entidad y 5 Delegados de Prevención.

Para realizar una adecuada política de prevención de riesgos laborales, el Servicio de Prevención, elabora, con la colaboración del Comité de Seguridad y Salud Laboral, el Manual de Prevención de Riesgos Laborales cuyo contenido está accesible en la Intranet de Ibercaja.

El Comité de Seguridad y Salud Laboral de Ibercaja, con objeto de desarrollar medidas para la prevención de riesgos derivados del trabajo, acordó en 2011 la realización por parte de los em-

pleados con carácter obligatorio de los siguientes cursos: Prevención Riesgos Laborales y Prevención de Atracos en las Entidades Financieras.

Plan de Prevención de Riesgos Laborales

El Plan es un documento que establece la política de prevención de riesgos laborales, describe el sistema de gestión de la prevención de los mismos y debe servir como referencia a la hora de implantar, mantener y mejorar su desarrollo.

Ibercaja, con la elaboración de este Plan, persigue propiciar la integración de la Prevención de Riesgos Laborales en el conjunto de actividades y decisiones de su organización, estableciendo los cauces para que todos los niveles de responsabilidad contemplen de una manera sistemática actuaciones relativas a la gestión preventiva.

Divulgación a empleados

La formación e información en prevención constituye un pilar básico en la Política de Seguridad y Salud Laboral. Por eso, se considera necesario hacer partícipes a todos los empleados de su propia seguridad. Para ello, se han puesto en marcha distintas acciones de formación e información dirigidas a toda la plantilla.

El curso sobre Prevención de Riesgos Laborales, disponible en el entorno de formación IberCampus, capacita a las personas de Ibercaja para identificar y minimizar los riesgos laborales, así como las medidas de prevención y emergencia estipuladas en nuestra Entidad.

Ibercaja desarrolla la práctica totalidad de su actividad en el territorio español, donde la asistencia médica está garantizada para todos los residentes. No obstante, se publica la sección «Recomendaciones de Prevención» en el boletín mensual «RR.HH Informa» que facilita la transmisión de pautas y recomendaciones prácticas en relación con materias como: Botiquín en oficinas, Postura en el trabajo, Incendios y Evacuación, Recomendaciones sobre Automedicación, Primeros auxilios, Medidas para prevenir la gripe, Consejos para una vida sana, Alimentación, Cuidado de la espalda o el corazón, etc. A las mismas tienen acceso desde el propio domicilio todos los empleados y familiares que lo deseen. **LA8**

Por otra parte, se encuentran alojadas en la Normativa interna una serie de recomendaciones sobre riesgos laborales y prevención.

Auditoria de Riesgos Laborales **FS9**

Conforme a lo establecido en el Art. 30 del R.D. 39/1997, de 17 de enero, en 2012 se realizó el correspondiente preceptivo legal para renovar la certificación de la Auditoría de Riesgos Laborales, realizada por parte de la empresa Mapfre al Sistema de Prevención de Riesgos Laborales de Ibercaja, emitiendo opinión favorable.

Absentismo laboral **LA7**

Mensualmente se elaboran indicadores de absentismo, de manera que se pueda realizar un seguimiento y control eficaz de la tasa de absentismo en nuestra Entidad.

Indicadores en Prevención y Salud Laboral

	Año 2014
N.º empleados que tienen completa la formación en prevención de riesgos	4.498
N.º empleados que han realizado formación en prevención de riesgos en 2014	191
N.º Reconocimientos médicos realizados	1.138

Indicadores de Absentismo **LA7**

	Año 2014
Tasa de accidentes (IR)	0,56
$IR = \frac{\text{N.º total de accidentes (incluidos leves): } 22 \times 200.000}{\text{Total horas trabajadas: } 7.804.300}$	
Tasa de enfermedades profesionales	0
$ODR = \frac{\text{N.º total de casos de enfermedades ocupacionales: } 0 \times 200.000}{\text{Total horas trabajadas: } 7.804.300}$	
Tasa de días perdidos	16,04
$IDR = \frac{\text{N.º total de días perdidos (accidente): } 626 \times 200.000}{\text{Total horas trabajadas: } 7.804.300}$	
Tasa de absentismo	8.518,38
$AR = \frac{\text{N.º total de días perdidos (por ausencia) durante el período (enfermedad común, sin maternidad): } 44.320 \times 200.000}{\text{N.º total de días trabajados por el colectivo de trabajadores durante el mismo período: } 1.040.573}$	

- Los días señalados se refieren a días del calendario. Los accidentes se contabilizan desde el día siguiente.
- No ha habido ninguna muerte por accidente de trabajo.
- No existen contratistas independientes trabajando para la organización, por este motivo, no se facilitan datos de siniestralidad laboral sobre los mismos.
- La legislación nacional cumple las recomendaciones de la OIT para el registro y comunicación de accidentes de trabajo.

6.3 Proveedores

Los proveedores son para Ibercaja un elemento importante porque le ayudan a cumplir sus objetivos estratégicos al proporcionarle los equipamientos, la asistencia técnica y los suministros que hacen posible el desarrollo de su actividad.

La Política de relación con los proveedores **DMA HR, 1.2, EC6, HR5, HR6, HR7**

Ibercaja desea mantener con sus suministradores una relación ética, duradera y de mutua satisfacción, basada en la transparencia y en el estricto cumplimiento de los compromisos pactados, que evite cualquier posición de dominio y que les aporte valor y desarrollo a sus actividades.

Para cumplir con ese compromiso de relación estable y enriquecedora para sus proveedores, Ibercaja Banco basa su política de compras en los siguientes principios:

- Calidad adecuada del producto y servicio.
- Condiciones económicas, capacidad de respuesta y resolución de incidencias.
- Experiencia en la relación y prestigio en el mercado.
- Concurrencia y transparencia en la elección.
- Diversificación de suministradores.
- Valoración de las políticas desarrolladas por las compañías en cuestiones sociales, medioambientales y de respeto a los derechos humanos (adhesiones a acuerdos internacionales, certificaciones de calidad, medioambientales, etc.).
- Apoyo a las pequeñas y medianas empresas, a las de contenido social y a las que favorezcan la cohesión territorial de las zonas en las que desarrolla su actividad.

Con el fin de garantizar la observancia por parte de sus proveedores de prácticas socialmente responsables y favorecer la aplicación de los Principios del Pacto Mundial, Ibercaja elaboró un Código de Conducta articulado en diez puntos cuyo cumplimiento exige a sus proveedores:

1. Promover y respetar la protección de los derechos humanos promulgados en los principales instrumentos internacionales y estar seguros de no ser cómplices de ninguna forma de infracción o ilegalidad respecto a los mismos.
2. Mantener un entorno en el que se trate a todos los trabajadores con dignidad y respeto, prohibiendo todas las formas de trabajo forzoso, servidumbre o trabajo con contratos de cumplimiento forzoso.
3. No permitir la contratación de menores de edad por debajo de la edad mínima legal para trabajar y en ningún caso inferior a la edad suficiente para concluir la educación básica obligatoria.
4. Evitar la discriminación por razones de género, raza, color, edad, origen social, religión, nacionalidad, orientación sexual, opinión política, discapacidad física o mental o por pertenencia a sindicatos, estableciendo programas de igualdad de oportunidades y estimulando métodos de supresión de la discriminación en los centros de trabajo o en su ámbito de influencia.

5. Respetar los derechos de los empleados a asociarse libremente, organizarse o negociar colectivamente de conformidad con la legislación vigente.
6. Cumplir con todas las leyes en materia de salario y horario de trabajo, respetando la legislación vigente.
7. Proporcionar a sus empleados un entorno laboral seguro y sano, que cumpla todas las leyes y regulaciones aplicables, desarrollando programas de prevención de riesgos laborales y de seguridad e higiene, y con disposición de facilitar a Ibercaja Banco, S.A., información en aspectos de salud y seguridad.
8. Cumplir con la legislación vigente en materia de protección del medio ambiente procurando:
   - Reducir las emisiones y residuos nocivos y contribuir al reciclaje y a la reutilización de materiales y productos.
   - Manipular, almacenar y eliminar de modo seguro los residuos peligrosos.
   - Utilizar tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
9. Aplicar una política de tolerancia cero para soborno y corrupción, prohibiendo ofrecer, prometer, dar, solicitar o exigir dádivas, sobornos o cualquier otro tipo de pago fuera de contrato con el fin de obtener o conservar relaciones de negocio y evitando el reparto de cualquier tipo de regalos.
10. Demostrar su compromiso con los principios del presente código mediante la aceptación de su cumplimiento como requisito del contrato.

El enfoque de gestión **HR1, HR2, EC6**

Ibercaja firmó el Pacto Mundial de las Naciones Unidas en el año 2006, adhesión que le compromete a apoyar y aplicar los principios fundamentales del mismo en materia de Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio Ambiente y lucha contra la corrupción en cualquiera de sus manifestaciones. En este sentido, y para trasladar esos valores, Ibercaja incorpora en los nuevos contratos suscritos con sus proveedores una cláusula, en la que manifiesta asumir los Principios del Pacto Mundial, llevarlos a la práctica en su organización e impulsar su cumplimiento en la cadena de suministradores. En esa cláusula, igualmente, se compromete a cumplir y hacer cumplir, en su ámbito de influencia, la normativa vigente en cada momento en cuanto a protección del medio ambiente y en particular la de gestión de residuos.

Desde el año 2008 se ha venido solicitando información a los proveedores más importantes para conocer el alcance que en sus organizaciones tienen estas medidas.

El proceso de implantación de la Evaluación y Homologación de Proveedores culminó en el año 2011 e Ibercaja estableció con los mismos una política de relación basada en el Código de Conducta, anteriormente mencionado, de aplicación a todos sus suministradores.

En el año 2011 la homologación se realizó sobre una selección inicial de 185 proveedores en activo que representaban el 7,1% del total de proveedores y el 84,29% del volumen global de contratación de Ibercaja. El proceso concluyó con 154 proveedores homologados que representaban el 82,70% del volumen citado.

Durante el año 2012 se realizó la renovación anual de homologación a los 154 proveedores y se incrementó como homologado 1 proveedor que estaba pendiente de presentar parte de la documentación. Asimismo, se realizó un nuevo proceso de homologación, incorporándose 22 nuevos proveedores. La suma de contratación de los 177 proveedores homologados representó el 78,70% del volumen global de facturación.

Durante el año 2013 de los 177 proveedores homologados 97 superaron las condiciones establecidas para acceder al proceso de renovación; 88 la consiguieron y el resto causaron baja por diferentes motivos (cierre, fusión de sociedades, etc.). Como nuevos homologados se incorporaron 8 proveedores, resultando un total de 96 proveedores homologados en 2013. La suma de contratación de todos ellos representa el 69,96% del volumen global de facturación del año 2013.

En 2014 se evaluaron un total de 125 proveedores, siendo el hecho más relevante la integración en el proceso de homologación de los proveedores de Caja3 que cumplían los criterios del procedimiento. Como resultado del proceso 91 proveedores de los 93 evaluados han superado las condiciones establecidas en el proceso de renovación y 28 de los 32 proveedores incorporados al proceso han sido homologados, del resto 2 causaron baja por extinción de relación laboral y los 4 casos en los que no se ha superado el proceso ha sido debido a que no se presentó la documentación requerida, punto este que deberán subsanar para poder, en el futuro, ser adjudicatarios de nuevas licitaciones. La suma de contratación de los 119 proveedores que superaron el proceso representó el 69,51% del volumen global contratado en el año.

Las obligaciones específicas de los proveedores en Materia de Responsabilidad Social Corporativa están incluidas en todos los nuevos contratos comerciales (100%), y los proveedores deben suscribir y ratificar su cumplimiento poniendo en marcha todas las medidas oportunas para garantizar que su contenido se transmite a sus empleados.

El total de proveedores, independientemente de la sede de las empresas matrices, tienen un carácter nacional y están sujetos a la legislación española, no se realiza ningún contrato con aquellos que no cumplan las normas legales. La homologación de proveedores queda incorporada al sistema de compras regulado en Ibercaja Banco por la normativa interna en la que quedan definidos los criterios, los objetivos y los procedimientos, a la vez que establece los mecanismos de control para garantizar el cumplimiento de los principios anteriormente expuestos y de los compromisos asumidos. La práctica totalidad de la gestión administrativa se realiza de forma electrónica, lo que agiliza la gestión de los pagos y contribuye a la reducción del consumo de papel.

Ibercaja favorece la diversificación de los suministros y trata de evitar cualquier posición de dominio manteniendo una amplia base de proveedores.

Datos sobre proveedores

	2012	2013	2014
Importe compras (en miles de euros)	84.816	91.509	118.397
Número de proveedores activos	1.575	2.484	2.823
Cumplimiento de acuerdos %	100%	100%	100%
Número de proveedores nacionales	100%	100%	100%
Porcentaje de concentración de proveedores	≤10%	≤10%	≤10%

Existe otro tipo de suministros (alquileres, electricidad, calefacción y agua, línea de teléfono y de teleproceso) proporcionados por Ayuntamientos, compañías eléctricas y telefónicas, así como arrendadores de inmuebles. La contratación de los mismos se diversifica entre los proveedores de los distintos sectores y su importe ha ascendido en 2014 a 41.963 miles de euros.

Se ha realizado la comunicación a los nuevos proveedores del ejercicio de un control medioambiental a través de la Coordinación de Actividades Empresariales por Prevención de Riesgos.

Los proveedores son para Ibercaja un elemento importante porque le ayudan a cumplir sus objetivos estratégicos al proporcionarle los equipamientos, la asistencia técnica y los suministros que hacen posible el desarrollo de su actividad.

6.4 Sociedad

La actividad financiera de Ibercaja ha tenido desde sus orígenes un claro enfoque social y una apuesta decidida por favorecer un desarrollo equilibrado y sostenible en una sociedad en constante evolución.

6.4.1 Dimensión económica DMA EC, EC1, EC9, SO1

La contribución de Ibercaja a la creación de riqueza se proyecta a través de su Actividad Financiera, las Inversiones en Sectores Estratégicos y la Obra Social.

Existe también una generación indirecta de riqueza que es consustancial con su propia actividad de intermediación financiera, al servir de cauce eficiente y seguro por el que se canaliza el ahorro hacia las inversiones productivas.

Generación de riqueza de la actividad financiera 1.2, EC1, EC3

La contribución de Ibercaja Banco, S.A. a la creación directa de riqueza se puede medir por el Valor Económico Añadido que aporta al Producto Interior Bruto del país que en el año 2014 ha ascendido a la cantidad de 1.117 millones de euros.

(Miles de euros)	2014
Factor Trabajo:	324.487
Remuneraciones	320.329
Dotación al Fondo de Pensiones	4.158
Administraciones Públicas:	228.914
Impuesto de Sociedades	64.382
Otros impuestos y tasas	24.123
Cargas sociales	79.474
Contribución FGD	60.935
Excedente:	564.110
Amortizaciones	59.487
Dotación a Reservas	71.216
Otras provisiones	433.407
Valor Añadido del PIB	1.117.511

Generación de riqueza de las Inversiones en Sectores Estratégicos **1.2, EC1, FS13**

Ibercaja Banco, S.A. mantiene inversiones que suponen la participación en proyectos que contribuyen a generar renta y a fijar población en comarcas con problemas de despoblación y envejecimiento. De esta forma, al beneficio económico que estas participaciones pueden aportar a la Entidad se le suma una rentabilidad social adicional dentro de aquellos territorios con mayor presencia de Ibercaja. Tras la integración efectiva de la cartera procedente de Caja3, la Zona Tradicional de influencia del Grupo se ha extendido adicionalmente a las comunidades de Extremadura y Castilla León.

Algunos de los proyectos, no solo contribuyen a evitar la despoblación y a la creación de valor añadido económico en zonas con escaso dinamismo, sino que también cumplen una función de difusión de la cultura propia del territorio en que se encuentran enclavados al constituir referentes turísticos de la zona, como es el caso de las estaciones de esquí o Dinópolis en Teruel. Asimismo, parte de estos proyectos contribuyen a generar un número de empleos indirectos relevante en un contexto de alta tasa de desempleo.

En este sentido, cabe destacar la participación de Ibercaja Banco en el capital social de Aramón (explotación de estaciones de esquí aragonesas), Dinópolis (parque temático), Technopark (parque tecnológico del motor de Aragón) en Teruel, y el Parque Tecnológico Walqa (tecnologías de la información, biotecnología y energías renovables) en Huesca.

Ibercaja también participa en varios proyectos que están fomentando activamente la concesión de ayudas a emprendedores, por medio de programas finalistas de préstamos participativos o participaciones en el capital dentro de las comunidades autónomas de referencia del Grupo (Aragón, Castilla y León y Extremadura): Sodiar (Sociedad para el Desarrollo Industrial de Aragón) y Suma Teruel (Sociedad para la Promoción y Desarrollo Empresarial de Teruel). Fuera de la comunidad aragonesa también se llevan a cabo actuaciones desarrolladas conjuntamente con los Gobiernos regionales a través de las siguientes sociedades: Castilla y León Capital Desarrollo, FCR, proyectos Sodical, Sodiex y Corporación empresarial Extremadura.

La coyuntura económica de los últimos ejercicios, así como las modificaciones regulatorias introducidas desde 2012 en relación con los requerimientos exigidos a las Entidades en materia de solvencia y liquidez, han condicionado que no se haya producido la entrada en el capital de nuevas sociedades. No obstante, se ha mantenido el compromiso de inversión en participaciones ya existentes y vinculadas con los objetivos descritos anteriormente.

Impactos económicos generados por las inversiones estratégicas **1.2, EC1, EC8, FS6**

En la tabla inferior, cuyos datos se desprenden de estudios sectoriales y de las propias cuentas de las sociedades participadas con impacto sobre el desarrollo regional, se muestran las cifras aproximadas relativas a la inversión desembolsada por Ibercaja, generación de riqueza y puestos de trabajo, directos e indirectos, generados por las mencionadas Sociedades participadas directamente por Ibercaja Banco, S.A.

Participaciones empresariales	Inversión desembolsada (Miles de euros)	Generación riqueza directa (Miles de euros)	Creación puestos de trabajo Directos e Indirectos
Sector Turístico	66.647	22.835	13.435
Sector Logístico	9.804	6.959	879
Sector Agroalimentario	1.306	6.388	124
Otros sectores	7.480	1.524	2.790
Totales	85.237	37.706	17.228

El detalle del valor en libros de la distribución del crédito a la clientela por sujeto y actividad se encuentra en el punto 3.1.5. 1. Información sobre concentración de riesgos de la Documentación legal del Grupo Ibercaja Banco. Adicionalmente, se informa en el mismo punto de la Memoria del valor en libros de los riesgos (depósitos en entidades de crédito, crédito a la clientela, valores representativos de deuda, instrumentos de capital, derivados de negociación, derivados de cobertura, participaciones y riesgos contingentes) clasificados por actividad y área geográfica (países y comunidades autónomas).

Generación de Riqueza de la Obra Social **1.2, EC1, EC8**

Ibercaja destinaba anualmente una parte importante de los resultados obtenidos en el ejercicio a dotar de fondos a su Obra Social, lo que constituía su auténtico Dividendo Social.

Ahora en este año 2014, puente del cambio jurídico entre la caja de ahorros y la fundación bancaria podemos decir que ha sido la Fundación Ibercaja la que ha aplicado a su Obra Social un importe total que asciende a 14.290,75 miles de euros.

6.4.2 Dimensión ambiental

Si bien la actividad propia de Ibercaja Banco no produce impactos significativos en el medio ambiente, la Entidad está plenamente comprometida con su protección y lo pone de manifiesto en su Política ambiental, en su implicación a la hora de financiar y participar en proyectos y también a través de su contribución, desde Obra Social. **EC2**

Política Ambiental **4.8, DMA EN, EN26**

- Cumplir escrupulosamente la normativa de carácter ambiental aplicable, así como aquellos otros compromisos suscritos voluntariamente, adoptando para ello todas las medidas que sean necesarias.
- Aplicar el principio de prevención de la contaminación a todos los procesos y actividades con el objeto de evitar cualquier impacto negativo en el medio ambiente.
- Gestionar adecuadamente los residuos que se originen, minimizando en lo posible la generación de los mismos a través de la aplicación y difusión de buenas prácticas ambientales.

- Efectuar un seguimiento continuo del desempeño ambiental que garantice la mejora continua y la prevención de la contaminación.
- Formar y concienciar a los integrantes de la Entidad, fomentando el consumo responsable de recursos naturales, el sentido de responsabilidad ambiental en sus actuaciones y promoviendo su participación en el sistema de gestión medioambiental.
- Difundir nuestra Política Ambiental, así como las actuaciones realizadas en materia de medio ambiente a los grupos de interés (proveedores, clientes, etc.).
- Colaborar en la protección del medio ambiente de nuestra sociedad a través de iniciativas y ayudas promovidas directamente o a través de la Obra Social.

Esta política, publicada en la web pública y en la normativa interna de Ibercaja, fomenta e impulsa el uso eficiente de los recursos naturales necesarios para el desempeño de la actividad, derivando en una progresiva disminución de los residuos generados y un adecuado tratamiento de estos. Su enfoque está orientado a causar impacto en todos los grupos de interés.

Agua **EN8, EN9, EN10**

Se utiliza agua de pozo en los sistemas de refrigeración del Edificio Central. La captación en el año 2014 ha sido de 600.774 m^3. Esta cantidad de agua es devuelta al acuífero una vez cumplida su misión, en las mismas condiciones químicas y biológicas que se extrae.

Consumo de agua

	2012	2013	2014
Consumo de agua, en miles de litros (Edifico Central)	11.033	9.208	10.486
Consumo de agua, en miles de litros (Red Oficinas)	22.552	26.109	38.256
Consumo agua/empleado* m^3	7,06	7,76	11,57

* Se toma únicamente como referencia la plantilla de Ibercaja sin incluir Caja3
No se incluye en el cuadro la medición del agua de pozo captada por no ser consumida.

Energía **EN3, EN4, EN5, EN6, EN7, EN26**

Los productos y servicios que comercializa Ibercaja Banco no son por su naturaleza susceptibles de facilitar una reducción del consumo de energía o de fomentar el uso de energías renovables. Sin embargo, existen muchas actuaciones que en este sentido se siguen impulsando para reducir el consumo de energía, tanto directo como indirecto, entre ellas:

- Difusión e impulso interno para el fomento entre los empleados de hábitos de consumo cada vez más eficientes. En esta línea existen dos publicaciones clave: la Guía de buenas prácticas y Guía para la utilización responsable de recursos en el trabajo.

- En las nuevas instalaciones o reformas de los espacios de trabajo, se valora su viabilidad para introducir medidas reductoras de consumo de energía como pueden ser:

  –Reguladores de luminosidad automáticos.

  –Sectorizaciones de encendido/apagado.

  –Detectores de presencia.

  –Aprovechamiento de la luz natural en el diseño de espacios.

  –Nuevo tipo de rótulo en fachada iluminado con reactancias electrónicas o leds.

  –Iluminación de carteleras de publicidad por sistema led que reduce en un 70% el consumo energético respecto al procedimiento anterior o bien utilización de sistemas de cartelería no iluminada.

- Desde 2013 se mantiene la reducción, en una hora, del encendido de los rótulos de las oficinas.
- Utilización de pantalla plana en la totalidad de los monitores de los equipos informáticos, lo que supone un ahorro energético en estos periféricos del 28% que se traduce en 500 kW/h para el conjunto de la Entidad.
- Utilización de videoconferencia para reuniones con el consiguiente ahorro tanto de energía como de emisiones a la atmósfera.
- Reducción del número de viajes de valija concentrando en un solo acto la entrega y recogida de correspondencia, unificando el transporte de documentación con la valija de reciclaje.
- Agrupación de documentos en el envío de la correspondencia a clientes y opción de consulta de documentos a través de los cajeros automáticos y la web corporativa.
- Se dispone de una banca electrónica compatible con dispositivos táctiles (*smartphones* y tabletas), que facilitan la realización de consultas y gestiones sin necesitar desplazamientos.
- Control diario de los consumos eléctricos en la Sede Central con el fin de verificar posibles desviaciones.
- Estudio permanente de la antigüedad de las instalaciones de todas las oficinas para establecer la política de renovación.

En 2014 se han colocado 179 carteleras sin iluminación y han sido sustituidas las máquinas de clima en 21 oficinas, instalando nuevas máquinas de tecnología moderna con la consiguiente reducción del consumo (50% en relación con las anteriores) y de emisiones de CO_2. En la Sede Central se han sustituido tres ascensores por otros con grupos tractores que recuperan la energía producida en el frenado, que es devuelta a la red.

La cuantificación del descenso en el consumo de energía, derivada de estas medidas, es difícil de evaluar como puede observarse en la siguiente comparativa de datos. Esto es debido a que la información incluye la situación a fin de año y los consumos están distorsionados al haberse producido la integración con Caja3.

Consumo de energía (directo/indirecto) EN3, EN4

	2012	2013	2014
Electricidad, en GJ (Edificio Central)	30.078	29.467	30.040
Electricidad en GJ (Red Oficinas)	103.310	95.881	110.071
Total electricidad GJ (E. Central y Red Oficinas)	133.388	125.348	140.111
Media de consumo eléctrico por empleado en GJ (Entidad)	28,05	27,54	29,11
Gasóleo, en GJ (Total Entidad)	8.018	7.607	7.430

Consumo indirecto de energía en generación de electricidad por fuentes primarias (GJ)* EN3, EN4

	2012		2013		2014	
	Oficinas	Sede central	Oficinas	Sede central	Oficinas	Sede central
Carbón	36.814	10.718	34.166	10.500	39.223	10.705
Petróleo	22.231	6.472	20.632	6.341	23.686	6.464
Gas	125.928	36.663	116.872	35.918	134.169	36.617
Biomasa	2.500	728	2.320	713	2.663	727
Residuos	1.427	415	1.324	407	1.520	415
Resto	44.329	12.906	41.142	12.644	47.230	12.890
Total (GJ)	233.229	67.903	216.457	66.523	248.491	67.817

* Para su cálculo se ha utilizado la última publicación del mix energético nacional por la Agencia Internacional de la Energía y la eficiencia de la transformación de energética, metodología más extendida internacionalmente para el cálculo de emisiones de CO_2.

Papel EN1, EN26

El control y la progresiva reducción del consumo de papel es uno de los principales objetivos de nuestro Sistema de Gestión Ambiental. A ello van dirigidas una serie de medidas que van implantándose paulatinamente con el fin de ganar en eficiencia en su utilización.

- La Normativa Interna es publicada y mantenida a disposición de los empleados en la Intranet. El ahorro de papel derivado de esta medida en el año 2014 ha sido de 175,3 t.
- Utilización del correo electrónico y demás aplicaciones de transmisión de datos para reemplazar totalmente el envío impreso.
- Eliminación del envío masivo de documentación fiscal a clientes que pueden consultar la información por Ibercaja Directo y en cajeros.
- Revisión del proceso de contratos de productos, con el criterio de reducción de papel.
- Sistema de firma digitalizada, implantado en todas las oficinas de la Red (tanto en contratos como operaciones).

- Digitalización de documentos. En el ejercicio 2014 se ha continuado en la línea de reducir el número de fotocopias y envíos por valija lo que redunda en la disminución de tiempos y el ahorro de papel y de combustibles asociados al transporte, siendo las aplicaciones que logran una mayor reducción en el consumo de papel las siguientes:

  –La aplicación para la gestión administrativa de facturas.

  –El servicio «Mi Correo», en banca electrónica que facilita la consulta de la correspondencia en formato electrónico.

  –La captura digital de DNI's de clientes.

  –La aplicación de Testamentarías y de Bastanteos que permite digitalizar toda la documentación, suprimiendo fotocopias y envío por valija.

  –Se han puesto en formato exclusivamente digital varios documentos que se utilizan habitualmente en las gestiones a clientes.

  –Digitalización de expedientes de Activo.

En el año 2008 comenzó a utilizarse papel reciclado, alcanzando en 2014 un 93,15% del volumen total empleado. Ocasionalmente, con el objetivo de optimizar el uso de los medios tecnológicos, se utiliza papel de primera calidad, libre de cloro y procedente de bosques gestionados responsablemente en términos económicos, sociales y medioambientales.

También se utiliza papel que tiene en cuenta el medio ambiente en nuestros folletos publicitarios. **EN2**

Plástico **EN1**

La totalidad del material plástico relacionado con la publicidad es oxo-biodegradable. Este año se ha incrementado el consumo de cinta balizadora; no así el de bolsas que ha sido el más reducido desde 2012. Estos consumos están directamente relacionados con eventos y patrocinios deportivos.

Consumo en unidades

	2012	2013	2014
Bolsas	93.848	126.357	84.670
Cinta balizadora	589	463	644

Emisiones, vertidos y residuos **EN16, EN17, EN18, EN22, EN26**

La actividad de Ibercaja no da lugar a vertidos contaminantes y la emisión directa de CO_2 a la atmósfera es mínima debido al uso de calderas eléctricas en lugar de calderas de gasoil en la mayoría de sus centros de trabajo. Tampoco tiene una repercusión significativa sobre la capa de ozono; no obstante se ha cuantificado el nivel de emisiones provocadas por el consumo de gasóleo y la producción de la energía eléctrica consumida, así como las emisiones indirectas derivadas de desplazamientos de empleados en automóvil y de la utilización del servicio de mensajería.

Se facilita la separación de residuos no peligrosos mediante la colocación de contenedores múltiples en las zonas habilitadas en cada planta del Edificio Central.

Se lleva a cabo un control sistemático del almacenaje y la adecuada gestión de residuos a través de la empresa encargada del mantenimiento realizándose, con la periodicidad necesaria, las retiradas de residuos peligrosos y no peligrosos por empresas homologadas autorizadas.

Se ha continuado con el programa de enclaustramiento de los revestimientos con crisotilo en la Sede Central, habiéndose efectuado durante este año parcialmente en dos plantas. Se está cumpliendo un programa de tratamiento hasta su total encriptación que ya ha alcanzado el 85%.

Nivel emisiones de CO_2*

	2012	2013	2014
Emisiones por consumo de gasóleo, en t de CO_2 (Total Entidad)	581	551	539
Emisiones indirectas, por consumo eléctrico, en t de CO_2 (Edificio Central)	2.757	2.701	2.754
Emisiones indirectas, por consumo eléctrico, en t de CO_2 (Red Oficinas)	9.471	8.790	10.091
Emisiones indirectas, en t de CO_2 por desplazamiento de empleados en automóvil	799	725	755
Emisiones indirectas, en t de CO_2 por servicio de mensajería	835	766	1.518

* Para su cálculo se han utilizado los últimos factores de conversión proporcionados por el GHG Protocol (Greenhouse Gas Protocol) y la I.D.A.E., metodología más extendida internacionalmente para el cálculo de emisiones de CO_2.

Los cartuchos de tóner vacíos y el papel ya utilizado suponen el principal residuo generado por la actividad financiera. **EN1, EN2**

Tóneres consumidos

	2012	2013	2014
Tóner reutilizable en unidades	2.813	2.337	2.056
Tóner no reutilizable en unidades	149	121	145
Total en unidades	**2.962**	**2.458**	**2.201**
% tóneres reutilizables	95%	95%	93,41%
Tóner y otros consumibles informáticos reciclados en kg	2.754	3.031	3.271

Papel consumido

	2012	2013	2014
Total en t	611,4	573,3	639,7
Tipo DinA4 en t	245,6	264,7	252,7
Tipo DinA4 reciclado en t	233,8	249,6	235,4
Consumo de sobres en t	107,9	91,8	143
Consumo por empleado en kg*	129.5	130,29	137,72
Reciclaje de papel en t	239,7	232,54	308,23
Papel impreso, en t	161	153	168

* En 2014 se ha tomado para el cálculo la plantilla **media total** de empleados del año (4.645).

Otros residuos, en kg, edificio central

	2012	2013	2014
Total residuos aceite usado	0	2.100	0
Total residuos pilas baterías	8.468	281	322
Total residuos envases metálicos extintores	0	0	0
Total residuos envases vacíos	19	63	6
Total absorbentes contaminados	0	490	0
Total residuos fluorescentes	1.323	1.019	1.098
Total residuos gases	0	330	0
Total residuos tubos catódicos de pantalla	346	597	296
Total residuos poliéster	0	0	0
Total residuos equipos informáticos electrónicos	8.740	33.843	9924
Total residuos soportes grabación	0	11.557	3963
Total residuos tóner	547	692	753
Total residuos mobiliario	22.250	66.209	80.990
Total residuos de crisotilo	1.836	1.598	2.716
Total residuos material médico (en litros)	120	100	60
Total residuos materiales mezclados	0	0	25.870

Total de gastos en inversiones ambientales por tipo **EN30**

- Total de gastos eliminación residuos papel y plástico: 134.312 € (gastos de personal y gestión del residuo).
- Total de gastos eliminación residuos peligrosos (encriptación de crisotilo y otros): 54.404,36 €.
- Total de gastos eliminación residuos no peligrosos: 9.363,02 €.
- Total de gastos preventivos (instalación nuevas climatizadoras, nuevos rótulos en fachadas, nuevas carteleras y renovación de ascensores): 568.748,40 €.

Sistema de Gestión Ambiental (SGA) **FS9**

El SGA está estructurado y documentado conforme a la Norma UNE-EN ISO 14001:2004 posibilitando así la certificación del comportamiento ambiental de la organización otorgada por una entidad externa acreditada. El alcance de la certificación se circunscribe a la Sede Central, si bien los fundamentos del SGA se extienden a toda la Organización.

En 2013, Ibercaja renovó la Certificación del Sistema de Gestión Ambiental por tres años, si bien, como todos los años, en 2014 tuvo lugar con éxito la correspondiente auditoría de seguimiento del proceso de certificación, constatándose de nuevo la madurez del sistema implantado.

El Comité de Calidad Ambiental (integrado por responsables de las principales unidades implicadas en la gestión ambiental) tiene competencia para la implantación, mantenimiento y optimización del Sistema de Gestión Ambiental. El Grupo de Promotores Medioambientales aporta iniciativas para su valoración y puesta en marcha.

Año tras año se gana en utilidad en la información para el seguimiento del SGA, tratando siempre de mantener la trazabilidad de datos para permitir comparaciones y analizar evoluciones. Este año además se han revisado los procedimientos y simplificado la documentación del sistema.

Los programas de acceso al puesto de empleados incluyen acciones formativas en relación con el Sistema de Gestión Ambiental de la Entidad. Durante el año 2014 se ha valorado la actuación ante situaciones de emergencia del personal de mantenimiento y se ha formado según se indica en el correspondiente procedimiento a las personas que se han incorporado al Comité y al equipo de PBPA (promotores de buenas prácticas medioambientales) incluyendo ya a compañeros de la entidad integrada, que ahora se vinculan de una forma más intensa al sistema.

Inversiones en proyectos medioambientales **EC2, FS5**

El negocio de Ibercaja Banco, proveedor de productos y servicios financieros, no supone un riesgo directo relacionado con el cambio climático. No obstante, Ibercaja tiene presente que la apertura de nuevas líneas de negocio en áreas relacionadas con el cambio climático, tales como energías renovables o el apoyo al desarrollo de transporte no contaminante, pueden ser una oportunidad para conciliar el desarrollo empresarial con la protección y el cuidado del medio ambiente.

Participaciones empresariales en proyectos medioambientales **EC2, FS6, FS8, FS10, FS11**

Desde el área de participaciones empresariales se intenta fomentar la intervención de Ibercaja en proyectos con valor medioambiental, si bien y, dada la situación económica general, así como las modificaciones normativas que están afectando a determinados proyectos de energías renovables, el volumen de estudio y ejecución de nuevas inversiones en este ámbito se paralizó desde ejercicios anteriores, habiéndose centrado las contribuciones, de forma indirecta, en atender necesidades puntuales de fondos en proyectos ya existentes.

La contribución de Ibercaja en materia medioambiental se concreta en la toma de participación en el capital de sociedades cuya actividad va dirigida al desarrollo de energías renovables, a incrementar la eficiencia energética o a la implementación de medidas medioambientales. Dentro de la misma finalidad cabe destacar la existencia de líneas de financiación específicas dirigidas a

energías alternativas y renovables que se formalizan tanto de forma directa como a través de convenios con instituciones oficiales.

Las empresas participadas por Ibercaja Banco, S.A. destacables por su incidencia positiva sobre el medio ambiente están vinculadas primordialmente con energías renovables y son:

- Rioja Nueva Economía S.A., en la que Ibercaja participa con el 43% y que presenta varias inversiones en proyectos enmarcados dentro del objetivo de sostenibilidad:
  1. Planta de biodiésel en Calahorra (La Rioja) de gran capacidad (250 mil toneladas anuales). El importe total de la inversión acometida ha ascendido aproximadamente a 50 millones de euros. Los cambios regulatorios vigentes desde el ejercicio 2013 suponen un empuje a la producción nacional de biocarburantes. Como factor positivo en relación con la sostenibilidad, cabe destacar que la planta desde 2014 está procesando y transformando en biodiésel materias primas procedentes de residuos (aceites de cocina usados y otras grasas animales,…).
  2. Parque eólico de 39 MW de potencia, en funcionamiento desde el ejercicio 2004.
- Districlima Zaragoza S.L. Participada por Ibercaja en el 20%, es la concesionaria del servicio de climatización del recinto de Ranillas (Exposición Internacional de Zaragoza 2008) y lleva suministrando desde 2008 unos servicios de climatización seguros y eficientes. El sistema lleva asociada una disminución en la producción de gases con efecto invernadero de unas 20.000 t/año, como consecuencia del ahorro de combustible de más de un 10% respecto de los sistemas convencionales. Adicionalmente, también supone una reducción de ruidos y vibraciones y la eliminación de la contaminación por legionela y del impacto visual. Estas características permitieron que el proyecto fuese reconocido como partner oficial de la «*Sustainable Energy Europe Campaign*» por la Comisión Europea, campaña promovida por la UE con objeto de incentivar una política energética sostenible que reconoce a los proyectos ejemplo de buenas prácticas y saber hacer, en el uso responsable y sostenible de la energía.
- Solavanti: sociedad *holding* que participa de forma mayoritaria en proyectos relacionados con el sector fotovoltaico: promoción, construcción, gestión, mantenimiento y explotación de instalaciones de producción.

  Tiene una cartera de 9 proyectos fotovoltaicos en explotación ubicados principalmente en Aragón y Navarra y un proyecto ubicado en la provincia de Córdoba. De estos parques 7 son sobre suelo y 2 son instalaciones sobre cubierta. El total de la capacidad instalada es de 36,74 MW nominales (42,73 MW pico) con un volumen total invertido de aproximadamente 200 millones de euros.
- Nuevas Energías de Castilla: sociedad explotadora de parque fotovoltaico en funcionamiento de 5 MW ubicado en Burgos.
- Biocom Pisuerga: planta de biodiésel en la que el Grupo Ibercaja tiene un 10% de participación. Está ubicada en Burgos y cuenta con una capacidad productiva de unas 6.000 t.

En otros sectores: **FS5**

- Construcción y explotación de la línea de tranvía de Zaragoza: Ibercaja participa en la sociedad que se ha encargado de la construcción y que actualmente gestiona el tranvía de Zaragoza.

  Desde el inicio de la puesta en marcha del servicio, el número efectivo de pasajeros ha superado holgadamente las cifras inicialmente estimadas, lo que pone de manifiesto la elevada aceptación por parte de los usuarios (aproximadamente 95.000 pasajeros diarios) de este medio de transporte público que, mejorando la movilidad en su ámbito de influencia, contribuye a reducir el volumen de emisiones contaminantes. Se estima que, desde la entrada en explotación, se ha reducido en un 35% el tráfico privado por el centro de la ciudad.

  Este medio de transporte permite una importante reducción de las emisiones (16% dentro del área de trazado). Los materiales empleados para su construcción son reciclables en un 97% (una vez finalizado su período de explotación). Está diseñado para ahorrar recursos durante toda su vida útil por medio, entre otros aspectos, de la incorporación de un sistema que permite aprovechar la energía de frenada acumulándola en el equipo. Este sistema permite prescindir de catenaria durante algunos tramos del trazado, lo que reduce el impacto visual e incrementa la eficiencia energética. Asimismo, los vagones están fabricados con materiales ligeros lo que permite ahorrar hasta un 35% de energía. Como resultado de este esfuerzo, la empresa constructora del tranvía obtuvo en 2011 la primera verificación mundial de EPD(R) *(Environmental Product Declaration)* para un tranvía (el URBOS para la ciudad de Zaragoza).

  Por otra parte, el tranvía incorpora facilidades para personas con algún tipo de discapacidad al introducirse, en base a encuentros con diversas organizaciones de discapacitados, señales adaptadas (franjas amarillas en los accesos), contraste de colores en el interior, megafonía interior y exterior, especial colocación de validadoras, reservar asientos para personas de movilidad reducida en el interior de los vagones o eliminar los desniveles en las puertas de acceso al mismo.

  Además de la rotunda mejora en la movilidad, el tranvía ha aportado una profunda renovación urbana, que pone en valor espacios degradados o en desuso de la ciudad.

  El éxito del tranvía como medio de transporte público le ha hecho merecedor de seis galardones desde su puesta en funcionamiento. En 2013 recibió el Premio Obras Cemex, concedido por el Estado de México, por el proyecto de integración urbana y el Premio Europeo de la Movilidad «Ville, Rail & Transports», por la planificación urbana alrededor del tranvía, considerado una de las referencias internacionales en el ámbito de la movilidad urbana. Adicionalmente, el tranvía ha constituido una de las piezas clave para que Zaragoza opte al premio Capital Verde Europea de 2016 y con el premio que concede la Federación española de municipios y provincias al mejor plan de movilidad sostenible en el período 2006-2012.

- PRAMES S.A. y Prames Audiovisual. Sociedades cuya actividad fundamental es la construcción de refugios e infraestructuras de montaña, acondicionamiento de redes de senderos y edición de publicaciones relacionadas con la naturaleza, que contribuyen a dar a conocer el medio natural de Aragón y a fomentar el respeto al medio ambiente.

En el Anexo I del Informe Anual 2014. III Documentación Legal del Consolidado de Ibercaja Banco se detallan los porcentajes de participación de Ibercaja en las sociedades antes mencionadas –accesible a través de www.ibercaja.es–.

Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras **EC2**

Inversiones en sectores considerados estratégicos

(Miles de euros)	2012	2013	2014
Importes	100.128,4	91.339,4	116.325

Nota: los datos del ejercicio 2014 incorporan la cartera procedente de Caja 3.

Fomento de las Inversiones Socialmente Responsables **EC2, FS7**

Inversiones de Ibercaja en compañías donde la RSC es relevante

(Miles de euros)	2012	2013	2014
Importes	139.418	117.557	169.901
Empresas	24	19	28
% sobre total Participaciones	46%	37%	35%

Nota: los datos del ejercicio 2014 incorporan la cartera procedente de Caja 3.

Líneas de financiación **EC2, FS8**

Ibercaja Banco estableció diferentes líneas específicas con la finalidad de impulsar la optimización de los recursos naturales y el fomento de energías renovables, y las innovaciones tecnológicas en otras fuentes de energía.

A 31 de diciembre de 2014 existen 2 operaciones concedidas para proyectos eólicos y de biocarburantes con un saldo de 33.611 euros.

Ibercaja Leasing en su modalidad de *renting* a través de su servicio, Ibercaja Renting, con la colaboración de marcas fabricantes de vehículos ha asesorado a sus clientes sobre los distintos modelos de vehículos con menor emisión de CO_2, vehículos híbridos y vehículos eléctricos, realizando demostraciones y actividades de conducción de eficiencia energética.

Actuaciones desarrolladas para el cuidado del medio ambiente **EN13**

El boletín informativo de Recursos Humanos difunde artículos con información y recomendaciones a los empleados para la actuación respetuosa con el medio ambiente.

En la Normativa interna se publica la «Guía de Buenas Prácticas» y la «Guía para la utilización responsable de recursos en el trabajo» con pautas y recomendaciones destinadas a la adecuación

en el consumo de recursos: de agua, energía y materiales y a la diferenciación y segregación de residuos, contribuyendo a fomentar la eficiencia ambiental de los empleados.

Dentro de la Guía de Buenas Prácticas Ambientales también se recogen «recomendaciones para el hogar», como recordatorio de actuaciones sosteniblemente responsables que se pueden llevar a cabo a nivel particular.

En 2014, Ibercaja Banco se adhirió, como en años anteriores, a la iniciativa internacional «La hora del Planeta», participando en el «apagón mundial simbólico» en pro de la sostenibilidad.

Otras actuaciones de apoyo al medio ambiente son las llevadas a cabo desde la Obra Social, entre las que destacan en 2014:

Programa de Educación Ambiental. El Programa de Educación Ambiental se desarrolla en colaboración con el Gobierno de Aragón en los Espacios Naturales Protegidos de la Red Natural de Aragón, un conjunto de paisajes protegidos de gran relevancia ambiental, y que suponen el 40% de la superficie total de la comunidad autónoma aragonesa.

Cada uno de estos espacios cuenta con un Centro de Interpretación de la Naturaleza, ubicados en lugares de especial interés medioambiental, y que ofrecen actividades dirigidas a centros de enseñanza de todos los niveles, así como a otros colectivos sociales.

Durante el año 2014, 12.834 escolares han participado en estas actividades. Además de los alumnos, un total de 60.553 personas de todas las edades visitaron los Centros de Interpretación.

El Programa se ha consolidado a lo largo de los dos años como una herramienta para el conocimiento y sensibilización de la población, tanto local como externa, sobre los valores naturales y culturales de los espacios donde se asientan.

Programa montaña segura. Un año más la Obra Social ha colaborado con el Gobierno de Aragón y Montañeros de Aragón en este programa creado en el año 1999, que está dedicado a la prevención de accidentes de montaña y a la concienciación de todos los usuarios de este medio natural.

Ibercide –Centro Ibercaja de Desarrollo Empresarial– ofrece a través de la web www.ibercide.ibercaja.es, llevar a cabo la consulta, inscripción y pago de cursos, facilitando junto a su línea de trabajo *e-learning* la disminución de los desplazamientos de los usuarios aprovechando todas las posibilidades que las nuevas tecnologías de la comunicación ofrecen para desligar nuestras actividades de formación de una localización concreta y poner al alcance de cualquier usuario cursos de alta calidad.

Este tipo de formación, además, contribuye sensiblemente a disminuir los materiales impresos que suelen acompañar a las acciones formativas.

Este servicio integra a Ibercaja Documenta, una plataforma de información y documentación dirigida al sector productivo agroalimentario. Desde su creación en 2005, se ha convertido en una referencia en el ámbito nacional dando acceso a miles de documentos a través de sus servicios de información y documentación con más más de 159.000 visitas a la web en 2014.

6.4.3 Dimensión Social **DMA HR, DMA SO, SO1**

En los últimos años, Ibercaja y su Obra Social se han adaptado al presente, contribuyendo a solventar las desigualdades producto de la crisis económica: apostando por los emprendedores y por la creación de empleo, implicada también en la mejora de la educación y, como siempre, apoyando y ayudando al tejido asociativo, que con su acción logra llegar a aquellas personas que están pasándolo mal como consecuencia de la crisis económica.

Hoy, gracias a la confianza depositada en ella por la sociedad, la Obra Social llega cada año a 1.700.000 personas, extendiendo su actuación allá donde es más necesaria.

El Plan Estratégico de la Obra Social 2011-2014, marca las líneas maestras para desarrollar una Obra Social innovadora, moderna y eficiente en la gestión de recursos, cuya labor sea eficaz y adaptada a los cambios que se producen en la sociedad.

En el ejercicio 2014 la Fundación Ibercaja ha contado con una inversión de 14.290,75 miles de euros que se han aplicado con la distribución que se detalla a continuación. **EC8**

Liquidación del presupuesto de la Obra Social

(Miles de euros)

Acción Cultural y Tiempo Libre	3.585
Educación, investigación y fomento de empleo	2.538
Asistencia social y sanitaria	8.049
Patrimonio histórico y medio ambiente	118

Acción Cultural, Educación e Investigación y Fomento del Empleo

La Obra Social hace una fuerte apuesta por el empleo y la educación a través de dos líneas prioritarias de actuación:

La Iniciativa Educa de Ibercaja

Línea de programas de la Obra Social destinada a combatir el fracaso escolar y garantizar una educación de calidad. Los programas que la componen están destinados a todo el espectro que comprende el mundo de la educación: estudiantes, padres y educadores. Esta línea se complementa con programas y servicios en colaboración con entidades líder en el ámbito educativo, y la financiación de proyectos orientados a paliar uno de los mayores problemas a los que nos enfrentamos como sociedad: la incidencia masiva del fracaso escolar.

Iniciativa Emplea de Ibercaja

Tiene como principal objetivo mejorar la empleabilidad de las personas y la competitividad de las empresas. Sus programas van dirigidos a tres segmentos: personas (con especial incidencia en desempleados y emprendedores), empresas, y ONG.

Además, la Obra Social de Ibercaja realiza una importante labor de difusión de la cultura tanto en Aragón como en el resto de su zona de actuación, dentro de un planteamiento en el que se fomenta la cultura no solo como un entretenimiento, sino como un instrumento indispensable para defender y potenciar el desarrollo intelectual y personal.

Acción Social **DMA HR, FS5**

Año tras año, se renueva el compromiso de trabajar junto a quien más lo necesita a través de la Iniciativa Ayuda de Ibercaja. Dentro de esta línea de programas, destinada a satisfacer las necesidades básicas de los colectivos en riesgo de exclusión, se incluyen programas propios y convenios de colaboración con entidades e instituciones de todo el territorio nacional. En los últimos años, las campañas de recaudación de donaciones en beneficio de diversas entidades han ido ganando protagonismo en el núcleo de la programación.

Convocatorias Ibercaja Proyectos Sociales

Consolidada como una referencia dentro del mundo asociativo a nivel nacional la Obra Social lanzó en este año su *Convocatoria de Proyectos Sociales 2014* que, constituyendo el compromiso de Ibercaja con la sostenibilidad del Tercer Sector

Se presentaron 651 proyectos de todas las comunidades autónomas españolas, de los cuales se seleccionaron 245 por un importe de un millón de euros. Las subvenciones, que en 2014 han ascendido a un millón de euros, han beneficiado de forma directa a 65.000 personas de todo el territorio nacional.

La Convocatoria tiene como objetivo respaldar iniciativas que fomenten la empleabilidad de las personas en situación o riesgo de exclusión social. Los colectivos a los que se dirige principalmente son desempleados de larga duración, personas con discapacidad, sin hogar o con problemas de adicción, y otros colectivos en dependencia social, con proyectos que prioritariamente abordan temas relacionados con las tres líneas estratégicas de la Obra Social: la educación, el empleo y la atención a las necesidades básicas.

EN ARAGÓN

Alianza Fundación Ibercaja con Fundación Caja Inmaculada

En esta edición, la Obra Social de Ibercaja estableció una alianza con la Fundación Caja Inmaculada para optimizar la aportación de ayudas a las entidades sociales aragonesas, con el objetivo de coordinar la acción de ambas fundaciones asegurando una gestión más eficiente en la asignación de ayudas.

EN EXTREMADURA Y CASTILLA Y LEÓN

Durante el año 2014, los trabajos de coordinación con las fundaciones Caja Círculo y Caja de Badajoz se han plasmado en la realización de sendas Convocatorias de Proyectos Sociales en Extremadura y Castilla y León. El objetivo de esta propuesta es garantizar la sostenibilidad económica de las entidades y organizaciones que atienden a los más desfavorecidos en los territorios de actuación de Ibercaja Banco, fortaleciendo así la labor social que estas fundaciones han venido desarrollando históricamente en sus comunidades autónomas.

Convocatoria Fundación CajaCírculo - Fundación Ibercaja

Optaron a la convocatoria de ayudas para Castilla y León 94 iniciativas, de las que se seleccionaron 59 proyectos. De los proyectos seleccionados, 34 se destinaron a programas relacionados con la atención a personas en riesgo de exclusión social, 15 a inserción laboral y social, 9 a la atención de necesidades básicas para colectivos en situación o riesgo de exclusión social y 1 a proyectos educativos para combatir el fracaso escolar.

Convocatoria Fundación Caja Badajoz - Fundación Ibercaja

71 asociaciones se presentaron a la convocatoria celebrada en la comunidad autónoma extremeña, de los cuales fueron seleccionados un total de 25 proyectos. De ellos, 7 se dedicaron a la inserción laboral e integración social, 1 a la atención a necesidades básicas, y 17 a otras actividades de atención.

Medio ambiente

Ibercaja asume la importancia fundamental de la conservación de la naturaleza y el fomento del desarrollo sostenible. A través de la Obra Social colabora en la realización de proyectos que impulsan la formación y sensibilización medioambiental. **4.12**

7 Ibercaja y los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact) DMA FS, DMA HR, 4.12

Derechos Humanos

Principio UNO

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio DOS

Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

Ibercaja Banco desarrolla la práctica totalidad de su actividad en el territorio español donde la Declaración Universal de los Derechos Humanos está integrada en el artículo 10 de su Constitución. Su Modelo de Gestión y la Acción Social, ponen de manifiesto la identificación y apoyo de la Entidad a los Principios del Pacto Mundial (The Global Compact).

Para reafirmar su compromiso y hacer públicas sus actuaciones y progresos, el Consejo de Administración de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja, aprobó en marzo del año 2006 la adhesión de la Entidad a los Diez Principios promovidos por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medio Ambiente y Anticorrupción. La segregación del negocio financiero, a partir del 1 de octubre de 2011 a Ibercaja Banco no modificó este compromiso. **4.12, 4.13**

En la carta de presentación de este Informe, suscrita por el Presidente y el Consejero Delegado, Ibercaja Banco manifiesta su apoyo al Pacto Mundial y en sus capítulos se describen las medidas prácticas adoptadas por la Entidad para aplicar los Principios de dicho Pacto durante el año 2014. **4.9**

Los resultados alcanzados en este ejercicio se cuantifican empleando los Indicadores elaborados por el Global Reporting Iniciative (GRI) G-3 y su Suplemento para El Sector Financiero que comprenden los elementos clave del CoP. En el Anexo I se presenta una tabla que resume los vínculos entre los indicadores del GRI y los Principios del Pacto Mundial.

Este «Informe de Responsabilidad Corporativa. Año 2013» se presenta al Pacto Mundial (United Nations Global Compact) como Informe de Progreso (CoP) de Ibercaja.

Ibercaja está comprometida a no tolerar ningún tipo de conducta o práctica que atente contra la dignidad de sus trabajadores, y cumple rigurosamente todas las disposiciones legales y laborales orientadas a preservar los derechos humanos, a evitar la discriminación de cualquier naturaleza, la explotación laboral y el trabajo infantil y forzoso. Para hacer partícipes a sus empleados de la ética y de los valores de la empresa, se publican todas las normas y códigos de obligado cumplimiento en la normativa de la misma. **DMA HR, HR6, HR7**

Ibercaja tiene publicadas en su página web diez disposiciones básicas que integran su compromiso con todos y cada uno de sus clientes, en la n.º 9 se declara *«El cliente tiene derecho a un trato excelente sea cual fuere su edad, posición económica o social, sexo, etc.»*. **HR4**

La Entidad trata de trasladar e involucrar en este compromiso de respeto por los derechos humanos a las personas, empresas e instituciones con las que se relaciona, incorporando la salvaguarda de los mismos en la toma de decisiones de inversión y financiación de proyectos y en sus relaciones con los clientes y proveedores.

Para pasar a formar parte de los proveedores de Ibercaja Banco se debe presentar previamente una documentación básica que justifique el cumplimiento con las Administraciones y con los compromisos requeridos en materia de Responsabilidad Social Corporativa como fase previa para su posible homologación. Con ello se trata de validar que las personas físicas y jurídicas que le proporcionan bienes o servicios no solo están en situación de cumplir con los objetivos de calidad y servicio requeridos, sino que comparten los valores, normas éticas y de conducta y compromisos de responsabilidad social asumidos por Ibercaja. Además, con el fin de garantizar la observancia por parte de los mismos de prácticas socialmente responsables y favorecer la aplicación de los Principios del Pacto Mundial, Ibercaja ha elaborado para sus proveedores un Código de Conducta de obligado cumplimiento, que se entrega junto con el contrato. **HR6, HR7**

Ibercaja Banco, S.A. no opera de modo relevante en países fuera de la OCDE. Por lo que se rechazan el 100% de todos los proyectos de financiación o de inversión que no cumplan la legislación vigente en materia medioambiental o condiciones laborales, o que puedan vulnerar algún aspecto relacionado con la dignidad de las personas o el medio ambiente. **HR1**

Ibercaja Pensión está adherida desde 2011 a los principios de Inversión Socialmente Responsable de Naciones Unidas (UNPRI), siendo el punto de partida del camino para definir dentro de la compañía un modelo de ISR, en particular, ha excluido de su ámbito de inversión compañías que fabriquen bombas racimo y minas antipersona. **HR6, HR7**

Ibercaja Banco con el fin de apoyar la financiación de las pymes aragonesas, ha suscrito un convenio con el Gobierno de Aragón para la concesión de operaciones de inversión a través de fondos BEI (Banco Europeo de Inversión). Se excluyen, entre otras operaciones, las relacionadas con la fabricación de armamento, juegos de azar, tabaco, etc. **FS1**

Los servicios de seguridad de Ibercaja Banco contratan a empresas homologadas por el Ministerio de Interior cuya actividad queda regulada por la Ley 23/1992 de Seguridad Privada. La citada Ley recoge y sanciona las actuaciones contra los derechos humanos como faltas graves. El 100% del personal de seguridad está acreditado por el Ministerio del Interior para poder ejercer dicha profesión, siendo este último quien garantiza la formación, requisitos, calidad y fórmulas de contratación de este tipo de profesionales y servicios. **HR8**

Cabe destacar que las empresas del Grupo Ibercaja no se han visto nunca involucradas en ningún incidente que pudiera atentar contra los derechos humanos.

Objetivos de Desarrollo del Milenio **4.12**

En los últimos diez años, la Entidad, a través de la Obra Social Ibercaja, ha colaborado en el cumplimiento de los **Objetivos de Desarrollo del Milenio** con el **Programa Ibercaja Ayuda al Desarrollo**, trabajando en colaboración con ONG que operan directamente en países del Tercer Mundo promoviendo proyectos clave de cooperación en defensa del derecho a la alimentación, la salud y la educación, para garantizar unas condiciones de vida dignas para todo el mundo e impulsando el fortalecimiento de las economías locales.

Así, en 2014 se han firmado 13 convenios por un valor de 58.000 euros:

- FUNDACIÓN JUAN CIUDAD. Ibercaja aportó 20.000 euros aportados al programa «Paremos el ébola en África del Oeste» que realiza la Orden Hospitalaria San Juan de Dios en los hospitales de Lunsar (Sierra Leona) y Monrovia (Liberia), que atienden a enfermos de ébola.
- UNICEF. Se colabora con el programa «La comunidad educativa que aprende», un proyecto dirigido a mejorar la educación de los niños y adolescentes de las familias excluidas de la zona fronteriza de la República Dominicana que se realiza en las provincias de Santo Domingo, Santiago, Elías Piña y San Juan.
- FUNDACIÓN ENRIQUE DE OSSÓ. Colaboración con el proyecto de mejora de las condiciones pedagógicas de la Escuela de Enrique de Ossó en Managua.
- FUNDACIÓN VICENTE FERRER. Apoyo al proyecto «Mini lecherías para mujeres Dalits», que se desarrolla en la provincia de Andrha Pradesh, en la India.
- ACCIÓN SOLIDARIA ARAGONESA. Colaboración con el proyecto «Taller de Carpintería», englobado dentro del proyecto Luz de Esperanza que se lleva a cabo en El Alto, Bolivia.
- ASOCIACIÓN DE ECUATO-GUINEANOS EN ARAGÓN. Colaboración con el proyecto «Proyecto Agrícola», desarrollado en Micomiseng (Guinea Ecuatorial).
- FUNDACIÓN INTERNACIONAL DE SOLIDARIDAD COMPAÑIA DE MARÍA. Se apoya el proyecto «Iniciativas para la promoción de la formación técnica y la inserción laboral de jóvenes en Ciudad Sandino», desarrollado en Barrio Nueva Vida de Ciudad Sandino, Nicaragua.
- RELIGIOSAS MERCEDARIAS MISIONERAS. Colaboración con el proyecto de acondicionamiento del «Centro Educativo de Ongata Rongai, Nairobi».

- FUNDACION INFANCIA SOLIDARIA. Colaboración con el proyecto «Atención quirúrgica a niños de países en vías de desarrollo».
- FUNDACIÓN JUAN BONAL. Colaboración con un proyecto de promoción de la salud nutricional en las Comunidades de Kivumu y Mugina, en Ruanda.
- VOLUNTARIADO INTERNACIONAL PARA EL DESARROLLO, LA EDUCACIÓN Y LA SOLIDARIDAD – VIDES. Se ha promovido y desarrollo del proyecto de mejora y ampliación de huertos para el Programa Nutricional que se lleva a cabo en Mokambo, en la República Democrática del Congo.
- ASOCIACIÓN AMIGOS DEL ORFANATO ESTRELLA DE LA MAÑANA. Apoyo al proyecto de ampliación de la casa-hogar «Morning Star Home", desarrollado en Paiyanoor (India).

Campaña de recogida de alimentos

Las aportaciones a los Bancos de Alimentos suelen disminuir ostensiblemente en los meses estivales, una situación a la que se añade el cierre de los comedores escolares. Ante este escenario, la Obra Social de la Fundación Ibercaja lanzó un año más la campaña de recogida de alimentos, con la firme intención de dar respuesta a la situación de emergencia alimentaria que vive un número cada vez mayor de familias a lo largo de todo el territorio nacional.

La Campaña de Recogida de Alimentos 2014, realizada durante el mes de junio, finalizó con más de 52.000 euros recaudados y 7.200 kilos de alimentos recogidos.

Adicionalmente, y como en campañas anteriores, Ibercaja Banco comercializó un depósito solidario, cuyos intereses generados fueron destinados íntegramente a FESBAL (Federación Española de Bancos de Alimentos). Además, los Centros de Ibercaja en Zaragoza, Huesca, Teruel, La Rioja y Guadalajara han recogido 7.200 kilos de alimentos que fueron clasificados y trasladados por los voluntarios de Ibercaja a los bancos de alimentos de cada localidad.

Campaña de Navidad «Dona tu calor»

Esta campaña de alcance nacional se realizó a beneficio de Cáritas Española durante los meses de diciembre y enero, con el objetivo de recaudar fondos para frenar la situación de **pobreza energética** de muchos hogares que no disponen de los recursos económicos necesarios para hacer frente a los gastos de luz y gas.

A través de la web **donatucalor.ibercaja.es**, los usuarios pudieron mostrar su solidaridad haciendo un donativo a Cáritas, o participando en original juego interactivo en el que los usuarios tenían que subir la temperatura de un termómetro virtual con ayuda del ratón.

Para llamar la atención sobre este problema, las Oficinas y Centros Culturales de Ibercaja mostraron su solidaridad **apagando la calefacción de sus instalaciones el 18 de diciembre** como medida de ahorro. Esta acción, equivalente al consumo de 1 día de calefacción en 9.700 hogares, tuvo como objetivo donar a Cáritas una importante suma destinada a combatir la pobreza energética.

Por último, los **Centros Ibercaja de Aragón, La Rioja y Guadalajara** realizaron durante todo el período de campaña numerosas **actividades solidarias** a beneficio de las Cáritas Diocesanas de sus respectivas localidades, entre las que se incluyeron la donación de alimentos, ropa, juguetes y material escolar. Para estas acciones, contaron en todo momento con la colaboración de la red de Voluntarios de Ibercaja.

En las cuatro semanas que duró la campaña, **se recaudaron 74.641 €**, que fueron destinados íntegramente a los proyectos de Cáritas orientados a luchar contra la pobreza energética.

Voluntariado Ibercaja

El Voluntariado corporativo de Ibercaja es un programa profesionalizado, gestionado por la Obra Social, que tiene como objetivo **contribuir al desarrollo de la sociedad a través de la implicación de sus empleados** desarrollando acciones tanto en el marco de los programas de la propia Obra Social como en colaboración con otras entidades e instituciones.

El objetivo es conseguir que el capital humano que tiene Ibercaja en su plantilla **pueda desarrollar otro tipo de habilidades y de facetas de su vida personal a través de acciones positivas para la sociedad** gestionadas por la propia empresa. En la actualidad, son casi 300 los miembros de este colectivo, todos ellos personal de la entidad ya sea en activo o jubilados.

Las actuaciones más relevantes realizadas en 2014 han sido:

PARTICIPACIÓN EN LA GRAN RECOGIDA DE ALIMENTOS

Los voluntarios de Ibercaja participaron en la campaña «La Gran Recogida» de Zaragoza, organizada por el Banco de Alimentos y que tuvo lugar el último fin de semana de noviembre. Casi 200 empleados colaboraron en esta campaña recogiendo casi 15.000 kilos para los Bancos de Alimentos de las ciudades: Zaragoza, Huesca, Teruel, Guadalajara, Logroño y Madrid.

ACCIONES DE APOYO A LOS BANCOS DE ALIMENTOS

El voluntariado de Ibercaja ha colaborado también en los Bancos de Alimentos de las provincias de la Zona Tradicional, participando en la clasificación de los alimentos, en su etiquetado y organización por fecha. Esta ayuda resulta fundamental para poder asimilar las donaciones de las grandes campañas y priorizar la salida de aquellos alimentos con fecha de caducidad próxima.

PROGRAMA DE FINANZAS BÁSICAS

Los voluntarios de Ibercaja han colaborado también en el Programa de FINANZAS BÁSICAS. En él, además de su tiempo, los voluntarios aportan su larga experiencia como empleados de nuestra entidad. El objetivo de este programa es contribuir a la difusión de la cultura financiera mediante talleres sobre conceptos esenciales en esta materia que son impartidos en nuestros Centros Culturales, llegando a 1.781 personas en este año.

COLABORACIÓN EN LAS CAMPAÑAS DE LA OBRA SOCIAL

Nuestros voluntarios han participado activamente en las campañas de verano y Navidad organizadas por la Obra Social, contribuyendo a su difusión y ayudando en el desarrollo de ambas acciones.

CARRERAS POPULARES DE IBERCAJA

Esta fue la primera edición en la que este exitoso evento contaba con la colaboración de Voluntariado Ibercaja y la primera vez que se implicaba a personal en activo como parte de este colectivo. Casi 100 personas colaboraron en las carreras de Huesca y Zaragoza, identificadas de color azul, color del Voluntariado Ibercaja.

ACTIVIDADES DE SENSIBILIZACIÓN

Desde Voluntariado Ibercaja se organizan actividades que sensibilizan a los empleados en algún tema o con algún tipo de discapacidad, como es el caso de la colaboración con ATADES, para hacer juntos un árbol de Navidad. Durante una tarde se visitó su colegio para trabajar con ellos en la decoración de unas cajas que posteriormente formaron un árbol de Navidad que estuvo expuesto en el Patio de la Infanta.

BELÉN DE IBERCAJA

Un año más, Voluntariado Ibercaja estuvo acompañando y explicando el tradicional Belén que Ibercaja expone en la Oficina Principal de Zaragoza. Los voluntarios, en este caso jubilados de la entidad, explican a los visitantes las peculiaridades de este Belén y de su historia. Además, hacen entrega de un belén recortable a todos los niños que se acercan a esta oficina.

Carreras Ibercaja por la Integración

Estas carreras se celebran en las ciudades de Zaragoza, Huesca y Teruel. Se trata de certámenes no competitivos que discurren por las principales vías de las ciudades, en los que además se implican ayuntamientos, familias, colegios, atletas de renombre e instituciones públicas y privadas.

Las Carreras Ibercaja por la Integración constituyen una llamada a la solidaridad, la igualdad y la integración de las personas con discapacidad y de aquellos que más lo necesitan. Por un lado, se trata de aprovechar el poder de convocatoria de la carrera para dar visibilidad a una problemática concreta haciendo un llamamiento a la solidaridad y estableciendo alianzas con entidades del Tercer Sector en cada territorio. Desde 2012 la Obra Social dona un euro por cada participante inscrito a una ONG local.

Gracias al seguimiento del evento y a la difusión que realizan los medios informativos locales, la Carrera Popular es uno de los acontecimientos deportivos más populares y carismáticos en estas ciudades.

En los Capítulos 6.1 Clientes, 6.3 Proveedores y 6.4.3 Obra Social se detallan otras actuaciones sobre los progresos realizados con referencia a los Principios Uno y Dos.

Relaciones Laborales

Principio TRES

Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio CUATRO

Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio CINCO

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio SEIS

Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Las relaciones laborales que se establecen entre Ibercaja Banco, S.A. y sus empleados se rigen principalmente por el Estatuto de los Trabajadores, por el Convenio Colectivo pactado y por acuerdos con los Representantes de los Trabajadores. **DMA LA**

Información específica sobre los progresos realizados con referencia a los principios Tres, Cuatro, Cinco y Seis se encuentra en el Capítulo 5 Los Grupos de interés y 6.2 Empleados.

Medio ambiente

Principio SIETE

Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Principio OCHO

Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio NUEVE

Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

La actividad propia de Ibercaja no produce impactos significativos en el medio ambiente. La Entidad está plenamente comprometida con su protección y lo pone de manifiesto financiando y participando en proyectos de desarrollo de energías alternativas y contribuyendo, a través de la Obra Social Ibercaja, a su defensa y recuperación. También cuenta con un Sistema de Gestión Medioambiental propio y una certificación específica de referencia UNE- EN ISO 14001:2004 para el edificio de su Sede Central.

Información sobre los progresos realizados con referencia a los principios Siete, Ocho y Nueve se encuentra en el Capítulo 6.4.2 Dimensión ambiental y 6.4.3 Obra Social.

Lucha contra la corrupción

Principio DIEZ

Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

Actualmente la función de prevención de blanqueo de capitales y prevención de la financiación del terrorismo tal y como viene delimitada en la actual normativa española que ha supuesto la transposición de una Directiva Europea, supone en relación con el blanqueo de capitales, que el citado delito amplíe la base de delitos subyacentes al mismo, hasta abarcar a cualquier tipo de delitos entre los que se incluirá el de corrupción. **DMA SO**

Para su cumplimiento, Ibercaja tiene establecidos en la Organización los procedimientos de detección, sistemas de control y protocolos de actuación necesarios.

En el año 2014 no se han producido incidentes de corrupción. **SO4**

La información sobre los progresos realizados con referencia a este Principio se encuentra en el Capítulo 4 El Buen Gobierno.

Páginas web del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
www.unglobalcompac.org
www.pactomundial.org

Anexo I Índice de indicadores GRI G3 y del Suplemento para el Sector Financiero. Nivel de Aplicación

Informe de Responsabilidad Corporativa 2014
Índice de indicadores G3 (GRI) - Suplemento Sector Servicios Financieros. Nivel de aplicación

APPLICATION LEVEL MAY 2015 SERVICE IBERCAJA

		Informado (1)	Auditado por: PwC		
			Página/s	Explicación	Verificado
Parte I: Perfil					
1	Estrategia y análisis				
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	C	5; 20-21; 27-30; 37-39; 45-46; 55; 70		
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	C	5;9; 20-22; 27; 30; 33; 35; 41; 60; 64; 84-85; 101-102; 104-106		
2	Perfil de la organización				
2.1	Nombre de la organización.	C	6 ;9 ; 24-25		
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	C	9; 11-14; 17-18; 72; 74-78		
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos *(joint ventures)*.	C	9 ;11-15; 41		
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	C	6		
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que se desarrollan actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	C	15		
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	C	9; 27; 40		
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	C	15; 63-64; 72; 74; 77-78; 81-83		
2.8	Dimensiones de la organización informante.	C	9; 15; 20; 31; 40; 85-86		
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	C	15; 20; 22; 27; 30-32		
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	C	24		

3	Parámetros de la memoria				
Perfil de la memoria					
3.1	Período cubierto por la información contenida en la memoria (por ej. Ejercicio fiscal, año, calendario).	C	6		
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	C	6		
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	C	6		
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	C	6		
Alcance y cobertura de la memoria					
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	C	7; 56-58		
3.6	Cobertura de la memoria.	C	7; 8		
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	C	7; 8		
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (*joint ventures*), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones.	C	8		
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	C	8		
3.10	Descripción del efecto que puede tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los períodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	C	8		
3.11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	C	8		
Índice del contenido de GRI					
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	C	8		
Verificación					
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	C	8		
4	Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés				
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	C	14; 41-42		
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	C	41		
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	C	41		

4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	C	41; 62		
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	C	45		
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	C	45; 53		
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	C	43-44		
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	C	27-28; 45; 64; 84; 106		
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	C	33; 45; 49; 121		
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	C	45		
Compromisos con iniciativas externas					
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	C	40; 49; 53-54		
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	C	5; 29; 33-35; 120-121; 123		
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	C	29; 33-35; 121		
Participación de los grupos de interés					
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	C	56; 58		
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés de sus grupos de interés con los que la organización se compromete.	C	56; 58	Ibercaja integra dentro a cualquier persona física o jurídica que esté influenciada por la actividad de la compañía o que contribuye al crecimiento y éxito de la misma.	
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	C	56-57; 59; 62	Ibercaja mantiene, al menos, un contacto al año, con cada uno de sus grupos de interés	
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	C	37; 56-59; 62; 70		

CARTERA DE PRODUCTOS

Parte II: Información sobre el enfoque de la Dirección por dimensiones (DMA) Económica, Medioambiental, Responsabilidad de productos, Laboral, Derechos Humanos y Sociedad)					
DMA FS	Enfoque de gestión específico para el sector de los servicios financieros				
Aspecto	Información	C	5; 9; 18; 21; 27-30; 35; 40; 63; 72; 74; 78; 81; 121		Total
FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios.	C	29; 35-36; 74; 80; 122		Total
FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	P	35; 45; 49	Estos procedimientos no están totalmente sistematizados en la Entidad. Se prevé avanzar en el desarrollo de los mismos y se estima que estén disponibles en 2015.	Parcial
FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales que se incluyen en contratos o transacciones.	P	36; 45	Ibercaja está avanzando en el desarrollo de procesos que contemplen estos requisitos en determinados contratos con clientes, así como en el seguimiento de los mismos. Se espera que en 2015 se de respuesta al indicador.	Parcial
FS4	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos en su aplicación a las líneas de negocio.	C	52; 54-55; 64; 92		Total
FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	C	36; 74; 113-115; 119		Total
	Auditorías	C	35-36; 51-52; 102-103		Total
	Activos propios	C	20; 35-36		Total
DMA EC	Declaraciones obre el enfoque de gestión: Desempeño Económico				
Aspectos	Rendimiento Económico.	C	5; 20; 21; 31; 104		Total
	Presencia en el mercado.	C	5; 15; 21-22; 30		Total
	Impactos económicos indirectos.	C	5;15; 27; 32		Total
DMA EN	Declaraciones sobre el enfoque de gestión medio ambiente				
	Materiales.	C	107		Total
	Energía.	C	107		Total
	Agua.	C	107		Total
	Biodiversidad.	C	107		Total

	Emisiones, vertidos y residuos.	C	106-107		Total
	Productos y servicios.	C	36		Total
	Cumplimiento.	C	106		Total
	Transporte.	C	108		Total
Aspectos	General.	C	27; 106		Total
DMA LA	**Declaraciones sobre el enfoque de gestión Prácticas Laborales**				
	Empleo.	C	27; 60; 87-88; 90; 96		Total
	Relaciones Laborales.	C	58-59; 127		Total
	Salud y seguridad.	C	28; 98		Total
	Formación.	C	27-28; 84; 92		Total
Aspectos	Diversidad e igualdad de oportunidades.	C	88-89; 92		Total
DMA HR	**Declaraciones sobre el enfoque de gestión Derechos Humanos**				
	Inversión y abastecimiento.	C	101; 118		Total
	No discriminación.	C	27; 121-122		Total
	Libertad de asociación y negociación colectiva.	C	122		Total
	Trabajo infantil.	C	27; 121-122		Total
	Trabajo forzoso.	C	27; 121-122		Total
	Prácticas de seguridad.	C	27; 121; 122		Total
Aspectos	Derechos de los indígenas.	NA		En España, donde Ibercaja desarrolla su negocio financiero, no existen comunidades indígenas a las que hace referencia este indicador.	NA
DMA SO	**Declaraciones sobre el enfoque de gestión Sociedad**				
	Comunidad.	C	9; 28; 118		Total
	Corrupción.	C	53; 128		Total
	Políticas públicas.	C	5; 9; 27; 53		Total
	Comportamiento ilegal contra la competencia.	C	53; 54		Total
Aspectos	Cumplimiento.	C	51; 53		Total
DMA PR	**Declaraciones sobre el enfoque de gestión Productos**				
	Salud de los clientes y seguridad.	C	18;27;45; 63; 64		Total
Aspectos	Etiquetado de productos y servicios.	C	18;45-47; 63; 72		Total
FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y venta de servicios y productos financieros.	C	35; 47; 53; 64; 67; 92; 94		Total
	Comunicaciones de *marketing*.	C	46-47; 63; 72		Total
	Privacidad de los clientes.	C	64; 67		Total
Aspectos	Cumplimiento.	C	18; 45; 63		Total

	Parte III: Indicadores de desempeño						
	Impacto de los Productos y Servicios						
CARTERA DE PRODUCTOS	FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región en concreto, la dimensión (ej.: microempresas /pymes/grandes) y el sector.	C	105; 113		Total
CARTERA DE PRODUCTOS	FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	C	74; 79; 84; 116		Total
CARTERA DE PRODUCTOS	FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	C	113; 116		Total
CARTERA DE PRODUCTOS							
CARTERA DE PRODUCTOS	FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	C	18; 49; 99; 113		Total
CARTERA DE PRODUCTOS	Activos propios						
CARTERA DE PRODUCTOS	FS10	Porcentaje y número de compañías mantenidas dentro de la cartera de la Entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	C	113		Total
CARTERA DE PRODUCTOS	FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	C	35; 49; 84; 113		Total
CARTERA DE PRODUCTOS	FS12	Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto	C	37		Total
	Indicadores Económicos						
PRINCIPAL	EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	C	9; 20-21; 40; 104-106		Total
PRIN	EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	C	36; 106; 113; 116		Total
PRIN	EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	C	97; 104		Total
PRIN	EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	C	55		Total
	Aspecto: presencia en el mercado						
ADICIONAL	EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	C	96		Total
PRIN	EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	C	101-102		Total
PRINCIPAL	EC7	Procedimiento para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	C	87-88		Total

PRINCIPAL	EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	C	105-106; 118		Total
ADIC	EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	C	80; 104		Total
	Indicadores de desempeño ambiental					
	Aspecto: materiales					
PRIN	EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	C	109; 110; 111		Total
PRIN	EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	C	110; 111		Total
	Aspecto: energía					
PRIN	EN3	Consumo directo de energía desglosada por fuentes primarias.	C	107; 109		Total
PRIN	EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	C	107; 109		Total
ADIC	EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	C	107		Total
ADICIONAL	EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	C	107		Total
ADIC	EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	C	107		Total
	Aspecto: agua					
PRIN	EN8	Captación total de agua por fuentes.	C	107		Total
ADIC	EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	C	107		Total
ADIC	EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	C	107		Total
	Aspecto: biodiversidad					
PRINCIPAL	EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	NA		Ibercaja no es propietaria ni gestiona terrenos adyacentes o ubicados en espacios naturales protegidos	NA
PRINCIPAL	EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas	NA		Dada la naturaleza de la actividad financiera, Ibercaja no produce impactos en la biodiversidad.	NA
ADIC	EN13	Hábitats protegidos o restaurados	C	116		Total

ADIC	EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	NA		Dada la naturaleza de la actividad financiera, Ibercaja no produce impactos en la biodiversidad.	NA
ADICIONAL	EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales o cuyos hábitat se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	NA		Ibercaja no realiza actividades que afecten a especies protegidas en las áreas indicadas	NA
	Aspecto: emisiones, vertidos y residuos					
PRIN	EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	C	110		Total
PRIN	EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	C	110		Total
ADICIONAL	EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	C	110		Total
PRIN	EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	NA		Ibercaja no produce emisiones significativas de gases que afecten a la capa de ozono.	NA
PRIN	EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	NA		Ibercaja no produce emisiones atmosféricas significativas derivadas del consumo de combustibles fósiles, debido al uso general de calderas eléctricas en la mayoría de sus centros de trabajo. Las emisiones atmosféricas directas de NOx y SOx son las derivadas de las calderas. De acuerdo con la norma de gestión ambiental UNE-EN ISO 14001 estas emisiones atmosféricas no son significativas.	NA
PRIN	EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	NA		La actividad financiera de Ibercaja no genera aguas residuales.	NA
PRIN	EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	C	110		Total
PRIN	EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	NA		La actividad financiera de Ibercaja no genera derrames, por lo que no se ha producido ninguno.	NA

ADICIONAL	EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	NA		Ibercaja no realiza movimientos transfronterizos de desechos peligrosos, ya que su actividad es el sector financiero.	NA
ADICIONAL	EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitat relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	NA		La actividad de Ibercaja (financiera) no produce vertidos de agua	NA
	Aspecto: productos y servicios					
PRIN	EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	C	106; 107; 109; 110		Total
PRINCIPAL	EN27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categoría de productos.	NA		Por la naturaleza de la actividad que se desarrolla (financiera) este indicador no es de aplicación	NA
	Aspecto: cumplimiento normativo					
PRINCIPAL	EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	C	55		Total
	Aspecto: transporte					
ADICIONAL	EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte del personal.	NA		Ibercaja, dada su actividad financiera, no genera impactos ambientales significativos a los que se hace referencia en este indicador. Tampoco realiza transporte colectivo de sus trabajadores.	NA
	Aspecto general					
ADIC	EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	C	112		Total
	Indicadores del desempeño de Prácticas laborales y ética del trabajo					
	Aspecto: empleo					
PRIN	LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	C	85; 86; 87		Total
PRIN	LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	C	85; 86		Total
ADICIONAL	LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	C	86; 89; 96		Total

	Aspecto: relaciones empresa/trabajadores					
PRIN	LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	C	86; 96		Total
PRINCIPAL	LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son específicas en los convenios colectivos.	C	60; 86		Total
	Aspecto: salud y seguridad en el trabajo					
ADICIONAL	LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	C	86; 98		Total
PRINCIPAL	LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	C	86; 100		Total
PRINCIPAL	LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	C	86; 99		Total
ADIC	LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	C	86; 98		Total
PRIN	LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	C	95; 96; 122		Total
ADICIONAL	LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	C	61; 94; 96		Total
ADIC	LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	C	61; 92		Total
	Aspecto: diversidad e igualdad de oportunidades					
PRINCIPAL	LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	C	41; 61; 86; 89		Total
PRIN	LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosados por categoría profesional.	C	86; 96		Total
	Indicadores del desempeño de Derechos Humanos					
	Aspecto: prácticas de inversión y abastecimiento					
PRINCIPAL	HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	C	102; 122		Total
PRINCIPAL	HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.	C	102		Total
ADICIONAL	HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	C	52; 54; 55; 94		Total

	Aspecto: no discriminación					
PRIN	HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	C	55; 122		Total
	Aspecto: libertad de asociación y convenios colectivos					
PRINCIPAL	HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	C	55; 59; 62; 101		Total
	Aspecto: trabajo infantil					
PRINCIPAL	HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	C	101; 122		Total
	Aspecto: trabajos forzados					
PRINCIPAL	HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	C	101; 122		Total
	Aspecto: prácticas de seguridad					
ADICIONAL	HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	C	122-123		Total
	Aspecto: derechos de los indígenas					
ADIC	HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	NA		En España, donde Ibercaja desarrolla su negocio financiero, no existen comunidades indígenas a las que hace referencia este indicador.	NA
	Indicadores del desempeño de Sociedad					
	Aspecto: comunidad					
PRINCIPAL	SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	C	104;118		Total
	FS13	Puntos de acceso en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente según el tipo.	C	16; 64; 66; 105		Total
	FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	C	16; 22; 64; 66-67; 69; 72-74; 77; 79; 84		Total

	Aspecto: corrupción					
PRIN	SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	C	50; 52; 54		Total
PRIN	SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	C	52; 54; 55		Total
PRIN	SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	C	52; 128		Total
	Aspecto: políticas públicas					
PRIN	SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de «*obbying*».	C	55		Total
ADIC	SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	C	55		Total
	Aspecto: comportamiento de competencia desleal					
ADIC	SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	C	55		Total
	Aspecto: cumplimiento normativo					
PRINCIPAL	SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	C	55		Total
	Indicadores del desempeño de la Responsabilidad sobre productos					
	Aspecto: salud y seguridad del cliente					
PRINCIPAL	PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	C	45; 47		Total
ADICIONAL	PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	C	55		Total
	Aspecto: etiquetado de productos y servicios					
PRINCIPAL	PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	C	45		Total
ADICIONAL	PR4	Número total de incumplimiento de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	C	55		Total
ADIC	PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	C	57; 70		Total
	FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	C	69		Total

	Aspecto: comunicación de *marketing*					
PRINCIPAL	PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de *marketing*, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	C	18; 47		Total
ADICIONAL	PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de *marketing*, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	C	55		Total
	Aspecto: privacidad del cliente					
ADICIONAL	PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	C	54		Total
	Aspecto: cumplimiento normativo					
PRINCIPAL	PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	C	55		Total

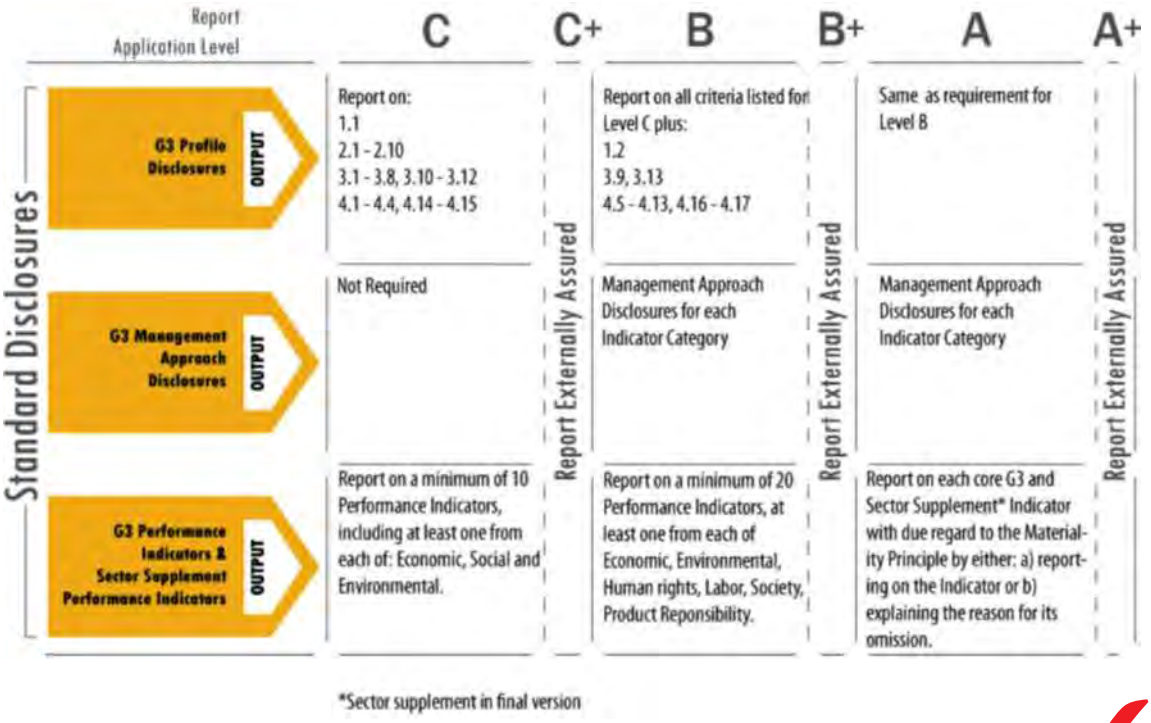
(a). Basándonos en el principio de Materialidad del GRI G-3 hemos incluido únicamente información cualitativa.

Informado (1). C: Completo. P: Parcial. N: No se reporta. NA: No Aplica.

Al principio de la tabla se ha incorporado el Sello GRI correspondiente al nivel A+ alcanzado.

Nivel de aplicación

Ibercaja ha realizado su Informe de Responsabilidad Corporativa 2014 utilizando el Marco GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad. La información aquí contenida se ha estructurado atendiendo los Principios establecidos por la Guía GRI 2006 –también denominada G3– sus Protocolos técnicos y de indicadores y su Suplemento para el Sector Financiero.



Para facilitar la localización de los contenidos vinculados a los indicadores, se ha incorporado la paginación en la tabla y se han añadido en el texto las referencias correspondientes a los indicadores implicados en cada caso.

- Ibercaja declara que este Informe alcanza el nivel A+ de aplicación de la Guía G3 y su Suplemento para el Sector Financiero. (Self declared)
- PwC ha revisado el informe y ha confirmado que su aplicación alcanza el nivel A+ (Third-party-checked). Se incorpora a continuación como Anexo III su informe de revisión que acredita la verificación externa independiente que han realizado tanto del informe como de los indicadores referenciados.
- Este Informe se ha remitido al Global Reporting Iniciative (GRI) para su evaluación, alcanzando la calificación A + solicitada.

Anexo II Tabla de referencia cruzada entre los principios del Pacto Mundial (PM) y los indicadores del GRI

	Principios del PM	Indicadores pertinentes del GRI
Derechos Humanos	Principio UNO - Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	EC5, LA4, LA6 a LA9, LA13 a LA14, HR1 a HR9, SO5, PR1 a PR2, PR8
	Principio DOS - Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	HR1 a HR9, SO5
Relaciones laborales	Principio TRES - Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	LA4 a LA5, HR1 a HR3, HR5, SO5
	Principio CUATRO - Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	HR1 a HR3, HR7, SO5
	Principio CINCO - Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	HR1 a HR3, HR6, SO5
	Principio SEIS - Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	EC7, LA2, LA13 a LA14, HR1 a HR4, SO5
Medio ambiente	Principio SIETE - Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	EC2, EN18, EN26, EN30, SO5
	Principio OCHO - Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	EN1 a EN30, SO5, PR3 a PR4
	Principio NUEVE - Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	EN2, EN5 a EN7, EN10, EN18, EN26 a EN27, EN30, SO5
Lucha contra la corrupción	Principio DIEZ - Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	SO2 a SO6

Con esta tabla de referencia asociada se integra en este Informe de RSC toda la información relativa al cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial, sirviendo asimismo, como documento de Comunicación de Progreso (CoP) presentado anualmente a Naciones Unidas.

Anexo III Informe de Revisión Independiente del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2014

pwc

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DEL GRUPO IBERCAJA BANCO

A la Dirección del Grupo Ibercaja Banco:

Hemos revisado los indicadores de Responsabilidad Social Corporativa contenidos en el Anexo I "Índice de indicadores GRI G3 y del suplemento para el Sector Financiero. Nivel de Aplicación" del Informe de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Ibercaja Banco (en adelante Ibercaja) para el ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2014, referentes a los contenidos básicos generales y específicos propuestos en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión G3.0 (en adelante, Guía GRI G3) y en el Suplemento Sectorial de Servicios Financieros.

Responsabilidad de la Dirección de Ibercaja

La Dirección de Ibercaja es responsable de la preparación, del contenido y de la presentación del Informe de Responsabilidad Social Corporativa de acuerdo con la Guía GRI G3, según el nivel de aplicación "A" detallado en la Guía GRI G3.

La Dirección también es responsable de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es emitir un informe de revisión independiente, en el que expresamos una conclusión de aseguramiento limitado basándonos en los procedimientos aplicados en nuestra revisión de acuerdo con la Norma ISAE 3000 Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

Procedimientos realizados

A efectos de la emisión de este informe hemos aplicado procedimientos analíticos y pruebas que, con carácter general, se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de las diversas unidades de Ibercaja involucradas en la elaboración del Informe de Responsabilidad Corporativa 2014, para conocer el proceso de recopilación y validación de los datos de los indicadores presentados en el Anexo I "Índice de indicadores GRI G3 y del suplemento para el Sector Financiero. Nivel de Aplicación" del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2014 y obtener la información necesaria para la revisión externa.

- Revisión de las actuaciones realizadas en relación con la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio, así como la cobertura, relevancia e integridad de la información de los indicadores de Responsabilidad Corporativa incluidos en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2014 en función del entendimiento de Ibercaja de los requerimientos de los grupos de interés.

- Análisis de la adaptación de los indicadores del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2014 a lo señalado en la Guía GRI G3 para la preparación de informes y en el Suplemento Sectorial de Servicios Financieros.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Avda. Diagonal, 640, 08017 Barcelona, España
Tel.: +34 932 532 700 / +34 902 021 111, Fax: +34 934 059 032, www.pwc.es

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª.
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - CIF: B-79 031290

pwc

- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente al ejercicio 2014 de los indicadores incluidos en los contenidos básicos generales y específicos propuestos en la Guía GRI G3 y en su Suplemento Sectorial de Servicios Financieros, e incluidos en el Anexo I "Índice de indicadores GRI G3 y del suplemento para el Sector Financiero. Nivel de Aplicación" del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2014. Asimismo, hemos comprobado su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Ibercaja.

El alcance de una revisión limitada es sustancialmente inferior al de un trabajo de aseguramiento razonable. Por tanto la seguridad proporcionada es también menor. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Independencia y Control de Calidad

Hemos cumplido con el Código Ético emitido por el International Ethics Standards Board for Accountants (IESBA) que incluye la independencia y otros requisitos basados en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado, confidencialidad y conducta profesional

Nuestra firma aplica la Norma International Standard on Quality Control 1 (ISQC 1), y por consiguiente mantiene un sistema integral de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados en relación al cumplimiento de requerimientos éticos, normas profesionales y requerimientos legales y regulatorios aplicables.

Conclusión

Como resultado de nuestra revisión, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los indicadores de Responsabilidad Corporativa contenidos en el Anexo I "Índice de indicadores GRI G3 y del suplemento para el Sector Financiero. Nivel de Aplicación" del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2014 de Ibercaja, contienen errores significativos o no han sido preparados, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con la Guía GRI G3 y el Suplemento Sectorial de Servicios Financieros.

PricewaterhouseCoopers Auditores S.L.

Mª Luz Castilla

13 de mayo de 2015

2

III Documentación legal del Consolidado de Ibercaja Banco

ÍNDICE

Informe de la empresa auditora 5

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas correspondientes al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2014..... 8

Informe de Gestión Consolidado correspondiente al ejercicio 2014 226

Sección I: Informe de Gestión 226

Sección II: Informe de Gobierno Corporativo 242

Ibercaja Banco, S.A. y sociedades dependientes

Informe de auditoría independiente, cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2014 e informe de gestión consolidado del ejercicio 2014

pwc

pwc

INFORME DE AUDITORÍA INDEPENDIENTE DE CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS

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

Informe sobre las cuentas anuales consolidadas

Hemos auditado las cuentas anuales consolidadas adjuntas de la sociedad Ibercaja Banco, S.A. y sociedades dependientes, que comprenden el balance consolidado a 31 de diciembre de 2014, la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, el estado de ingresos y gastos reconocidos consolidado, el estado total de cambios en el patrimonio neto consolidado, el estado de flujos de efectivo consolidado y la memoria consolidada correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha.

Responsabilidad de los administradores en relación con las cuentas anuales consolidadas

Los administradores de la sociedad dominante son responsables de formular las cuentas anuales consolidadas adjuntas, de forma que expresen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados consolidados de Ibercaja Banco, S.A. y sociedades dependientes, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera, adoptadas por la Unión Europea, y demás disposiciones del marco normativo de información financiera aplicable al Grupo en España, y del control interno que consideren necesario para permitir la preparación de cuentas anuales consolidadas libres de incorrección material, debida a fraude o error.

Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre las cuentas anuales consolidadas adjuntas basada en nuestra auditoría. Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la auditoría de cuentas vigente en España. Dicha normativa exige que cumplamos los requerimientos de ética, así como que planifiquemos y ejecutemos la auditoría con el fin de obtener una seguridad razonable de que las cuentas anuales consolidadas están libres de incorrecciones materiales.

Una auditoría requiere la aplicación de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los importes y la información revelada en las cuentas anuales consolidadas. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluida la valoración de los riesgos de incorrección material en las cuentas anuales consolidadas, debida a fraude o error. Al efectuar dichas valoraciones del riesgo, el auditor tiene en cuenta el control interno relevante para la formulación por parte de los administradores de la sociedad dominante de las cuentas anuales consolidadas, con el fin de diseñar los procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la entidad. Una auditoría también incluye la evaluación de la adecuación de las políticas contables aplicadas y de la razonabilidad de las estimaciones contables realizadas por la dirección, así como la evaluación de la presentación de las cuentas anuales consolidadas tomadas en su conjunto.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión de auditoría.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Paseo de la Constitución, nº. 4 – 7ª Planta, 50008 Zaragoza, España
T: +34 976 79 61 00 F: +34 976 79 46 51, www.pwc.es

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª.
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - CIF: B-79 031290

Opinión

En nuestra opinión, las cuentas anuales consolidadas adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio consolidado y de la situación financiera consolidada de la sociedad Ibercaja Banco, S.A. y sociedades dependientes a 31 de diciembre de 2014, así como de sus resultados consolidados y flujos de efectivo consolidados correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera, adoptadas por la Unión Europea, y demás disposiciones del marco normativo de información financiera que resultan de aplicación en España.

Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios

El informe de gestión consolidado adjunto del ejercicio 2014 contiene las explicaciones que los administradores de la sociedad dominante consideran oportunas sobre la situación de Ibercaja Banco, S.A. 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 concuerda con la de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2014. 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 sociedad Ibercaja Banco, S.A. y sociedades dependientes.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Raúl Ara Navarro

13 de marzo de 2015

Auditores

Miembro ejerciente:

PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.

Año 2015 Nº 08/15/00146

SELLO CORPORATIVO 96,00 EUR

Informe sujeto a la tasa establecida en el artículo 44 del texto refundido de la Ley de Auditoría de Cuentas, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2011, de 1 de julio

2

Ibercaja Banco, S.A. y sociedades dependientes

Cuentas anuales consolidadas a 31 de diciembre de 2014
e informe de gestión consolidado correspondiente al ejercicio 2014

Ibercaja Banco, S.A.

Formulación de las cuentas anuales consolidadas e informe de gestión consolidado

Reunido el Consejo de Administración de Ibercaja Banco, S.A., el 10 de marzo de 2015 en Zaragoza, y en cumplimiento de los requisitos establecidos en la legislación vigente, acuerda formular las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2014 constituidas por el balance consolidado, la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, el estado de ingresos y gastos reconocidos consolidado, el estado total de cambios en el patrimonio neto consolidado, el estado de flujos de efectivo consolidado y la memoria consolidada (Notas 1 a 44 y Anexos I a IV) y el informe de gestión consolidado correspondiente al ejercicio 2014, los cuales han sido extendidos en papel timbrado del Estado, con numeración correlativa.

Hasta donde alcanza nuestro conocimiento, las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2014 elaboradas con arreglo a los principios de contabilidad aplicables ofrecen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera, de los resultados y de los flujos de efectivo de la Sociedad y sociedades dependientes que componen el Grupo Ibercaja Banco. Asimismo el informe de gestión consolidado correspondiente al ejercicio 2014 incluye un análisis fiel de la evolución, resultados y posición de la Sociedad y sociedades dependientes que componen el Grupo Ibercaja Banco.

FIRMANTES:

D. AMADO FRANCO LAHOZ
D.N.I.: 17.817.393-Y
Presidente

D. VÍCTOR IGLESIAS RUIZ
D.N.I.: 25.143.242-X
Consejero Delegado

D. JOSÉ LUIS AGUIRRE LOASO
D.N.I.: 17.109.813-K
Vicepresidente 1.º

D.FRANCISCO MANUEL GARCÍA PEÑA
D.N.I.: 8.692.701-N
Vicepresidente 2.º

D. JESÚS BUENO ARRESE
D.N.I.: 17.841.677-W
Vocal

D. VICENTE CONDOR LÓPEZ
D.N.I.: 17.187.842-B
Vocal

D.ª GABRIELA GONZÁLEZ-BUENO LILLO
D.N.I.: 50.264.111-A
Vocal

D. JUAN MARÍA PEMÁN GAVÍN
D.N.I.: 17.859.671-X
Vocal

D. MANUEL PIZARRO MORENO
D.N.I.: 18.402.368-E
Vocal

D. VICENTE EDUARDO RUIZ DE MENCÍA
D.N.I.: 13.042.778-F
Vocal

D. JESÚS SOLCHAGA LOITEGUI
D.N.I.: 17.085.671-Y
Vocal

D. JESÚS BARREIRO SANZ
D.N.I.: 17.846.451-S
Secretario Consejero

Ibercaja Banco, S.A. y sociedades dependientes

Balances consolidados a 31 de diciembre de 2014 y 2013

(Miles de euros) Activo	Nota	2014	2013*
Caja y depósitos en bancos centrales	6	435.089	499.331
Cartera de negociación	7	55.832	36.826
Valores representativos de deuda		959	890
Derivados de negociación		54.873	35.936
Pro-memoria: Prestados o en garantía		–	–
Otros activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	8	61.547	68.925
Depósitos en entidades de crédito		324	–
Crédito a la clientela		43	–
Valores representativos de deuda		7.780	13.119
Otros instrumentos de capital		53.400	55.806
Pro-memoria: Prestados o en garantía		–	–
Activos financieros disponibles para la venta	9	14.778.280	7.277.141
Valores representativos de deuda		14.253.973	6.686.936
Otros instrumentos de capital		524.307	590.205
Pro-memoria: Prestados o en garantía	*27.2*	*3.571.188*	*1.670.247*
Inversiones crediticias	10	35.632.878	38.947.347
Depósitos en entidades de crédito		1.160.611	1.367.026
Crédito a la clientela		33.830.111	36.820.105
Valores representativos de deuda		642.156	760.216
Pro-memoria: Prestados o en garantía	*27.2*	*4.977.648*	*6.157.779*
Cartera de inversión a vencimiento	11	6.681.683	11.511.381
Pro-memoria: Prestados o en garantía	*27.2*	*4.399.885*	*7.432.597*
Ajustes a activos financieros por macro-coberturas	12.2	128.991	40.135
Derivados de cobertura	12.1	496.506	519.043
Activos no corrientes en venta	13	732.625	642.542
Participaciones	14	155.955	207.396
Entidades asociadas		117.480	147.085
Entidades multigrupo		38.475	60.311
Activos por reaseguros	15	1.564	1.214
Activo material	16	1.211.567	1.285.344
Inmovilizado material		740.840	877.080
De uso propio		*724.883*	*860.658*
Cedido en arrendamiento operativo		*15.957*	*16.422*
Inversiones inmobiliarias		470.727	408.264
Pro-memoria: Adquirido en arrendamiento financiero		–	–
Activo intangible		207.448	196.676
Fondo de comercio	17.1	144.934	131.320
Otro activo intangible	17.2	62.514	65.356
Activos fiscales		1.464.401	1.591.495
Corrientes		36.907	33.433
Diferidos	25	1.427.494	1.558.062
Resto de activos	18	278.126	324.588
Existencias		232.615	265.201
Otros		45.511	59.387
Total activo		62.322.492	63.149.384
Pro-memoria			
Riesgos contingentes	27.1	622.060	725.937
Compromisos contingentes	27.3	2.494.004	3.086.978

* Se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos y ha sido reexpresado (Nota 1.4).

Balances consolidados a 31 de diciembre de 2014 y 2013

(Miles de euros) Pasivo y Patrimonio Neto	Nota	2014	2013*
Cartera de negociación	7	**48.462**	**27.546**
Derivados de negociación		48.462	27.546
Otros pasivos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias		**–**	**48.800**
Depósitos de la clientela		–	48.800
Pasivos financieros a coste amortizado	19	**50.824.160**	**53.081.749**
Depósitos de bancos centrales		4.848.302	4.855.479
Depósitos de entidades de crédito		3.241.613	4.197.762
Depósitos de la clientela		39.868.562	39.991.664
Débitos representados por valores negociables		1.631.249	2.995.125
Pasivos subordinados		556.574	567.520
Otros pasivos financieros		677.860	474.199
Ajustes a pasivos financieros por macro-coberturas	12.2	**6.668**	**6.474**
Derivados de cobertura	12.1	**604.912**	**297.464**
Pasivos por contratos de seguros	20	**7.103.517**	**6.333.643**
Provisiones	21	**352.183**	**261.821**
Fondos para pensiones y obligaciones similares		172.755	152.267
Provisiones para impuestos y otras contingencias legales		10.307	5.949
Provisiones para riesgos y compromisos contingentes		26.027	22.382
Otras provisiones		143.094	81.223
Pasivos fiscales		**413.296**	**442.330**
Corrientes		5.907	6.786
Diferidos	25	407.389	435.544
Resto de pasivos	22	**147.698**	**113.830**
Total pasivo		**59.500.896**	**60.613.657**
Fondos propios	24.1	**2.518.359**	**2.403.540**
Capital		2.611.730	2.611.730
Reservas		(244.024)	(140.506)
Reservas acumuladas		*(161.037)*	*(81.284)*
Reservas de entidades valoradas por el método de la participación		*(82.987)*	*(59.222)*
Resultado atribuido a la entidad dominante		150.653	(67.684)
Ajustes por valoración		**302.710**	**130.173**
Activos financieros disponibles para la venta	23.1	672.133	240.969
Coberturas de los flujos de efectivo		(98)	–
Entidades valoradas por el método de la participación		2.467	1.901
Resto de ajustes de valoración	23.2	(371.792)	(112.697)
Intereses minoritarios	24.2	**527**	**2.014**
Ajustes por valoración		55	–
Resto		472	2.014
Total patrimonio neto		**2.821.596**	**2.535.727**
Total pasivo y patrimonio neto		**62.322.492**	**63.149.384**

* Se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos y ha sido reexpresado (Nota 1.4).

Ibercaja Banco, S.A. y sociedades dependientes

Cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2014 y 2013

(Miles de euros)	Nota	2014	2013*
Intereses y rendimientos asimilados	28	1.367.906	1.223.104
Intereses y cargas asimiladas	29	668.558	630.894
Margen de intereses		699.348	592.210
Rendimiento de instrumentos de capital	30	11.802	8.870
Resultado de entidades valoradas por el método de la participación		(7.997)	(26.153)
Comisiones percibidas	31	332.261	280.663
Comisiones pagadas	32	16.906	17.423
Resultado de operaciones financieras (neto)	33	424.919	136.217
Cartera de negociación		2.852	3.925
Otros instrumentos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias		1.500	999
Instrumentos financieros no valorados a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias		438.185	130.156
Otros		(17.618)	1.137
Diferencias de cambio (neto)	34	271	1.489
Otros productos de explotación	35	1.177.382	1.092.855
Ingresos de contratos de seguros y reaseguros emitidos		1.112.826	1.037.490
Ventas e ingresos por prestación de servicios no financieros		35.332	32.499
Resto de productos de explotación		29.224	22.866
Otras cargas de explotación	36	1.210.909	1.172.842
Gastos de contratos de seguros y reaseguros		1.113.735	1.046.420
Resto de cargas de explotación		97.174	126.422
Margen bruto		1.410.171	895.886
Gastos de administración		729.448	563.229
Gastos de personal	37	513.537	374.934
Otros gastos generales de administración	38	215.911	188.295
Amortización	16 y 17	59.487	48.606
Dotaciones a provisiones (neto)	21	5.812	(42.819)
Pérdidas por deterioro de activos financieros (neto)		357.876	355.796
Inversiones crediticias	10.6	321.554	309.316
Otros instrumentos financieros no valorados a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	9.3	36.322	46.480
Resultado de la actividad de explotación		257.548	(28.926)
Pérdidas por deterioro del resto de activos (neto)	39	35.764	38.160
Fondo de comercio y otro activo intangible		–	3.260
Otros activos		35.764	34.900
Ganancias (pérdidas) en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta	40	26.242	10.881
Diferencia negativa en combinaciones de negocio		–	2.635
Ganancias (pérdidas) de activos no corrientes en venta no clasificados como operaciones interrumpidas	41	(32.920)	(70.311)
Resultado antes de impuestos		215.106	(123.881)
Impuesto sobre beneficios	25	64.382	(54.327)
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas		150.724	(69.554)
Resultado de operaciones interrumpidas (neto)		–	–
Resultado del ejercicio		150.724	(69.554)
Resultado atribuido a la entidad dominante		150.653	(67.684)
Resultado atribuido a intereses minoritarios		71	(1.870)

* Se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos y ha sido reexpresado (Nota 1.4).

Ibercaja Banco, S.A. y sociedades dependientes

Estados de ingresos y gastos reconocidos consolidados correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2014 y 2013

(Miles de euros)	2014	2013*
A) Resultado del ejercicio	150.724	(69.554)
B) Otros ingresos y gastos reconocidos	135.251	189.139
B.1) Partidas que no serán reclasificadas a resultados	(27.095)	619
Pérdidas y ganancias actuariales en planes de pensiones de prestación definida	(38.708)	884
Activos no corrientes en venta	–	–
Entidades valoradas por el método de la participación	–	–
Impuesto sobre beneficios relacionado con partidas que no serán reclasificadas a resultados	11.613	(265)
B.2) Partidas que podrán ser reclasificadas a resultados	162.346	188.520
Activos financieros disponibles para la venta	615.949	388.136
Ganancias (pérdidas) por valoración	659.092	399.670
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias	(43.143)	(11.534)
Otras reclasificaciones	–	–
Coberturas de los flujos de efectivo	(140)	–
Ganancias (pérdidas) por valoración	(140)	–
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias	–	–
Importes transferidos al valor inicial de las partidas cubiertas	–	–
Otras reclasificaciones	–	–
Coberturas de inversiones netas en negocios en el extranjero	–	–
Ganancias (pérdidas) por valoración	–	–
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias	–	–
Otras reclasificaciones	–	–
Diferencias de cambio	–	–
Ganancias (pérdidas) por valoración	–	–
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias	–	–
Otras reclasificaciones	–	–
Activos no corrientes en venta	–	–
Ganancias (pérdidas) por valoración	–	–
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias	–	–
Otras reclasificaciones	–	–
Entidades valoradas por el método de la participación	566	906
Ganancias (pérdidas) por valoración	566	906
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias	–	–
Otras reclasificaciones	–	–
Resto de ingresos y gastos reconocidos	(384.695)	(120.116)
Impuesto sobre beneficios relacionados con partidas que podrán ser reclasificadas a resultados	(69.334)	(80.406)
C) Total ingresos y gastos reconocidos	285.975	119.585
Atribuidos a la entidad dominante	287.356	121.455
Atribuidos a intereses minoritarios	(1.381)	(1.870)

* Se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos y ha sido reexpresado (Nota 1.4).

Ibercaja Banco, S.A. y sociedades dependientes

Estado total de cambios en el patrimonio neto consolidado correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2014

(Miles de euros)

	Fondos propios								
	Capital	Reservas acumuladas	Reservas de entidades valoradas por el método de la particip.	Resultado del ejercicio atribuido a la entidad dominante	Divid. y retribuc.	Total Fondos propios	Ajustes por valoración	Intereses Minoritarios	Total Patrimonio Neto
I. Saldo final a 31/12/2013*	2.611.730	(81.284)	(59.222)	(67.684)	–	2.403.540	130.173	2.014	2.535.727
Ajuste por cambios de criterio contable	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Ajuste por errores	–	–	–	–	–	–	–	–	–
II. Saldo inicial ajustado	2.611.730	(81.284)	(59.222)	(67.684)	–	2.403.540	130.173	2.014	2.535.727
Total ingresos y gastos reconocidos	–	(35.834)	–	150.653	–	114.819	172.537	(1.381)	285.975
Otras variaciones del patrimonio neto	–	(43.919)	(23.765)	67.684	–	–	–	(106)	(106)
Aumentos de capital	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Conversión de pasivos financieros en capital	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Incrementos de otros instrumentos de capital	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Reclasificación de pasivos financieros a otros instrumentos de capital	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Reclasificación de otros instrumentos de capital a pasivos financieros	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Distribución dividendos	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Operaciones con instrumentos de capital propio (neto)	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Traspasos entre partidas de patrimonio neto	–	(43.919)	(23.765)	67.684	–	–	–	–	–
Incrementos (reducciones) por combinaciones de negocios	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Pagos con instrumentos de capital	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Resto de incrementos (reducciones) de patrimonio neto	–	–	–	–	–	–	–	(106)	(106)
III. Saldo final a 31/12/2014	2.611.730	(161.037)	(82.987)	150.653	–	2.518.359	302.710	527	2.821.596

* Ha sido reexpresado (Nota 1.4).

Ibercaja Banco, S.A. y sociedades dependientes

Estado total de cambios en el patrimonio neto consolidado correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2013

(Miles de euros)

	Fondos propios								
	Capital	Reservas acumuladas	Reservas de entidades valoradas por el método de la particip.	Resultado del ejercicio atribuido a la entidad dominante	Divid. y retribuc.	Total Fondos propios	Ajustes por valoración	Intereses Minoritarios	Total Patrimonio neto
I. Saldo final a 31/12/2012	2.278.500	430.486	(33.000)	(484.261)	–	2.191.725	(40.611)	5.296	2.156.410
Ajuste por cambios de criterio contable	–	(35.909)	–	–	–	(35.909)	–	–	(35.909)
Ajuste por errores	–	–	–	–	–	–	–	–	–
II. Saldo inicial ajustado	2.278.500	394.577	(33.000)	(484.261)	–	2.155.816	(40.611)	5.296	2.120.501
Total ingresos y gastos reconocidos	–	18.355	–	(67.684)	–	(49.329)	170.784	(1.870)	119.585
Otras variaciones del patrimonio neto	333.230	(494.216)	(26.222)	484.261	–	297.053	–	(1.412)	295.641
Aumentos de capital	325.500	–	–	–	–	325.500	–	–	325.500
Conversión de pasivos financieros en capital	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Incrementos de otros instrumentos de capital	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Reclasificación de pasivos financieros a otros instrumentos de capital	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Reclasificación de otros instrumentos de capital a pasivos financieros	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Distribución dividendos	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Operaciones con instrumentos de capital propio (neto)	–	(28.447)	–	–	–	(28.447)	–	28.447	–
Traspasos entre partidas de patrimonio neto	7.730	(465.769)	(26.222)	484.261	–	–	–	–	–
Incrementos (reducciones) por combinaciones de negocios	–	–	–	–	–	–	–	(29.859)	(29.859)
Pagos con instrumentos de capital	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Resto de incrementos (reducciones) de patrimonio neto	–	–	–	–	–	–	–	–	–
III. Saldo final a 31/12/2013	2.611.730	(81.284)	(59.222)	(67.684)	–	2.403.540	130.173	2.014	2.535.727

Se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos y ha sido reexpresado (Nota 1.4).

Ibercaja Banco, S.A. y sociedades dependientes

Estados de flujos de efectivo consolidados correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2014 y 2013

(Miles de euros)	2014	2013*
Flujos de efectivo de las actividades de explotación	**(4.925.600)**	**(524.709)**
Resultado del ejercicio	**150.724**	**(69.554)**
Ajustes para obtener los flujos de efectivo de las actividades de explotación	**415.132**	**505.509**
Amortización	59.487	48.606
Otros ajustes	355.645	456.903
Aumento / disminución neto de los activos de explotación	**(4.038.823)**	**1.026.375**
Cartera de negociación	(19.006)	3.998
Otros activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	7.378	57.875
Activos financieros disponibles para la venta	(6.810.554)	(696.334)
Inversiones crediticias	2.790.413	1.435.025
Otros activos de explotación	(7.054)	225.811
Aumento / disminución neto de los pasivos de explotación	**(1.448.729)**	**(2.042.555)**
Cartera de negociación	20.916	2.546
Otros pasivos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	–	706
Pasivos financieros a coste amortizado	(2.086.018)	(2.310.814)
Otros pasivos de explotación	616.373	265.007
Cobros / pagos por impuesto sobre beneficios	**(3.904)**	**55.516**
Flujos de efectivo de las actividades de inversión	**4.923.106**	**464.655**
Pagos	**(69.181)**	**(58.020)**
Activos materiales	(21.189)	(29.677)
Activos intangibles	(25.324)	(2.934)
Participaciones	–	(3.537)
Otras unidades de negocio	–	–
Activos no corrientes y pasivos asociados en venta	(22.668)	(21.871)
Cartera de inversión a vencimiento	–	(1)
Otros pagos relacionados con actividades de inversión	–	–
Cobros	**4.992.287**	**522.675**
Activos materiales	43.867	62.791
Activos intangibles	–	–
Participaciones	5.695	2.504
Otras unidades de negocio	–	–
Activos no corrientes y pasivos asociados en venta	90.038	69.039
Cartera de inversión a vencimiento	4.852.687	388.341
Otros cobros relacionados con actividades de inversión	–	–

* Se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos y ha sido reexpresado (Nota 1.4).

Ibercaja Banco, S.A. y sociedades dependientes

Estados de flujos de efectivo consolidados correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2014 y 2013

(Miles de euros)	2014	2013*
Flujos de efectivo de las actividades de financiación	(5.371)	269.635
Pagos	(5.371)	(29.340)
Dividendos	–	–
Pasivos subordinados	(5.371)	(29.340)
Otros pagos relacionados con actividades de financiación	–	–
Cobros	–	298.975
Pasivos subordinados	–	–
Emisión de instrumentos de capital propio	–	298.975
Otros cobros relacionados con actividades de financiación	–	–
Efecto de las variaciones de los tipos de cambio	–	–
Aumento (disminución) neto del efectivo y equivalentes	(7.865)	209.581
Efectivo y equivalentes al inicio del período	706.591	497.010
Efectivo y equivalentes al final del período	698.726	706.591
Pro-memoria: Componentes del efectivo y equivalentes al final del período		
Caja	191.816	199.917
Saldos equivalentes al efectivo en bancos centrales	243.273	299.414
Saldos netos a la vista mantenidos con entidades de crédito	263.637	207.260
Total efectivo y equivalentes al final del período	698.726	706.591

* Se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos y ha sido reexpresado (Nota 1.4).

Ibercaja Banco, S.A. y sociedades dependientes

Memoria de las cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2014

1. Introducción, bases de presentación de las cuentas anuales consolidadas y otra información 20

2. Principios y políticas contables y criterios de valoración aplicados 43

3. Gestión del riesgo..... 73

4. Distribución de los resultados..... 110

5. Información sobre el Consejo de Administración y la Alta Dirección 111

6. Caja y depósitos en bancos centrales 112

7. Carteras de negociación de activo y pasivo 113

8. Otros activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias..... 115

9. Activos financieros disponibles para la venta 116

10. Inversiones crediticias..... 118

11. Cartera de inversión a vencimiento 126

12. Derivados de cobertura (deudores y acreedores) y Ajustes a activos y pasivos financieros por macro-coberturas 127

13. Activos no corrientes en venta..... 129

14. Participaciones..... 132

15. Activos por reaseguros 134

16. Activo material 135

17. Activo intangible 139

18. Resto de activos 143

19. Pasivos financieros a coste amortizado 144

20. Pasivos por contratos de seguros 150

21. Provisiones 154

22. Resto de pasivos 157

23. Ajustes por valoración 157

24. Fondos propios e intereses minoritarios 158

25. Situación fiscal 161

26. Valor razonable de los activos y pasivos financieros 167

27. Otra información significativa 172

28. Intereses y rendimientos asimilados 178

29. Intereses y cargas asimiladas 179

30. Rendimientos de instrumentos de capital 180

31. Comisiones percibidas 180

32. Comisiones pagadas 180

33. Resultados de operaciones financieras 181

34. Diferencias de cambio 181

35. Otros productos de explotación 182

36. Otras cargas de explotación 182

37. Gastos de personal 183

38. Otros gastos generales de administración 188

39. Pérdidas por deterioro del resto de activos 189

40. Ganancias (pérdidas) en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta 189

41. Ganancias (pérdidas) de activos no corrientes en venta no clasificados como operaciones interrumpidas 189

42. Partes vinculadas 190

43. Otros requerimientos de información 191

44. Balances al 31 de diciembre de 2014 y 2013 y cuentas de pérdidas y ganancias, estados de ingresos y gastos reconocidos, estados totales de cambios en el patrimonio neto y estados de flujos de efectivo de Ibercaja Banco, S.A., correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2014 y 2013 200

Anexo I: Información sobre participaciones en entidades dependientes, multigrupo y asociadas 208

Anexo II: Información financiera de participaciones en entidades dependientes, multigrupo y asociadas 212

Anexo III: Informe bancario anual 219

Anexo IV: Conciliación de los balances consolidados al 31 de diciembre de 2013 y 2012 y de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2013 221

Ibercaja Banco, S.A., y sociedades dependientes

Memoria de las cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2014

1 Introducción, bases de presentación de las cuentas anuales consolidadas y otra información

1.1 Introducción

Ibercaja Banco, S.A. (en adelante Ibercaja Banco, el Banco o la Sociedad), es una entidad de crédito, participada en un 87,8% de su capital por la Fundación Bancaria Ibercaja (en adelante la Fundación), sujeta a la normativa y regulación que determinan las autoridades económicas y monetarias españolas y de la Unión Europea.

La Fundación Bancaria Ibercaja –entidad matriz del Grupo Ibercaja– es una organización privada sin ánimo de lucro que procede de la transformación de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja (en adelante la Caja), entidad de carácter benéfico social fundada por la Real y Excma. Sociedad Económica Aragonesa de Amigos del País, que fue aprobada por Real Orden de 28 de enero de 1873 e inició sus actividades el 28 de mayo de 1876. El 17 de junio de 2014 la Asamblea General Ordinaria de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja acordó la transformación de la Institución en una Fundación Bancaria. En septiembre, y en ejecución de los acuerdos adoptados por la Asamblea General, la Caja se transforma en la Fundación Bancaria Ibercaja y se constituye el primer patronato de la Fundación. La Fundación Bancaria Ibercaja quedó inscrita en el Registro de Fundaciones del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte con fecha 13 de octubre de 2014, con el número 1689.

Tras analizar los cambios acaecidos en nuestro sistema financiero desde 2010 –y, especialmente, las modificaciones legislativas y medidas adoptadas para el reforzamiento del mismo– la Asamblea General de la Caja, en su sesión extraordinaria celebrada el 26 de julio de 2011, aprobó la creación de un nuevo banco, que gira en el tráfico jurídico y económico con la denominación de Ibercaja Banco, y al que traspasó la totalidad de los activos y pasivos destinados a su actividad financiera. Tras la segregación y la posterior transformación anteriormente comentada, la Fundación mantiene su Obra Social y Cultural, el Monte de Piedad y el patrimonio histórico-artístico.

Ibercaja Banco, tiene su domicilio social en Plaza de Basilio Paraíso nº 2, y figura inscrito en el Registro Mercantil de Zaragoza, tomo 3865, libro 0, folio 1, hoja Z-52186, inscripción 1ª, y en el Registro Especial del Banco de España con el número 2085. Su página Web corporativa (sede electrónica) es www.ibercaja.es, donde pueden consultarse los estatutos sociales y otra información pública.

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

Ibercaja Banco y la Fundación están supervisadas por el Banco de España y adicionalmente Ibercaja Banco, en su condición de sociedad emisora de valores, por la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Desde el mes de noviembre de 2014 el Mecanismo Único de Supervisión (MUS), que agrupa al Banco Central Europeo (BCE) y a las autoridades nacionales competentes, entre las que se encuentra el Banco de España, se constituye como el nuevo sistema de supervisión financiera de los bancos en la zona euro basándose en principios y normas acordados conjuntamente por distintos organismos de ámbito europeo.

Desde dicha fecha, Ibercaja Banco está supervisado por el BCE a través del denominado Proceso de revisión y evaluación supervisora (PRES) que abarca tres elementos principales: una evaluación trimestral del perfil de riesgos y del entorno de control de las entidades de crédito, una revisión exhaustiva de los procesos de auto-evaluación de la adecuación del capital y de la liquidez que periódicamente realizan las propias entidades y una cuantificación de las necesidades de capital y de liquidez, en función de los resultados de la evaluación de riesgos.

Hay que destacar, durante el ejercicio 2014, la fusión por absorción de Ibercaja Banco, S.A. (Sociedad absorbente) y de Banco Grupo Cajatres, S.A.U. (Sociedad absorbida) previa adquisición durante el ejercicio 2013 del 100% de las acciones de Banco Grupo Cajatres, S.A.U., realizada por Ibercaja Banco, S.A., la cual se describe en la Nota 1.10.3.

Adicionalmente a las operaciones que lleva a cabo directamente, el Banco es cabecera de un grupo de entidades dependientes, que se dedican a actividades diversas y que constituyen, junto con él, el Grupo Ibercaja Banco (en adelante, el «Grupo» o Grupo Ibercaja Banco).

Asimismo, la Fundación también formula cuentas anuales consolidadas del Grupo en el que es entidad dominante (Grupo Ibercaja).

En la Nota 44 se presentan los balances, las cuentas de pérdidas y ganancias, los estados de ingresos y gastos reconocidos, los estados totales de cambios en el patrimonio neto y los estados de flujos de efectivo del Banco correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2014 y 2013, preparados de acuerdo con los mismos principios y normas contables y criterios de valoración aplicados en las presentes cuentas anuales consolidadas del Grupo.

1.2 Bases de presentación de las cuentas anuales consolidadas

Las cuentas anuales consolidadas del Grupo Ibercaja Banco del ejercicio 2014 han sido formuladas por los Administradores de la Sociedad, en reunión de su Consejo de Administración celebrada el 10 de marzo de 2015, estando pendientes de aprobación por la Junta General de Accionistas. No obstante, el Consejo de Administración del Banco entiende que dichas cuentas serán aprobadas sin cambios significativos. Las cuentas anuales consolidadas del Grupo del ejercicio 2013 fueron aprobadas por la Junta General de Accionistas del Banco celebrada el 28 de mayo de 2014.

Las cuentas anuales consolidadas han sido elaboradas teniendo en consideración los principios, normas contables y criterios de valoración aplicables de acuerdo con lo establecido por las Normas Internacionales de Información Financiera adaptadas por la Unión Europea (en adelante, «NIIF-UE») y la Circular 4/2004 de Banco de España (en adelante, «Circular 4/2004»), de forma que muestran la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera del Grupo a 31 de diciembre

de 2014, de los resultados de sus operaciones y flujos de efectivo, consolidados, que se han producido en el ejercicio anual terminado en esa fecha.

La Circular 4/2004 sobre «Normas de información financiera pública y reservada y modelos de estados financieros de Entidades de Crédito», tiene por objeto adecuar el régimen contable de dichas entidades al entorno contable derivado de la adopción por parte de la Unión Europea de las Normas Internacionales de Información Financiera, con el objeto de hacer dicha Circular plenamente compatible atendiendo al marco conceptual en que se basan.

En la Nota 2 se resumen los principios y políticas contables y criterios de valoración más significativos aplicados en la preparación de las cuentas anuales consolidadas.

Estas cuentas se han elaborado a partir de los registros de contabilidad mantenidos por la Sociedad y por las restantes entidades integradas en el Grupo. No obstante, y dado que los principios contables y criterios de valoración aplicados en la preparación de las cuentas del Grupo del ejercicio 2014 pueden diferir de los utilizados por algunas de las entidades integradas en el mismo, en el proceso de consolidación se han introducido los ajustes y reclasificaciones necesarios para homogeneizar entre sí tales principios y criterios, para adecuarlos a las NIIF-UE aplicadas por la Sociedad.

1.3 Estimaciones realizadas

En las cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2014 se han utilizado, en determinadas ocasiones, juicios y estimaciones para cuantificar algunos de los activos, pasivos, ingresos, gastos y compromisos que figuran registrados en ellas. Básicamente, estas estimaciones se refieren a:

- las pérdidas por deterioro de determinados activos y la estimación de las garantías asociadas (Notas 9 a 11, 13, 14, 16 a 18),
- las hipótesis empleadas en el cálculo actuarial de los pasivos y compromisos por retribuciones post-empleo y otros compromisos a largo plazo mantenidos con los empleados (Notas 2.13 y 37.2),
- la valoración de los fondos de comercio y otros activos intangibles (Nota 17),
- el valor razonable de los activos, pasivos y pasivos contingentes en el contexto de la asignación del precio pagado en las combinaciones de negocios (Nota 1.10.2),
- la vida útil de los activos materiales e intangibles (Notas 2.15 y 2.16),
- la probabilidad de ocurrencia de aquellos sucesos considerados como pasivos contingentes y, en su caso, las provisiones necesarias para la cobertura de estos hechos (Notas 2.20 y 21),
- el valor razonable de determinados activos no cotizados (Nota 26), y
- la recuperabilidad de los activos por impuesto diferido (Notas 2.14 y 25.4).

Las estimaciones anteriormente descritas se realizaron en función de la mejor información disponible a 31 de diciembre de 2014 sobre los hechos analizados; no obstante, es posible que acontecimientos futuros obliguen a modificarlas en próximos ejercicios, lo que se haría conforme a lo establecido en la normativa vigente, de forma prospectiva reconociendo los efectos del cambio de estimación en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de los ejercicios afectados.

1.4 Información referida al ejercicio 2013 y 2012

Conforme a lo exigido por la normativa vigente, la información contenida en estas cuentas anuales referida al ejercicio anterior 2013 se presenta exclusivamente a efectos comparativos con la información relativa al ejercicio 2014.

Asimismo, se han reexpresado ciertos epígrafes de los estados financieros debido al cambio de política contable descrito en la Nota 1.12.1. Como consecuencia de dicha reexpresión, y de acuerdo a la normativa contable aplicable, se presenta el balance a 31 de diciembre de 2012 como parte integrante de estas cuentas anuales (Anexo IV).

La adquisición de Banco Grupo Cajatres, S.A.U., que se describe en la Nota 1.10.2 supuso la incorporación de sus saldos y transacciones en los estados consolidados del Grupo desde el 1 de julio de 2013, lo cual ha de tenerse en cuenta a los efectos de la comparabilidad de la información financiera del ejercicio 2014 con la del ejercicio anterior.

1.5 Contratos de agencia

Ni al cierre del ejercicio 2014 ni en ningún momento durante el mismo, las entidades consolidadas han mantenido en vigor «contratos de agencia» en la forma en la que éstos se contemplan en el artículo 22 del Real Decreto 1245/1995, de 14 de julio.

1.6 Participaciones en el capital de entidades de crédito

De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 20 del Real Decreto 1245/1995, a continuación se presenta la relación de participaciones en el capital de entidades de crédito, nacionales y extranjeras, mantenidas por el Grupo que superan el 5% del capital o de los derechos de voto de dichas entidades, y que no entran a formar parte del Grupo consolidado:

	% de participación	
Entidad	2014	2013
Sociedad Española de Banca de Negocios, S.A.	21,09%	21,09%

1.7 Requerimientos y gestión del capital

1.7.1 Marco normativo

El Comité de Basilea de Supervisión Bancaria lidera la armonización de la regulación financiera internacional. Este Comité, articuló una primera regulación para las entidades de crédito, que fijó un capital mínimo del 8% sobre el conjunto de sus riesgos (Basilea I, 1988). Posteriormente, en 2004, Basilea II mejoró la sensibilidad de los mecanismos de estimación del riesgo y aportó dos nuevos pilares: la autoevaluación del capital y los riesgos por cada entidad (Pilar II) y la disciplina de mercado (Pilar III). En diciembre de 2010, el Comité aprueba un nuevo marco normativo (Basilea III) que incrementa las exigencias de capital con instrumentos de mejor calidad, buscando consistencia y una aplicación homogénea por entidades y países. El nuevo acuerdo mejora la transparencia y

la comparabilidad de las ratios de capital e incorpora nuevas herramientas prudenciales, en el ámbito de la liquidez y el apalancamiento.

La Unión Europea trasladó a su ordenamiento jurídico los citados acuerdos (Basilea III) mediante la Directiva 2013/36/UE (CRD-IV) del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013 relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a la supervisión prudencial de las entidades de crédito y las empresas de inversión y el Reglamento (UE) Nº 575/2013 (CRR) del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013 sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión, de aplicación desde el 1 de enero de 2014.

Con el objeto de adaptar el ordenamiento jurídico nacional a los cambios normativos que se imponen en el ámbito internacional se ha aprobado la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, continuando la transposición iniciada por el Real Decreto Ley 14/2013, de 29 de noviembre y la Circular 2/2014 del Banco de España que establece las opciones regulatorias de requerimientos aplicables durante el período transitorio.

Los requerimientos de recursos propios mínimos que establece la normativa vigente (Pilar I) se calculan en función de la exposición del Grupo a los riesgos de crédito, cambio, de la cartera de negociación, mercado y operacional. Adicionalmente, el Grupo está sujeto al cumplimiento de límites a la concentración de riesgos.

1.7.2 Información cuantitativa

Al 31 de diciembre de 2014 el Grupo Ibercaja Banco cumple holgadamente con los coeficientes mínimos de solvencia (Pilar I de Basilea) exigidos por la normativa vigente, como se detalla en el siguiente cuadro:

(Miles de euros)	2014	2013
Recursos propios		
CET 1	2.745.740	2.662.373
Tier I	2.745.740	2.662.373
RR.PP. totales	2.904.603	2.839.722
Activos ponderados por riesgo (BIS 3)	**24.663.611**	**26.427.817**
Ratios		
CET 1	11,13%	10,07%
Tier I	11,13%	10,07%
Coeficiente de solvencia	11,78%	10,75%

De acuerdo con los requerimientos establecidos en CRR, las entidades de crédito deberán, en todo momento, cumplir con una ratio CET 1 del 4,5%, Tier I del 6% y Coeficiente de solvencia del 8%. No obstante, los reguladores pueden bajo el nuevo marco normativo requerir a las entidades el mantenimiento de niveles adicionales de capital.

1.7.3 Gestión del capital

El objetivo del Pilar II de Basilea es asegurar la adecuada relación entre el perfil de riesgos del Grupo y los recursos propios que efectivamente mantiene. Para ello, el Grupo lleva a cabo un proceso recurrente de auto-evaluación del capital en el que:

- Aplica una serie de procedimientos de identificación, medición y agregación de riesgos,
- determina el capital necesario para cubrirlos. De manera adicional a los recursos propios mínimos mantiene un nivel acorde con los riesgos inherentes a su actividad, al entorno económico en el que opera, a la gestión y control que realiza de estos riesgos, a los sistemas de gobierno y auditoría interna de los que dispone y a su plan estratégico de negocio,
- planifica el capital a medio plazo, y
- establece el objetivo de recursos propios.

El Grupo fija un objetivo de capital que le permita mantener de forma permanente una holgura adecuada sobre las necesidades legales de Pilar I, asegurando la correcta relación entre su perfil de riesgo y sus recursos propios.

En la cuantificación de las necesidades de capital interno, el Grupo ha aplicado los siguientes procedimientos relacionados con cada uno de sus riesgos:

- Riesgo de crédito: Se ha aplicado el método estándar.
- Riesgo de concentración de crédito: Se ha aplicado la opción simplificada, calculando los índices de concentración sectorial e individual.
- Riesgo operacional: Se ha aplicado el método estándar.
- Riesgo de tipo de interés estructural de balance: Se ha aplicado la opción simplificada.
- Riesgo de liquidez: El Grupo no estima necesidades de capital asociadas a este riesgo, una vez analizada la política de liquidez, los sistemas de control y los planes de contingencia.
- Otros riesgos: Las necesidades de capital asociadas a riesgos distintos de los anteriores se han estimado en un 5% de los requerimientos de recursos propios totales del Grupo.

El capital total necesario del Grupo se ha estimado mediante la agregación de las necesidades de capital asociadas a cada riesgo.

Para llevar a cabo una adecuada planificación de las necesidades de capital futuras del Grupo, se han realizado proyecciones de fuentes y consumos de capital derivados de la evolución de la actividad y de los resultados esperados con un horizonte temporal de tres años.

Asimismo, el Grupo estima los niveles de capital proyectados bajo escenarios de estrés.

1.7.4 Información con relevancia prudencial

Para dar cumplimiento a las obligaciones de información al mercado, el Consejo de Administración aprobó la política de divulgación de la información con relevancia prudencial (Pilar III de Basilea), de modo que el Grupo Ibercaja, previamente a la publicación y aprobación de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2014, hará pública dicha información en su página web.

1.7.5 Proceso de evaluación del «Comprehensive Assessment» (Evaluación Global) del Mecanismo Único de Supervisión

Como paso previo a la entrada en vigor del nuevo Mecanismo Único de Supervisión (MUS), las entidades crediticias europeas, en el contexto del «Comprehensive Assesment», han sido sometidas a una rigurosa evaluación de su solvencia por parte del Banco Central Europeo (BCE) en coordinación con los supervisores nacionales y la Autoridad Bancaria Europea (EBA), la cual se ha llevado a cabo mediante dos ejercicios: análisis de la calidad de los activos («Asset Quality Review» o AQR por sus siglas en inglés) y test de estrés.

En el primero, AQR, se determinó, con fecha 31 de diciembre de 2013 si los balances de las entidades de crédito analizadas reflejaban el valor real de sus activos, de acuerdo a normas internacionales de información financiera, es decir si el capital era suficientemente sano o por el contrario estaba afectado por la mala calidad de los activos, por lo que la entidad requeriría mayores recursos para garantizar su solvencia. Se trataba de un ejercicio de evaluación de la realidad patrimonial de las entidades a una fecha concreta.

El segundo ejercicio, test de estrés, consistió en una proyección de las exigencias de capital ante escenarios futuros de dificultades económicas midiendo la adecuación de capital y la capacidad orgánica de generarlo en dos hipotéticos escenarios macroeconómicos (base y adverso) y a lo largo de tres ejercicios proyectados (2014-2016). El objetivo era garantizar la capacidad de las entidades de soportar escenarios económicos adversos sin problemas de continuidad.

El primer ejercicio evaluó así la situación inicial, mientras el segundo analizó las necesidades de capital en escenarios macroeconómicos de distinta dificultad. El Grupo Ibercaja superó con éxito la evaluación global del BCE.

El análisis de los activos de Ibercaja (AQR), en comparación con los resultados del conjunto de entidades europeas y nacionales, confirmó la calidad de su cartera crediticia, el alto nivel de provisiones alcanzado para cubrir los activos de mayor riesgo y los rigurosos criterios de clasificación de los activos e identificación de los riesgos. Como resultado de este análisis, las necesidades de dotaciones adicionales identificadas fueron muy poco significativas y han sido registradas por la Sociedad en el ejercicio 2014.

En relación con el test de estrés, la Entidad contaba en los dos escenarios macroeconómicos considerados (base y adverso) con una ratio de capital superior en más de dos puntos porcentuales a los requerimientos mínimos. En el escenario base, Ibercaja obtendría en 2016 una ratio CET 1 del 10,6%, frente al 8% exigido. En el escenario adverso, que reflejaba un entorno macroeconómico negativo y un importante endurecimiento de las condiciones de mercado, el Grupo contaría con un CET 1 del 7,9%, muy por encima del nivel mínimo fijado en el 5,5%. Se debe destacar que Ibercaja Banco obtuvo este resultado tras haber hecho frente a la integración de Banco Grupo Ca-

jatres, entidad en proceso de reestructuración, y sin traspasar a SAREB créditos o activos inmobiliarios distintos a los que transfirió la entidad absorbida.

El proceso de evaluación ha implicado un riguroso y pormenorizado examen de los balances de los bancos, contribuyendo a mejorar la transparencia de la información y reforzando la confianza de clientes e inversores en la solidez y solvencia del sistema financiero europeo.

Para el Grupo Ibercaja los resultados alcanzados evidencian la calidad de la cartera crediticia, la fortaleza de su posición de capital y la transparencia y fiabilidad de la información.

1.7.6 Calificaciones crediticias otorgadas

	Fecha		Corto plazo		Largo plazo		Perspectiva	
Entidad	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013
Standard&Poors	Noviembre 2014	Diciembre 2013	B	B	BB	BB	Positiva	Estable
Moody's	Noviembre 2014	Noviembre 2013	NP	NP	Ba3	Ba3	Negativa	Negativa
Fitch Ratings	Noviembre 2014	Febrero 2014	B	B	BB+	BB+	Positiva	Estable

1.8 Fondo de Garantía de Depósitos

La Sociedad está integrada en el Fondo de Garantía de Depósitos.

El Real Decreto Ley 19/2011 modificó el Real Decreto Ley 16/2011 y estableció un incremento del importe de las aportaciones de las entidades al Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito del 1 al 2 por mil de la base de cálculo.

El gasto por las aportaciones ordinarias a las que se refiere el párrafo anterior se devenga a medida que la Sociedad presta sus servicios a los clientes, de manera que al cierre del ejercicio el balance recoge el pasivo por la aportación que se desembolsa en el primer trimestre del ejercicio posterior (53.219 y 52.813 miles de euros a 31 de diciembre de 2014 y 2013, respectivamente).

El 30 de julio de 2012, la Comisión Gestora del Fondo de Garantía de Depósitos acordó la realización de una derrama extraordinaria entre las entidades adheridas al mismo, a pagar por cada entidad mediante diez cuotas anuales iguales. El importe de la derrama correspondiente a el Banco asciende a 81.460 miles de euros (diez cuotas anuales de 8.146 miles de euros cada una). Estas cuotas serán deducidas de la aportación ordinaria anual que, en su caso, satisfaga la entidad, y hasta el importe de esa aportación ordinaria. El valor actual del importe pendiente de desembolsar figura en el epígrafe de otros activos financieros incluido en «Inversiones crediticias - Crédito a la clientela» del balance (56.282 miles de euros a 31 de diciembre de 2014 y 63.315 miles de euros a 31 de diciembre de 2013; Nota 10.3) y el importe pendiente de pago se presenta en «Otros pasivos financieros» (58.614 miles de euros a 31 de diciembre de 2014 y 65.014 miles de euros a 31 de diciembre de 2013). La diferencia entre ambos importes se ha registrado como un gasto financiero en el epígrafe «Intereses y cargas asimiladas» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

El Real Decreto Ley 6/2013 estableció que, con el fin de reforzar el patrimonio del Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito, la aportación anual prevista por el artículo 3 del Real Decreto 2606/1996, de 20 de diciembre, sobre Fondos de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito, a realizar por las entidades adheridas sobre los depósitos a 31 de diciembre de 2012, se incrementará excepcionalmente, y por una sola vez, en un 3 por mil adicional.

Este incremento se hace efectivo en dos tramos:

a) Un primer tramo equivalente a dos quintas partes del total, a satisfacer en el plazo de 20 días hábiles desde el 31 de diciembre de 2013. Dicho tramo se redujo como consecuencia de las deducciones previstas por la normativa hasta un importe de 2.224 miles de euros, el cual se registró como un gasto en la cuenta de resultados del ejercicio 2013.

b) Un segundo tramo equivalente a las tres quintas partes restantes, que asciende a 53.502 miles de euros, a satisfacer a partir del 1 de enero de 2014 de acuerdo al calendario de pago que fije la Comisión Gestora dentro de un plazo máximo de 7 años. En 2014 se ha fijado el calendario de aportaciones, de manera que se ha desembolsado durante el ejercicio un séptimo del segundo tramo y el resto del importe del segundo tramo se desembolsará en dos pagos iguales a realizar el 30 de junio de 2015 y el 30 de junio de 2016. De acuerdo con el Reglamento 634/2014, por el que se adopta la Interpretación 21 del Comité de Interpretaciones de las Normas Internacionales de Información Financiera «Gravámenes» (Nota 1.12.1), se ha considerado que este gasto ha sido devengado en el momento de la entrada en vigor del citado Real Decreto Ley (24 de marzo de 2013), ya que se trata de una aportación que no depende de la actividad futura de la Sociedad y debe reconocerse como un pasivo en su totalidad en dicha fecha, con independencia de la fecha de su desembolso. El pasivo por este concepto asciende a 45.859 y 53.502 miles de euros a 31 de diciembre de 2014 y 2013, respectivamente.

En el ejercicio 2014, el gasto incurrido por todas las contribuciones realizadas a este organismo ascendió a 62.211 miles de euros (105.711 miles de euros en el ejercicio 2013). Este importe se encuentra registrado en los epígrafes «Otras cargas de explotación» (60.935 miles de euros y 104.392 miles de euros en el ejercicio 2014 y 2013, respectivamente; Nota 36) e «Intereses y cargas asimiladas», de acuerdo a lo indicado anteriormente (1.276 miles de euros y 1.319 miles de euros en el ejercicio 2014 y 2013, respectivamente; Nota 29).

1.9 Coeficiente de reservas mínimas

A 31 de diciembre de 2014, así como a lo largo del ejercicio 2014, el Grupo cumplía con los mínimos exigidos para el coeficiente de reservas mínimas. En cumplimiento de las obligaciones legales establecidas por el Banco Central Europeo, la media diaria de las reservas mínimas a mantener a 31 de diciembre de 2014 asciende a 281.350 miles de euros (287.023 miles de euros a 31 de diciembre de 2013).

En enero de 2012 entró en vigor la modificación de la normativa aplicable a las reservas mínimas, de manera que el coeficiente de reserva exigido pasó del 2% al 1%.

1.10 Proceso de integración con Cajatres

1.10.1 Integración provisional

1.10.1.1 Firma del protocolo de integración

El 27 de noviembre de 2012 Ibercaja Banco, S.A.U., y Banco Grupo Cajatres, S.A., firmaron un protocolo de integración, mediante un proceso de adquisición por Ibercaja Banco, S.A.U.

El acuerdo firmado preveía que la adquisición se realizara tras el cumplimiento de determinadas condiciones suspensivas, entre las que encontraban la aprobación por las autoridades nacionales y comunitarias competentes de un plan de integración de Ibercaja Banco, S.A.U., y de Banco Grupo Cajatres, S.A., que Banco Grupo Cajatres, S.A., alcanzase con la representación de los trabajadores un acuerdo laboral para llevar a cabo una reducción de plantilla, y que se garantizase que las condiciones, obligaciones o limitaciones que, en su caso, pudieran imponer las autoridades nacionales o comunitarias en relación con el plan de reestructuración o su ejecución o por razón del apoyo financiero del Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB) afectasen exclusivamente a Banco Grupo Cajatres, S.A.

Conforme a lo previsto en el capítulo III de la Ley 9/2012, de 14 de noviembre, de reestructuración y resolución de entidades de crédito se presentó ante el FROB el «Plan de Integración Grupo Ibercaja + Cajatres», de fecha 5 de diciembre de 2012, que incluía el plan de reestructuración de Banco Grupo Cajatres, S.A. (Nota 1.10.1.2), que fue aprobado por la Comisión Europea el 20 de diciembre de 2012, y que supuso una ayuda de capital de 407 millones de euros mediante la suscripción de obligaciones contingentes convertibles (CoCos) por parte del FROB (Nota 1.10.1.4) y el ejercicio de la gestión de híbridos (asunción de pérdidas por los tenedores de deuda y obligaciones subordinadas). Este apoyo financiero estaba supeditado a la integración de Banco Grupo Cajatres, S.A., en Ibercaja Banco, S.A.U., y al cumplimiento de determinadas medidas, especificadas en el Plan de reestructuración de Banco Grupo Cajatres, S.A.

1.10.1.2 Plan de reestructuración

El «Plan de Integración Grupo Ibercaja + Cajatres», de fecha 5 de diciembre de 2012, incluye un apartado específico con el «Plan de reestructuración de Cajatres» que incorpora determinadas medidas a llevar a cabo por Banco Grupo Cajatres, S.A., en los próximos años en el ejercicio de su actividad como entidad de crédito, y siempre dentro del marco de la integración con Ibercaja Banco, S.A.U. Estas medidas se presentaron ante la Comisión Europea (en el documento denominado «*Term Sheet of the Spanish authorities commitments for the approval of the restructuring plan of Banco Cajatres by the European Commission*») para la obtención de la ayuda de capital que se menciona en la Nota 1.10.1.1 anterior. El resumen de estas medidas es el siguiente:

- Cierre de 187 oficinas y reducción de la plantilla del Banco en 592 empleados, firmándose el 15 de marzo de 2013 un acuerdo laboral que recogía las condiciones en las que se producirían estas salidas. A 31 de diciembre de 2013 ya se había procedido al cierre de 187 oficinas y a 31 de diciembre de 2014 se ha reducido la plantilla en 592 empleados (el compromiso a esa fecha era de 549 empleados).

- Traspaso a SAREB de activos relacionados con el sector inmobiliario que a 30 de junio de 2012 tenían un valor neto contable aproximado de 2.404 millones de euros. Finalmente fueron traspasados a SAREB en febrero de 2013 activos por 2.212 millones de euros (Nota 1.10.1.3).
- Desinversión en negocios no estratégicos, que incluye la desinversión en el período 2013-2014 en 87 sociedades participadas relacionadas con el sector inmobiliario y la desinversión en el período 2013-2015 en otras 42 sociedades participadas de carácter no estratégico, cuyo valor neto contable consolidado total a 30 de junio de 2012 era de 153 millones de euros (el valor neto contable consolidado a 31 de diciembre de 2014 se ha reducido a 6 millones de euros debido a los saneamientos y ventas realizados). Asimismo, se establece que si llegado el vencimiento de los períodos establecidos las participaciones no hubieran sido vendidas, Banco Grupo Cajatres, S.A., o la entidad resultante del proceso de integración, procedería al saneamiento integro de su valor neto contable.
- Reparto de cargas *(Burden sharing)* mediante la recompra de pasivos subordinados, o canje por instrumentos de capital, por un valor inferior al que se encuentran contabilizados generando por dicha operación al menos 36 millones de euros en el *Core Tier 1 capital* (aspecto finalizado antes de la integración generándose 6 y 34 millones de euros netos de efecto fiscal en los ejercicios 2012 y 2013 respectivamente).

1.10.1.3 Traspaso de activos a SAREB

La Ley 9/2012 establece que el FROB puede obligar a una entidad de crédito a transmitir a una sociedad de gestión de activos determinadas categorías de activos que figuren en su balance o adoptar las medidas necesarias para la transmisión de activos que figuren en el balance de cualquier entidad sobre la que la entidad de crédito ejerza control en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio. Por otro lado, en el Real Decreto 1559/2012, de 15 de noviembre, se establece el régimen jurídico de las sociedades de gestión de activos.

Según se ha indicado en la Nota 1.10.1.1 anterior, una de las condiciones impuestas para la aprobación de las ayudas de capital fue el traspaso de determinados activos vinculados a la actividad inmobiliaria a SAREB. De acuerdo con dichas condiciones, los criterios de selección de activos a traspasar a SAREB fueron, fundamentalmente, los siguientes:

- Bienes inmuebles adjudicados registrados en el activo consolidado de Banco Grupo Cajatres, S.A., al 30 de junio de 2012, con un valor neto contable individual superior a 100.000 euros.
- Préstamos y créditos a promotores inmobiliarios registrados en el activo consolidado de Banco Grupo Cajatres, S.A., a 30 de junio de 2012, con una exposición mínima frente al prestatario de 250.000 euros en términos de valor neto contable.

De acuerdo con el «Contrato de transmisión de activos», de fecha 25 de febrero de 2013, el precio de transferencia de todos los activos transferidos por Banco Grupo Cajatres, S.A., es de 2.212.085 miles de euros, y se determinó aplicando los criterios y porcentajes fijados por el Banco de España, según lo dispuesto en la Ley 9/2012 y el Real Decreto 1559/2012, sobre la base

del valor contable de los activos estimado a la fecha de transmisión. El desglose del precio de transferencia es el siguiente:

(Miles de euros)	Valor de traspaso/ precio	Valor bruto
Activos adjudicados	293.080	826.283
De los que activos adjudicados en empresas del Grupo	241.301	722.596
Riesgo de crédito	1.919.005	3.491.988
Con garantía hipotecaria	1.790.704	3.133.907
Sin garantía	128.301	358.081
	2.212.085	4.318.271

El precio de transferencia podrá ajustarse si SAREB advierte alguna de las siguientes circunstancias:

- Que exista un error en la categorización de un activo, incluyendo a estos efectos los supuestos en los que un contrato de financiación, como consecuencia de un procedimiento de ejecución judicial, se convierte en un bien inmueble.
- Que alguno de los activos objeto de transmisión haya sido transmitido por Banco Grupo Cajatres, S.A.U., a un tercero antes de la fecha de transmisión.
- Que la valoración estimada a 28 de febrero de 2013 de un activo, sobre la base de la cual se ha determinado el precio, sea errónea o haya variado.

SAREB tiene un plazo de treinta y seis meses para determinar, en una o varias veces, si se ha producido alguna de las circunstancias indicadas en los puntos anteriores. Asimismo, se podrá ajustar el precio respecto a los contratos de financiación, con disponible pendiente, en caso de que el Banco de España, a propuesta del FROB, concluyera que no ha sido adecuadamente considerado en la determinación del precio de transferencia.

Adicionalmente, en el «Contrato de transmisión de activos», las sociedades transmitentes realizan una serie de declaraciones y garantías, y se obligan a indemnizar a SAREB en caso de incumplimiento de las mismas.

Dada la naturaleza del proceso a través del cual se han determinado los activos a transferir a SAREB y el precio a que dichos activos debían transferirse, los Administradores del Banco consideran que el potencial impacto que pudiera derivarse, en su caso, de la revisión del citado precio, no se puede cuantificar de forma objetiva en la actualidad, si bien con la información disponible en este momento estiman que no es previsible que el citado impacto pudiera ser significativo para el conjunto de las cuentas anuales adjuntas. Hasta la fecha no se ha producido ajuste alguno en el precio de transferencia.

En el «Contrato de transmisión de activos» se faculta a Banco Grupo Cajatres, S.A.U., para recibir el precio en nombre de todas las entidades transmitentes, que será pagado mediante valores de renta fija a emitir por SAREB. De este modo, el 26 de febrero de 2013 el Banco firmó un contrato de suscripción, por el cual el 28 de febrero de 2013 percibió bonos por un total de 2.212.000 miles de euros. Los bonos se emiten al 100% de su valor nominal, cuentan con la garantía irrevo-

cable de la Administración General del Estado, y su detalle a 31 de diciembre de 2014 es el siguiente:

Suscripción	Tipo de interés	Vencimiento	Importe nominal (Miles de euros)
SAREB Bono Senior 2014-1	Euribor 3 meses + 0,27%	28 de febrero de 2015	651.000
SAREB Bono Senior 2013-2	Euribor 3 meses + 2,08%	28 de febrero de 2015	976.400
SAREB Bono Senior 2013-3	Euribor 3 meses + 2,46%	28 de febrero de 2016	542.500
			2.169.900

En la misma fecha se firmó un «Contrato de administración y gestión de activos», en el que se establece que el Banco continuará gestionando los activos transmitidos, estableciéndose los honorarios a percibir por el Banco, y unos honorarios de éxito cuando participe en arrendamiento o transmisión a un tercero de los activos gestionados (Nota 31). La duración de dicho contrato es de un año prorrogable.

1.10.1.4 Emisión de obligaciones contingentes convertibles (CoCos)

La Junta de Accionistas de Banco Grupo Cajatres, S.A., en su sesión celebrada el 15 de febrero de 2013, aprobó la emisión de obligaciones contingentes convertibles (CoCos) en acciones del Banco por un importe de 407 millones de euros a suscribir por el FROB. Las obligaciones computarán como recursos propios básicos de acuerdo con el Reglamento (UE) N.º 575/2013 (CRR) del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013 sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión, de aplicación desde el 1 de enero de 2014 (Nota 1.7). El tipo de emisión de las obligaciones es a la par, es decir, al 100% del valor nominal. El valor nominal unitario de las obligaciones es de 100.000 euros.

Esta emisión se configura como un apoyo financiero público al Banco según lo previsto en la Ley 9/2012, y en el marco de lo previsto en el Plan de reestructuración (Nota 1.10.1.2).

El tipo inicial de interés nominal de las obligaciones es del 8,5%, pagadero trimestralmente. El tipo de interés se incrementará en 25 puntos básicos al cumplirse el primer ejercicio posterior a la suscripción, y a partir de cumplirse el segundo ejercicio se incrementará anualmente en 50 puntos básicos.

El Banco de España podrá exigir la cancelación del pago en efectivo del tipo de interés basándose en la situación financiera y de solvencia de la entidad o su grupo consolidable. En estos casos el Banco abonará al FROB la remuneración mediante la entrega de un volumen de CoCos o acciones de la entidad equivalente, en valor económico, al importe de la remuneración que debiera haberse abonado.

Salvo que previamente se hayan recomprado y amortizado o bien se hayan convertido, las obligaciones tienen carácter perpetuo, sin que tengan una fecha de amortización. No obstante, conforme a lo establecido en la Ley 9/2012, el Banco deberá recomprar o amortizar los títulos tan pronto como esté en condiciones de hacerlo en los términos comprometidos en el Plan de reestructuración (Nota 1.10.1.2).

Las obligaciones se sitúan en orden de prelación:

- Por detrás de todos los acreedores, subordinados o no;
- Por detrás de los tenedores de participaciones preferentes y/o acciones preferentes;
- En el mismo orden de prelación que las demás emisiones de participaciones preferentes convertibles u otros valores convertibles equiparables a éstos;
- Por delante de los accionistas ordinarios.

Las condiciones para una posible conversión de los CoCos en acciones ordinarias se regulan por lo descrito en los artículos 32 y 34 de la Ley 9/2012 y lo previsto en el *State Aid nº SA.35489 –Spain Restructuring of Banco Grupo Cajatres, S.A.*

El 12 de marzo de 2013 se elevó a público la emisión, suscripción y desembolso de los CoCos, por 407 millones de euros. La suscripción y desembolso lo realiza íntegramente el FROB mediante la entrega al Banco de títulos de renta fija emitidos por el Mecanismo Europeo de Estabilidad (The European Stability Mechanism, ESM), pertenecientes a la emisión de 5 de febrero de 2013.

Los administradores consideran que el importante ahorro de costes de las medidas anteriormente descritas, así como las sinergias derivadas de la integración con Ibercaja Banco, harán posible la generación de un resultado positivo recurrente que permitirá la devolución de las ayudas de capital al finalizar el ejercicio 2017 (5% en marzo de 2016, 40% en marzo de 2017 y 55% en diciembre de 2017), y la recuperación de los activos fiscales diferidos netos aportados por Banco Grupo Cajatres (Nota 25.4).

1.10.2 Integración definitiva

Con fecha 23 de mayo de 2013, se comunicó al mercado que Ibercaja Banco, S.A.U., Banco Grupo Cajatres, S.A., y sus respectivas Cajas accionistas habían acordado la integración de los bancos mediante un proceso de canje de acciones y posterior fusión por absorción de Banco Grupo Cajatres, S.A., por Ibercaja Banco, S.A.U.

Con fecha 25 de julio de 2013, previo cumplimiento de las condiciones suspensivas y la obtención de las exenciones y autorizaciones administrativas preceptivas, Ibercaja Banco pasó a ser titular del 100% del capital social de Banco Grupo Cajatres, S.A. Para ello, realizó una ampliación de capital por importe de 325,5 millones de euros que suscribieron los accionistas de Banco Grupo Cajatres, S.A., aportando como contraprestación todo el capital social de dicho Banco. Los nuevos accionistas pasaron a obtener una participación conjunta del 12,20% en el capital social de Ibercaja Banco.

La contraprestación entregada por el negocio de Banco Grupo Cajatres, S.A., ascendió a 258.139 miles de euros (importe del coste de adquisición de la participación en Banco Grupo Cajatres, S.A., que ascendió a 325.500 miles de euros, minorado en el coste de la cancelación de los pasivos emitidos por Ibercaja Banco).

El balance de integración a 1 de julio de 2013, fecha de adquisición a efectos contables, que recogía el valor razonable de los activos y pasivos consolidados de Banco Grupo Cajatres, S.A., una vez eliminados los instrumentos financieros afectos a los pasivos emitidos por Ibercaja Banco

comentados anteriormente, incluía un patrimonio neto de 96.757 miles de euros y unos intereses minoritarios de –33.317 miles de euros.

Por diferencia entre la contraprestación por el negocio adquirido y la suma en la fecha de adquisición del valor razonable de los activos y pasivos y el importe de los intereses minoritarios, se registró un fondo de comercio en las cuentas anuales consolidadas de 128.065 miles de euros. Este fondo de comercio tiene en consideración, entre otros factores, los resultados futuros, las sinergias esperadas de la combinación de la adquirida y la adquirente así como otros activos intangibles que no cumplen las condiciones para su reconocimiento por separado.

El ajuste para recoger el valor razonable de los activos y pasivos consolidados de Banco Grupo Cajatres, S.A., supuso un incremento del valor neto contable previo de 23.451 miles de euros, netos de efecto impositivo.

El detalle de la tipología de los distintos ajustes individuales para recoger el valor razonable de los activos y pasivos consolidados de Banco Grupo Cajatres, S.A., que conforman el ajuste total indicado en el párrafo anterior es el siguiente:

(Miles de euros)	
Reducción del valor de la renta fija clasificada como inversión crediticia	(6.227)
Reducción del valor de los pasivos mayoristas	160.748
Reducción del valor del crédito a la clientela	(98.000)
Reconocimiento de Provisiones por costes de ruptura de contratos	(8.186)
Reconocimiento de Pasivos contingentes	(4.200)
Otros	(20.684)
	23.451

Adicionalmente, se registraron activos intangibles por importe de 52.531 miles de euros que no estaban registrados en la entidad adquirida.

La normativa contable vigente establece un período de un año durante el cual la valoración de los activos y pasivos adquiridos no se considera definitiva, por considerarse el plazo que el adquirente requiere para obtener la información necesaria para valorarlos correctamente. Una vez finalizado dicho período, la Entidad no ha necesitado modificar el fondo de comercio registrado inicialmente.

En las cuentas anuales del ejercicio 2013 se incluye información adicional sobre la referida combinación de negocios.

1.10.3 Integración plena

Con fecha 1 de octubre de 2014 se otorgó la escritura de fusión por absorción de Ibercaja Banco, S.A. (sociedad absorbente) y de Banco Grupo Cajatres, S.A.U. (sociedad absorbida), con disolución sin liquidación de la sociedad absorbida y traspaso en bloque, a título universal, de su patrimonio a la sociedad absorbente.

Como consecuencia de la fusión por absorción, Ibercaja Banco, S.A., ha asumido todas las obligaciones y queda subrogado en el ejercicio de todos los derechos y acciones de Banco Grupo

Cajatres, S.A.U. En particular, y sin carácter limitativo, Ibercaja Banco, S.A., se subroga en la posición de emisor de todos los valores en circulación (distintos de las acciones) emitidos por Banco Grupo Cajatres, S.A.U.

La fusión no ha tenido ningún efecto sobre las cuentas anuales consolidadas de este ejercicio.

1.11 Hechos posteriores

Entre la fecha de cierre y la fecha de formulación de estas cuentas anuales no se ha producido ningún suceso que les afecte de manera significativa.

1.12 Cambios en los criterios y estimaciones contables

1.12.1 Cambios en los criterios contables

Durante el ejercicio 2014, se han producido modificaciones en la normativa contable aplicable al Grupo con respecto a la aplicada en el período anterior. A continuación se presenta una relación de los cambios que pueden considerarse más relevantes:

Las normas, modificaciones e interpretaciones obligatorias para todos los ejercicios comenzados el 1 de enero de 2014, las cuales no han supuesto un impacto significativo para el Grupo, son las siguientes:

- NIIF 10 «Estados financieros consolidados»

  La NIIF 10 se emitió en mayo de 2011 y sustituye la guía sobre control y consolidación recogida en la NIC 27 «Estados financieros consolidados y separados» y elimina la SIC 12 «Consolidación - Entidades con cometido especial» que queda derogada. La NIIF 10 establece los principios para la presentación y preparación de estados financieros consolidados. Esta norma introduce cambios en el concepto de control, que sigue definiéndose como el factor determinante de si una entidad debe o no incluirse en los estados financieros consolidados. El concepto de unidad de decisión de la sociedad dominante y sus dependientes a efectos de los estados financieros consolidados, así como los procedimientos de consolidación no han sufrido cambios con respecto a la NIC 27 anterior.

- NIIF 11 «Acuerdos conjuntos»

  La NIIF 11 deroga la NIC 31 «Participaciones en negocios conjuntos» y la SIC 13 «Entidades controladas conjuntamente — Aportaciones no monetarias de los partícipes». La NIIF 11 establece el tratamiento contable de los acuerdos conjuntos, basado en los derechos y obligaciones surgidas del acuerdo, en vez de en su forma legal. Los tipos de acuerdos conjuntos se reducen a dos: explotaciones conjuntas y negocios conjuntos. Las explotaciones conjuntas implican que un partícipe tiene derechos sobre los activos y obligaciones surgidos del acuerdo, por lo que registra su participación proporcional en los activos, pasivos, ingresos y gastos de la entidad en la que participa. Por su parte, los negocios conjuntos surgen cuando un partícipe tiene derecho al resultado o a los activos netos de la entidad en la que participa y por tanto, emplea el método de la participación para contabilizar sus intereses en la entidad. Se elimina la opción de la consolidación proporcional para los negocios conjuntos.

- NIIF 12 «Desgloses sobre participaciones en otras entidades»

  La NIIF 12 contiene los requerimientos de información a revelar sobre las participaciones en dependientes, asociadas, negocios conjuntos y entidades estructuradas no consolidadas.

- NIC 27 (Modificación) «Estados financieros separados»

  Los requisitos anteriormente recogidos en la NIC 27 respecto de la elaboración de estados financieros consolidados se han recogido en la nueva NIIF 10, por lo que el ámbito de aplicación de aquella queda reducido a la contabilización de inversiones en dependientes, negocios conjuntos y empresas asociadas en los estados financieros separados de la entidad inversora, que no han sufrido modificaciones con respecto a la normativa anterior. La norma exige a una entidad que prepara estados financieros separados contabilizar esas inversiones a coste o conforme con NIIF 9.

- NIC 28 (Modificación) «Inversiones en entidades asociadas y negocios conjuntos»

  La NIC 28 se ha actualizado para incluir referencias a los negocios conjuntos, que bajo la nueva NIIF 11 «Acuerdos conjuntos» tienen que contabilizarse según el método de la participación. Al mismo tiempo se ha añadido información sobre el tratamiento contable de los instrumentos que proporcionan derechos de voto potenciales; la valoración de participaciones en empresas asociadas y negocios conjuntos en manos de entidades de capital riesgo, entidades de carácter mutualista y otras entidades similares; el tratamiento contable cuando se disminuye la participación en una empresa asociada o un negocio conjunto pero el método de puesta en equivalencia sigue siendo de aplicación; y el tratamiento contable de la aportación de un activo no monetario a una empresa asociada o un negocio conjunto a cambio de recibir una participación en el patrimonio de la entidad.

- NIC 32 (Modificación) «Instrumentos financieros: presentación»

  La modificación aclara que el derecho de compensar activos y pasivos financieros tiene que estar disponible en el momento actual, es decir, no depende de un evento futuro. Adicionalmente, el derecho tiene que ser exigible legalmente en el curso ordinario de las operaciones de las contrapartes implicadas en la transacción, incluso en los casos de incumplimiento *(«default»),* insolvencia y quiebra.

- NIIF 10, 11 y 12 (Modificación) sobre guía para la transición

  Su objetivo es aclarar la guía de transición de la NIIF 10, indicando que la fecha de primera aplicación es el primer día del ejercicio anual en el que se aplica esta NIIF por primera vez. Cuando se adopte la NIIF 10 debería evaluarse el control en la fecha de aplicación inicial. Asimismo, flexibiliza los requisitos de transición en relación con las NIIF 10, 11 y 12, limitando el requisito de información comparativa ajustada únicamente al ejercicio comparativo anterior. Además, en relación con la información a revelar sobre entidades estructuradas no consolidadas, se suprime el requisito de presentar información comparativa correspondiente a los ejercicios anteriores a la aplicación por primera vez de la NIIF 12.

- NIIF 10 y 12 y NIC 27 (Modificación) «Entidades de inversión»

  Se modifica la NIIF 10 para incluir la definición de «entidad de inversión» e introduce una excepción a la obligación de consolidar sus dependientes para las entidades que cumplen con esta definición que, en vez de ello, se valorarán a valor razonable con cambios en resultados. La única excepción es para las dependientes que proporcionen servicios relacionados con las actividades de inversión de la entidad de inversión, que se consolidarán. Las modificaciones de la NIIF 12 exigen revelar información específica sobre estas dependientes de las entidades de inversión. Por su parte, las modificaciones de la NIC 27 suprimen la opción que tenían las entidades de inversión de valorar las inversiones en determinadas dependientes por su coste o su valor razonable en sus estados financieros separados.

- NIC 36 (Modificación) «Información a revelar sobre el importe recuperable de activos no financieros»

  Incorpora una modificación de alcance limitado a la NIC 36 «Deterioro del valor de los activos» para aclarar que el alcance de la información a revelar sobre el importe recuperable de los activos, si ese importe se basa en el valor razonable menos los costes de venta, se limita a los activos cuyo valor ha sufrido deterioro. Exige información detallada de cómo se ha valorado el valor razonable menos los costes de enajenación o disposición por otra vía cuando una pérdida por deterioro haya sido registrada o revertida.

- NIC 39 (Modificación) «Novación de derivados y continuación de la contabilidad de coberturas»

  Introduce una exención de ámbito restringido a la interrupción de la contabilidad de cobertura en los casos de novación de un derivado designado como instrumento de cobertura y sustitución de una contraparte por una contraparte central como consecuencia de disposiciones legales o reglamentarias.

A la fecha de formulación de estas cuentas anuales consolidadas, las siguientes normas e interpretaciones (las más relevantes adoptadas a esa fecha) que habían sido publicadas por el IASB y no habían entrado en vigor, bien porque su fecha de efectividad es posterior a la fecha de estas cuentas, o bien porque aún no han sido adoptadas por la Unión Europea:

- NIC 19 (Modificación) «Planes de beneficios definidos: aportaciones de los empleados»

  La NIC 19 (revisada en 2011) distingue entre aportaciones de los empleados relacionadas con el servicio prestado y aquellas otras no ligadas al servicio. La modificación actual distingue además entre aportaciones ligadas al servicio solo en el ejercicio en que surgen y aquellas ligadas al servicio en más de un ejercicio. La modificación permite que las aportaciones ligadas al servicio que no varían con la duración del mismo se deduzcan del coste de las prestaciones devengadas en el ejercicio en que se presta el correspondiente servicio. Por su parte, las aportaciones ligadas al servicio que varían de acuerdo con la duración del mismo, deben extenderse durante el período de prestación del servicio usando el mismo método de asignación que se aplica a las prestaciones. Esta modificación aplica a los ejercicios anuales que comiencen a partir del 1 de febrero de 2015 y aplica retrospectivamente. Se permite su adopción anticipada.

- NIIF 14 «Cuentas regulatorias diferidas»

  Se trata de una norma intermedia sobre el tratamiento contable de ciertos saldos que surgen en actividades con tarifas reguladas. Aplica solo a aquellas entidades que adopten la NIIF 1 por primera vez, permitiéndolas seguir reconociendo los importes relacionados con la regulación tarifaria de acuerdo con sus políticas contables anteriores a la adopción de NIIF. Sin embargo, para reforzar la comparabilidad con entidades que ya aplican NIIF y no reconocen esos importes, la norma exige que el efecto de esa regulación de tarifas se presente de forma separada de otras partidas. Una entidad que ya presenta sus estados financieros conformes con NIIF no puede aplicar esta norma. Esta norma es efectiva desde el 1 de enero de 2016, si bien se permite su adopción anticipada.

- NIIF 11 (Modificación) «Acuerdos conjuntos»

  Exige aplicar los principios de contabilización de una combinación de negocios a un inversor que adquiere una participación en una operación conjunta que constituye un negocio. Específicamente, tendrá que valorar los activos y pasivos identificables a valor razonable; reconocer como gasto los costes relacionados con la adquisición; reconocer el impuesto diferido; y reconocer el residual como fondo de comercio. Todos los demás principios de la contabilización de una combinación de negocios aplican, a menos que entren en conflicto con la NIIF 11. Esta modificación se aplicará prospectivamente para los ejercicios anuales que comiencen a partir de 1 de enero de 2016, si bien se permite su aplicación anticipada.

- NIC 16 y NIC 38 (Modificación) «Aclaración sobre métodos aceptables de depreciación y amortización»

  Esta modificación aclara que no es adecuado emplear métodos basados en ingresos ordinarios para calcular la depreciación de un activo porque los ingresos ordinarios generados por una actividad que incluye el uso de un activo generalmente reflejan factores distintos del consumo de los beneficios económicos incorporados al activo. El IASB también aclara que generalmente se presume que los ingresos ordinarios son una base inadecuada para valorar el consumo de los beneficios económicos incorporados en un activo intangible. Esta modificación será efectiva para los ejercicios anuales que comiencen a partir de 1 de enero de 2016, y se aplicará prospectivamente. Se admite la aplicación anticipada de la modificación.

- NIIF 15 «Ingresos ordinarios procedentes de contratos de clientes»

  En mayo de 2014, el IASB y el FASB emitieron conjuntamente una norma convergente en relación con el reconocimiento de ingresos ordinarios procedentes de contratos con clientes. Bajo esta norma, los ingresos se reconocen cuando un cliente obtiene el control del bien o servicio vendido, es decir, cuando tiene tanto la capacidad de dirigir el uso como de obtener los beneficios del bien o servicio. Esta NIIF incluye una nueva guía para determinar si deben reconocer los ingresos a lo largo del tiempo o en un momento determinado del mismo. La NIIF 15 exige información amplia tanto de los ingresos reconocidos como de los ingresos que se espera reconocer en el futuro en relación con contratos existentes. Asimismo, exige información cuantitativa y cualitativa sobre los juicios significativos realizados por la dirección en la determinación de los ingresos que se reconocen, así

como sobre los cambios en estos juicios. La NIIF 15 será efectiva para los ejercicios anuales que comiencen a partir de 1 de enero de 2017, si bien se permite su adopción anticipada.

- NIIF 9 «Instrumentos financieros»

  Con fecha 24 de julio de 2014, el IASB ha emitido la NIIF 9 que sustituirá en el futuro a la NIC 39. Existen diferencias relevantes con la norma actual, en relación con los activos financieros, entre otras, la aprobación de un nuevo modelo de clasificación basado en dos únicas categorías de coste amortizado y valor razonable, la desaparición de la actuales clasificaciones de «Inversiones mantenidas hasta vencimiento» y «Activos financieros disponibles para la venta», el análisis de deterioro solo para los activos que van a coste amortizado y la no segregación de derivados implícitos en contratos de activos financieros.

  En relación con los pasivos financieros, las categorías de clasificación propuestas por NIIF 9 son similares a las ya existentes en NIC 39, de modo que no deberían existir diferencias muy relevantes salvo por el requisito de registro de las variaciones del valor razonable relacionado con el riesgo propio de crédito como un componente del patrimonio, en el caso de los pasivos financieros a los que se ha aplicado la opción de valor razonable.

  La contabilidad de coberturas también implicará cambios pues el enfoque de la norma es distinto al de la actual NIC 39 al tratar de alinear la contabilidad con la gestión económica del riesgo.

  El IASB ha establecido como fecha de aplicación obligatoria el 1 de enero de 2018, con la posibilidad de aplicarla de forma anticipada.

- NIC 27 (Modificación) «Método de la participación en estados financieros separados»

  Se modifica la NIC 27 para restablecer la opción de usar el método de la participación para contabilizar inversiones en dependientes, negocios conjuntos y asociadas en los estados financieros separados de una entidad. También se ha aclarado la definición de estados financieros separados. Una entidad que elija cambiar al método de la participación aplicará las modificaciones para ejercicios anuales que comiencen a partir de 1 de enero de 2016 de acuerdo con la NIC 8, «Políticas contables, cambios en las estimaciones contables y errores». Se permite su adopción anticipada.

- NIIF 10 y NIC 28 (Modificación) «Venta o aportación de activos entre un inversor y sus asociadas o negocios conjuntos»

  Estas modificaciones aclaran el tratamiento contable de las ventas y aportaciones de activos entre un inversor y sus asociadas y negocios conjuntos que dependerá de si los activos no monetarios vendidos o aportados a una asociada o negocio conjunto constituyen un «negocio». El inversor reconocerá la ganancia o pérdida completa cuando los activos no monetarios constituyan un «negocio». Si los activos no cumplen la definición de negocio, el inversor reconoce la ganancia o pérdida en la medida de los intereses de otros inversores. Las modificaciones solo aplicarán cuando un inversor venda o aporte activos a su asociada o negocio conjunto. Las modificaciones a NIIF 10 y NIC 28 son prospectivas y serán efectivas para los ejercicios anuales que comiencen a partir de 1 de enero de 2016.

- NIC 1 (Modificación) «Presentación de estados financieros»

  Las modificaciones a la NIC 1 animan a las empresas a aplicar el juicio profesional en la determinación de qué información revelar en los estados financieros. Las modificaciones hechas aclaran que la materialidad aplica al conjunto de estados financieros y que la inclusión de información inmaterial puede impedir la utilidad de la información financiera. Además, las modificaciones clarifican que las entidades deberían usar el juicio profesional al determinar dónde y en qué orden se presenta la información en los estados financieros.

  Las modificaciones a la NIC 1 pueden aplicarse inmediatamente, y son de aplicación obligatoria para ejercicios anuales que comiencen a partir de 1 de enero de 2016.

- NIIF 10 (Modificación), NIIF 12 (Modificación) y NIC 28 (Modificación) «Entidades de inversión: Aplicando la excepción a la consolidación»

  Estas modificaciones aclaran tres aspectos sobre la aplicación del requerimiento para las entidades de inversión de valorar las dependientes a valor razonable en lugar de consolidarlas. Las modificaciones propuestas:

  –Confirman que la excepción de presentar estados financieros consolidados continua aplicando a las dependientes de una entidad de inversión que son ellas mismas entidades dominantes.

  –Aclaran cuándo una entidad de inversión dominante debería consolidar una dependiente que proporciona servicios relacionados con la inversión en vez de valorar esa dependiente a valor razonable.

  –Simplifican la aplicación del método de puesta en equivalencia para una entidad que no es en sí misma una entidad de inversión pero que tiene una participación en una asociada que es una entidad de inversión.

  Entran en vigor para los ejercicios anuales que comiencen a partir del 1 de enero de 2016, si bien se permite su aplicación anticipada.

El Grupo está analizando el impacto que estas normas, modificaciones e interpretaciones puedan tener sobre los estados financieros consolidados.

Adicionalmente, con fecha 13 de junio de 2014, la Comisión Europea ha emitido el Reglamento 634/2014, por el que se adopta la Interpretación 21 del Comité de Interpretaciones de las Normas Internacionales de Información Financiera «Gravámenes» (CINIIF 21). Esta interpretación aborda el tratamiento contable de los gravámenes impuestos por las administraciones públicas, distintos del impuesto sobre las ganancias y de multas y sanciones impuestas por el incumplimiento de la legislación. La cuestión principal que se plantea al respecto es cuándo la entidad debe reconocer un pasivo por la obligación de pagar un gravamen que se contabiliza de acuerdo con la NIC 37. También aborda el tratamiento contable de un pasivo por el pago de un gravamen cuyo calendario e importe son ciertos.

De acuerdo con el artículo 2 del citado reglamento, las entidades aplicarán la Interpretación CINIIF 21 Gravámenes a más tardar desde la fecha de inicio de su primer ejercicio a partir del 17 de junio de 2014. No obstante, la Sociedad ha decidido aplicar por primera vez esta Interpretación en las cuentas anuales del ejercicio 2014, dado que es posible su adopción anticipada.

Tal como indica el apéndice A2 de la CINIIF 21, los cambios en las políticas contables que se deriven de la aplicación inicial de esta Interpretación se contabilizarán de acuerdo con la NIC 8 Políticas contables, cambios en las estimaciones contables y errores.

El cambio en la política contable más significativo que ha supuesto esta Interpretación CINIIF 21 está relacionado con las aportaciones ordinarias y extraordinarias al Fondo de Garantía de Depósitos, que se describen en la Nota 1.8:

- En relación con las aportaciones ordinarias, el gasto por la aportación se devenga a medida que la Sociedad presta sus servicios a los clientes, de manera que al cierre del ejercicio el balance recoge el pasivo por la aportación que se desembolsa en el primer trimestre del ejercicio posterior. De acuerdo a la política anterior, se consideraba que el gasto se devengaba a lo largo del ejercicio en el que se realizaba la aportación, ya que esta se determinaba en función del balance del ejercicio anterior.
- En cuanto a la aportación extraordinaria que se deriva del Real Decreto Ley 6/2013, el gasto se devenga en el momento de la entrada en vigor del citado Real Decreto Ley (24 de marzo de 2013), ya que se trata de una aportación que no depende de la actividad futura de la Sociedad y debe reconocerse como un pasivo en su totalidad en dicha fecha, con independencia de la fecha de desembolso. La política contable anterior preveía registrar el gasto por la aportación a medida que se fuera exigible su desembolso.

La aplicación retroactiva de esta Interpretación ha supuesto la reexpresión de las cifras de ejercicios anteriores que se presentan a efectos comparativos (Nota 1.4). En el Anexo IV se detalla la conciliación entre las cifras que fueron formuladas por los administradores en ejercicios anteriores y las cifras comparativas que se han incluido en estas cuentas anuales, en lo relativo a los balances consolidados a 31 de diciembre de 2013 y 2012 y a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2013.

1.12.2 Cambios en las estimaciones contables

No se han producido cambios significativos en los criterios utilizados para determinar las estimaciones contables.

1.13 Reestructuración societaria del Grupo

Con el fin de simplificar la actual estructura societaria, y dentro del proceso de reestructuración que se está llevando a cabo en el Grupo Ibercaja, durante el ejercicio 2014 se han producido las siguientes operaciones corporativas:

- Fusión entre Ibercaja Banco, S.A. (Sociedad absorbente) y Banco Grupo Cajatres, S.A.U. (Sociedad absorbida) que se detalla en la Nota 1.10.3.
- Fusión por absorción de Ibercaja Banco, S.A. (Sociedad absorbente) e Ibercaja Servicios Financieros, S.A., sociedad en la que a 31 de diciembre de 2013 mantenía una participación directa del 99,77% y una participación indirecta del 0,23%. Los elementos patrimoniales más significativos aportados al balance de Ibercaja Banco, S.A., han sido la participación en Ibercaja Pensión, E.G.F.P., S.A.U., y en Ibercaja Patrimonios, S.G.C., S.A.U.

- Fusión entre Residencial Murillo, S.A.U. (Sociedad absorbente) e I.C. Inmuebles, S.A.U., y Gestora Valle de Tena, S.A. (Sociedades absorbidas) previa adquisición por parte de Ibercaja Banco a Cerro Murillo, S.A., del 100% de las acciones de Residencial Murillo, S.A.
- Fusión entre Cerro Murillo, S.A. (Sociedad absorbente) y Promur Viviendas, S.A. (Sociedad absorbida).
- Fusión por absorción de las sociedades íntegramente participadas CAI División de Servicios Generales, S.L.U. y Plattea Canna, S.A.U. (Sociedades absorbidas) por Banco Grupo Cajatres, S.A.U.
- Escisión parcial sin extinción de Banco Grupo Cajatres, S.A.U., a favor de Ibercaja Mediación de Seguros, S.A.U., Operador de Banca – Seguros, con la transmisión en bloque de la parte del patrimonio social que constituía la unidad económica adscrita a la actividad de mediación de seguros de Banco Grupo Cajatres, S.A.U.
- Escisión total de CAI Vida y Pensiones, Seguros y Reaseguros, S.A.U., a favor de Ibercaja Vida, Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.U e Ibercaja Pensión, E.G.F.P., S.A.U.
- Fusión entre Ibercaja Mediación de Seguros, S.A.U. (Sociedad absorbente) y Caja Círculo, Operador de Banca-Seguros Vinculado, S.A.U. (Sociedad absorbida).

2 Principios y políticas contables y criterios de valoración aplicados

En la elaboración de las cuentas anuales consolidadas del Grupo correspondientes al ejercicio 2014 se han aplicado los siguientes principios, políticas contables y criterios de valoración:

2.1 Consolidación y combinaciones de negocios

2.1.1 Entidades dependientes

Se consideran «entidades dependientes» aquellas sobre las que la entidad tiene capacidad para ejercer control, que se manifiesta, general aunque no únicamente, por la propiedad, directa o indirecta, de más del 50% de los derechos de voto de las entidades participadas o, aun siendo inferior o nulo este porcentaje, por la existencia de otras circunstancias o acuerdos que otorguen el control. Conforme a lo dispuesto en la normativa vigente, se entiende por control el poder de dirigir las políticas financieras y operativas de una entidad, con el fin de obtener beneficios de sus actividades.

En los Anexos I y II se facilita información significativa sobre estas sociedades.

Los estados financieros de las entidades dependientes se consolidan por aplicación del método de integración global tal y como este es definido en la normativa vigente. Consecuentemente, todos los saldos derivados de las transacciones efectuadas entre las sociedades consolidadas por este método y que son significativos han sido eliminados en el proceso de consolidación. Adicionalmente, la participación de terceros en:

- el patrimonio neto del Grupo se presenta en el epígrafe «Intereses minoritarios» del balance consolidado,
- los resultados consolidados del ejercicio se presentan en el epígrafe «Resultado atribuido a intereses minoritarios» de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

La consolidación de los resultados generados por las sociedades dependientes adquiridas en un ejercicio se realiza tomando en consideración, únicamente, los relativos al período comprendido entre la fecha de adquisición y el cierre de ese ejercicio. Paralelamente, la consolidación de los resultados generados por las sociedades dependientes enajenadas en un ejercicio se realiza tomando en consideración, únicamente, los relativos al período comprendido entre el inicio del ejercicio y la fecha de enajenación.

2.1.2 Entidades multigrupo

Se consideran «entidades multigrupo» aquellas que, no siendo dependientes, están controladas conjuntamente por dos o más entidades no vinculadas entre sí.

Estas participaciones se valoran de acuerdo al «método de la participación» (Nota 2.1.3).

En los Anexos I y II se facilita información relevante sobre estas sociedades.

2.1.3 Entidades asociadas

Se consideran «entidades asociadas» aquellas sobre las que la Institución tiene capacidad para ejercer influencia significativa, aunque no constituyen una unidad de decisión con la misma ni se encuentran bajo control conjunto. Habitualmente, esta capacidad se supone cuando se ostenta una participación (directa o indirecta) igual o superior al 20% de los derechos de voto de la entidad participada.

En las cuentas anuales consolidadas, las entidades asociadas se valoran por el «método de la participación», tal y como este es definido en la normativa vigente.

Si como consecuencia de las pérdidas en que haya incurrido una entidad asociada su patrimonio contable fuese negativo, en el balance consolidado figuraría con valor nulo, a no ser que exista la obligación por parte del Grupo de respaldarla financieramente, en cuyo caso se registraría una provisión para responsabilidades dentro del epígrafe «Provisiones» del pasivo del balance.

En los Anexos I y II se facilita información relevante sobre estas entidades.

2.1.4 Combinaciones de negocios

Una combinación de negocios es la unión de dos o más entidades o unidades económicas independientes en una única entidad o grupo de entidades en la que la adquirente obtiene el control del resto de entidades.

A la fecha de adquisición, la entidad adquirente incorporará en sus estados financieros los activos, pasivos y pasivos contingentes de la adquirida, incluidos los activos intangibles no reconocidos por esta, registrándose inicialmente todos ellos por su valor razonable.

Las diferencias positivas entre el coste de las participaciones en el capital de las entidades respecto a los correspondientes valores teórico-contables adquiridos, ajustados en la fecha de la primera combinación de negocios, se imputan de la siguiente forma:

- Si son asignables a elementos patrimoniales concretos de las entidades adquiridas, se imputan aumentando el valor de los activos o reduciendo el valor de los pasivos cuyos valores de mercado fuesen superiores o inferiores, respectivamente, a los valores netos contables con los que figuran en sus balances y cuyo tratamiento contable sea similar al de los mismos activos o pasivos, respectivamente, del grupo.
- Si son asignables a activos intangibles concretos, se imputan mediante su reconocimiento explícito en el balance consolidado siempre que su valor razonable a la fecha de adquisición pueda determinarse fiablemente.
- Las diferencias restantes no imputables se registran como un fondo de comercio que se asigna a una o más unidades generadoras de efectivo específicas.

Las diferencias negativas, una vez establecido su importe, se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias.

Las compras de intereses minoritarios, realizadas con posterioridad a la toma de control de la entidad, se registran como más coste de la combinación de negocios.

En aquellos casos en los que el coste de la combinación de negocios o los valores razonables asignados a los activos, pasivos o pasivos contingentes identificables de la entidad adquirida no pueden determinarse de forma definitiva, la contabilización inicial de la combinación de negocios se considerara provisional; en cualquier caso, el proceso deberá quedar completado en el plazo máximo de un año desde la fecha de adquisición y con efecto en esta fecha.

2.2 Instrumentos financieros

2.2.1 Registro inicial de instrumentos financieros

Los instrumentos financieros se registran inicialmente en el balance consolidado cuando el Grupo se convierte en una parte del contrato que los origina, de acuerdo con las condiciones de dicho contrato. En concreto, los instrumentos de deuda tales como los créditos y los depósitos de dinero se registran en la fecha en la que surge el derecho legal a recibir o la obligación legal de pagar, respectivamente, efectivo. Por su parte, los derivados financieros, con carácter general, se registran en la fecha de su contratación.

Las operaciones de compraventa de activos financieros instrumentadas mediante contratos convencionales se registran en la fecha en la que los beneficios, riesgos, derechos y deberes inherentes a todo propietario sean de la parte adquiriente, que dependiendo del tipo de activo financiero comprado o vendido puede ser la fecha de contratación o la fecha de liquidación o entrega. En particular, las operaciones realizadas en el mercado de divisas de contado se registran en la fecha de liquidación, las operaciones realizadas con instrumentos de capital negociados en mercados secundarios de valores españoles se registran en la fecha de contratación y las operaciones realizadas con instrumentos de deuda negociados en mercados secundarios de valores españoles se registran en la fecha de liquidación.

2.2.2 Baja de los instrumentos financieros

Un activo financiero se da de baja del balance consolidado cuando se produce alguna de las siguientes circunstancias:

- Los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo que genera han expirado, o
- se transfiere el activo financiero y se transmiten sustancialmente sus riesgos y beneficios (Nota 2.8).

Por su parte, un pasivo financiero se da de baja del balance cuando se han extinguido las obligaciones que genera o cuando se readquiere por parte del Grupo.

2.2.3 Valor razonable y coste amortizado de los instrumentos financieros

Se entiende por valor razonable de un instrumento financiero en una fecha determinada el importe por el que podría ser comprado o vendido en esa fecha entre dos partes, debidamente informadas, en una transacción realizada en condiciones de independencia mutua. La referencia más objetiva y habitual del valor razonable de un instrumento financiero es el precio que se pagaría en un mercado organizado, transparente y profundo («precio de cotización» o «precio de mercado»).

Cuando no existe precio de mercado para un determinado instrumento financiero, se recurre para estimar su valor razonable al establecido en transacciones recientes de instrumentos análogos y, en su defecto, a modelos de valoración suficientemente contrastados por la comunidad financiera internacional, teniéndose en consideración las peculiaridades específicas del instrumento a valorar y, muy especialmente, los distintos tipos de riesgos que lleva asociados.

Concretamente, el valor razonable de los derivados financieros negociados en mercados organizados, transparentes y profundos, incluidos en las carteras de negociación se asimila a su cotización diaria y si, por razones excepcionales, no se puede establecer su cotización en una fecha dada, se recurre para valorarlos a métodos similares a los utilizados para valorar los derivados no negociados en mercados organizados.

El valor razonable de los derivados no negociados en mercados organizados o negociados en mercados organizados poco profundos o transparentes se asimila a la suma de los flujos de caja futuros con origen en el instrumento, descontados a la fecha de la valoración («valor actual» o «cierre teórico»), utilizándose en el proceso de valoración métodos reconocidos por los mercados financieros: «Valor Actual Neto» (VAN), modelos de determinación de precios de opciones, etc.

Por coste amortizado se entiende el coste de adquisición de un activo o pasivo financiero corregido por los reembolsos de principal y de intereses y, según el caso, por la parte imputada en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, mediante la utilización del método del tipo de interés efectivo, de la diferencia entre el importe inicial y el valor de reembolso de dichos instrumentos financieros. En el caso de los activos financieros el coste amortizado incluye, además, las correcciones a su valor motivadas por el deterioro que hayan experimentado.

El tipo de interés efectivo es el tipo de actualización que iguala el valor inicial de un instrumento financiero a la totalidad de sus flujos de efectivo estimados por todos los conceptos a lo largo de su vida remanente, sin considerar las pérdidas por riesgo de crédito futuras. Para los instrumentos financieros a tipo de interés fijo, el tipo de interés efectivo coincide con el tipo de interés contractual establecido en el momento de su adquisición, ajustado, en su caso, por las comisiones y por los costes de transacción que, de acuerdo a lo dispuesto en la normativa vigente, deban incluirse en el cálculo de dicho tipo de interés efectivo. En los instrumentos financieros a tipo de interés variable, el tipo de interés efectivo se estima de manera análoga a las operaciones de tipo fijo, siendo recalculado en cada fecha de revisión del tipo de interés contractual de la operación atendiendo a los cambios que hayan sufrido los flujos de efectivo futuros de la operación.

2.2.4 Clasificación y valoración de los activos y pasivos financieros

Los instrumentos financieros se presentan clasificados en el balance consolidado del Grupo de acuerdo a las siguientes categorías:

- Activos y pasivos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias: en esta categoría se integran los siguientes instrumentos financieros:

  –Activos y pasivos financieros incluidos en la cartera de negociación: aquellos que se adquieren con la intención de realizarse a corto plazo, los que forman parte de una cartera de instrumentos financieros identificados y gestionados conjuntamente, para la que hay evidencia de actuaciones recientes para obtener ganancias a corto plazo y los ins-

trumentos derivados que no cumplen con la definición de contrato de garantía financiera y no han sido designados como instrumentos de cobertura, incluidos aquellos segregados de instrumentos financieros híbridos en aplicación de lo dispuesto en la normativa vigente.

También se considera cartera de negociación las posiciones cortas de valores fruto de ventas de activos adquiridos temporalmente con pacto de retrocesión no opcional o de valores recibidos en préstamo.

– Otros activos y pasivos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias: Con el objetivo de evitar diferencias entre los criterios de valoración de los activos y los pasivos asociados, el Grupo clasifica en esta cartera los activos (principalmente participaciones en fondos de inversión) que se gestionan conjuntamente con pasivos por contratos de seguro («*Unit linked*») valorados por su valor razonable.

Los instrumentos financieros clasificados como a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias se valoran inicialmente por su valor razonable. Las variaciones en dicho valor razonable debidas a los rendimientos (o cargas) devengados del instrumento financiero se registrarán en los epígrafes de «Intereses y rendimientos asimilados», «Intereses y cargas asimiladas» o «Rendimiento de instrumentos de capital» de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, atendiendo a su naturaleza. Los rendimientos de los instrumentos de deuda incluidos en esta categoría se calculan aplicando el método del tipo de interés efectivo. El resto de variaciones producidas en dicho valor razonable se registra con contrapartida en el epígrafe «Resultado de operaciones financieras» de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

En relación a los instrumentos derivados, tanto los calificados como cartera de negociación como los calificados como derivados de cobertura, la Sociedad los gestiona sobre la base de su exposición neta al riesgo de crédito de los mismos, por lo que se ha estimado su valor razonable teniendo en cuenta dicha exposición neta, de acuerdo a lo indicado por el apartado 48 de la NIIF 13.

- Cartera de inversión a vencimiento: en esta categoría se incluyen valores representativos de deuda que se negocian en un mercado activo, con vencimiento fijo y flujos de efectivo de importe determinado o determinable, desde su adquisición y en cualquier fecha posterior, con la positiva intención y la capacidad financiera para mantenerlos hasta su vencimiento. Hay capacidad financiera cuando se tienen recursos disponibles para financiar las inversiones hasta su vencimiento.

  Los valores representativos de deuda incluidos en esta categoría se valoran inicialmente a su valor razonable, ajustado por el importe de los costes de transacción que sean directamente atribuibles a la adquisición del activo financiero.

  Posteriormente se valoran a su coste amortizado y los intereses devengados por estos valores, calculados mediante la aplicación del método del tipo de interés efectivo, se registran en el epígrafe «Intereses y rendimientos asimilados» de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

- Inversiones crediticias: en esta categoría se incluyen los valores representativos de deuda no negociados en un mercado activo, la financiación prestada a terceros con origen en las actividades típicas de crédito y préstamo, las deudas contraídas por los compradores de bienes y por los usuarios de los servicios. Se incluyen también las operaciones de arrendamiento financiero en las que se actúa como arrendador.

  Los activos financieros incluidos en esta categoría se valoran inicialmente por su valor razonable, ajustado por el importe de las comisiones y de los costes de transacción que sean directamente atribuibles a la adquisición del activo financiero. Con posterioridad a su adquisición, los activos incluidos en esta categoría se valoran a su coste amortizado mediante la aplicación del método del tipo de interés efectivo.

  Los activos adquiridos a descuento se contabilizan por el efectivo desembolsado y la diferencia entre su valor de reembolso y dicho efectivo se reconoce como ingresos financieros conforme al método del tipo de interés efectivo durante el período que resta hasta su vencimiento.

  Los intereses devengados por estos activos, calculados mediante la aplicación del método del tipo de interés efectivo, se registran en el epígrafe «Intereses y rendimientos asimilados» de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

  En términos generales, es intención de las entidades consolidadas mantener los préstamos y créditos que tiene concedidos hasta su vencimiento final, razón por la que se presentan en el balance consolidado por su coste amortizado.

- Activos financieros disponibles para la venta: en esta categoría se incluyen los valores representativos de deuda no clasificados como inversión a vencimiento, como inversiones crediticias, o a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias y los instrumentos de capital correspondientes a entidades que no sean dependientes, entidades multigrupo o asociadas y que no se hayan clasificado como a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias.

  Los instrumentos incluidos en esta categoría se valoran inicialmente por su valor razonable, ajustado por el importe de los costes de transacción que sean directamente atribuibles a la adquisición del activo financiero, los cuales se imputarán a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada mediante la aplicación del método del tipo de interés efectivo, hasta su vencimiento. Posteriormente a su adquisición, los activos financieros incluidos en esta categoría se valoran por su valor razonable.

  No obstante lo anterior, los instrumentos de capital cuyo valor razonable no pueda determinarse de forma suficientemente objetiva aparecen valorados en estas cuentas anuales por su coste, neto de los posibles deterioros de su valor, calculado de acuerdo a los criterios explicados en la Nota 2.3.

  Las variaciones que se producen en el valor razonable de los activos financieros clasificados como disponibles para la venta, correspondientes a sus intereses o dividendos devengados, se registran con contrapartida en el epígrafe «Intereses y rendimientos asimilados» (calculados en aplicación del método del tipo de interés efectivo) y «Rendimiento de instrumentos de capital» de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, respectivamente.

El resto de cambios que se producen en el valor razonable se contabilizan con contrapartida en el patrimonio neto del Grupo en el epígrafe «Patrimonio neto - Ajustes por valoración - Activos financieros disponibles para la venta» hasta el momento en el que se produce la baja del activo financiero, momento en el cual el saldo registrado en dicho epígrafe se traslada a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada en el epígrafe «Resultado de operaciones financieras (neto) - Instrumentos financieros no valorados a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias» o en el epígrafe «Ganancias (pérdidas) de activos no corrientes en venta no clasificados como operaciones interrumpidas» cuando se trate de instrumentos de capital clasificados como disponibles para la venta que sean inversiones estratégicas.

Una inversión en instrumentos de capital se considera estratégica cuando se ha realizado con la intención de establecer o mantener una relación operativa a largo plazo con la participada, de acuerdo a las situaciones previstas en la normativa vigente.

- Pasivos financieros a coste amortizado: en esta categoría de instrumentos financieros se incluyen aquellos pasivos financieros que no pertenecen a ninguna de las categorías anteriores.

  Los pasivos financieros incluidos en esta categoría se valoran inicialmente por su valor razonable, ajustado por el importe de los costes de transacción que sean directamente atribuibles a su emisión. Posteriormente se valoran a su coste amortizado, calculado mediante la aplicación del método del tipo de interés efectivo.

  Los intereses devengados por estos valores, calculados mediante la aplicación de dicho método, se registran en el epígrafe «Intereses y cargas asimiladas» de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

No obstante a lo anterior, los instrumentos financieros que deban ser considerados como activos no corrientes en venta de acuerdo a lo dispuesto en normativa vigente, se presentan registrados en los estados financieros consolidados de acuerdo a los criterios explicados en la Nota 2.18.

2.3 Deterioro del valor de los activos financieros

Un activo financiero se considera deteriorado y consecuentemente se corrige su valor en libros cuando existe una evidencia objetiva de que se han producido eventos que dan lugar a:

- En el caso de instrumentos de deuda (préstamos, créditos y valores representativos de deuda), un impacto negativo en los flujos de efectivo futuros que se estimaron en el momento de formalizarse la transacción.
- En el caso de instrumentos de capital, que no pueda recuperarse íntegramente su valor en libros.

En particular, se considera que un activo es dudoso por razón de la morosidad del cliente cuando aquel tiene algún importe vencido por principal o intereses con más de 90 días de antigüedad y que no haya sido dado de baja del balance consolidado por haberse considerado fallido.

También se considera dudoso por razón de la morosidad del cliente el importe de todas las operaciones del mismo, salvo los avales no financieros, cuando los saldos clasificados como dudosos por razón de su morosidad sean superiores al 20% de los importes pendientes de cobro.

Se consideran riesgos dudosos por razones distintas de la morosidad del cliente, aquellos instrumentos de deuda y aquellos riesgos y compromisos contingentes en los que, sin concurrir las circunstancias para considerarlos fallidos o dudosos por razón de su morosidad, se presentan dudas razonables sobre su reembolso total en los términos pactados contractualmente, así como aquellos riesgos y compromisos de carácter contingente cuyo pago por parte del Grupo sea probable y su recuperación dudosa. Se incluyen en esta categoría operaciones, entre otras, en las que los clientes hayan incurrido en situaciones que supongan un deterioro de su solvencia, tales como el patrimonio negativo, pérdidas continuadas, retrasos generalizados en los pagos, estructura económica o financiera inadecuada, imposibilidad de obtener financiaciones adicionales o flujos de caja insuficientes para atender a sus obligaciones de pago, existencia de saldos reclamados y aquellos sobre los que se haya reclamado judicialmente su reembolso, operaciones sobre las que el deudor haya suscitado litigio de cuya resolución dependa su cobro, operaciones de arrendamiento en las que la entidad haya decidido rescindir el contrato para recuperar la posesión del bien, clientes declarados o que se espere que se van a declarar en concurso de acreedores, clientes con saldos clasificados como dudosos por razón de su morosidad sobre los que, aun no alcanzando los porcentajes antes indicados para considerar la totalidad de sus operaciones como dudosas, se concluya que existen dudas razonables del reembolso de sus deudas, riesgos contingentes en los que los avalados se encuentren en situación de concurso de acreedores, etc.

Adicionalmente a los riesgos que son considerados como dudosos, el Grupo considera como «subestándar» por razón de riesgo de cliente aquellos instrumentos de deuda y riesgos contingentes que, sin cumplir los requisitos para considerarlos como dudosos de acuerdo con lo dispuesto en los párrafos anteriores, en su conjunto presentan debilidades que pueden suponer asumir pérdidas superiores a las coberturas por deterioro de los riesgos en situación de normalidad. Se incluyen en esta categoría, entre otras, las operaciones de clientes que forman parte de colectivos en dificultades, tales como los pertenecientes a una misma área geográfica o los pertenecientes a un mismo sector económico que por sus características pudiesen estar experimentando dificultades.

La corrección del valor en libros de los instrumentos financieros por causa de su deterioro se efectúa con cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del período en el que tal deterioro se manifiesta y las recuperaciones de las pérdidas por deterioro previamente registradas, se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del período en que el deterioro se elimina o se reduce.

Cuando se considera remota la recuperación de cualquier importe registrado, este se elimina del balance consolidado, sin perjuicio de las actuaciones que puedan llevar a cabo las entidades consolidadas para intentar conseguir su cobro hasta tanto no se hayan extinguido definitivamente sus derechos, sea por prescripción, condonación u otras causas.

A continuación se presentan los criterios aplicados por el Grupo para determinar las posibles pérdidas por deterioro existentes en cada una de las distintas categorías de instrumentos financieros, así como el método seguido para el cálculo de las coberturas contabilizadas por dicho deterioro.

2.3.1 Instrumentos de deuda valorados a su coste amortizado

El importe de las pérdidas por deterioro coincide con la diferencia positiva entre sus respectivos valores en libros y los valores actuales de sus flujos de efectivo futuros previstos. El valor de mercado de los instrumentos de deuda cotizados se considera una estimación razonable del valor actual de sus flujos de efectivo futuros.

Posteriormente, los flujos de efectivo se actualizan al tipo de interés efectivo del instrumento (si su tipo contractual fuese fijo) o al tipo de interés contractual efectivo en la fecha de la actualización (cuando este sea variable).

Por lo que se refiere a las pérdidas por deterioro que tienen su causa en la materialización del riesgo de insolvencia de los obligados al pago (riesgo de crédito), un instrumento de deuda sufre deterioro:

- Cuando se evidencia un deterioro en la capacidad de pago del obligado a hacerlo, bien sea puesto de manifiesto por su morosidad o por razones distintas de esta, y/o
- por materialización del «riesgo-país», entendiendo como tal el riesgo que concurre en los deudores residentes en un país por circunstancias distintas del riesgo comercial habitual.

El proceso de evaluación de las posibles pérdidas por deterioro de estos activos se lleva a cabo:

- Individualmente, para todos los instrumentos de deuda significativos y para los que, no siendo significativos, no son susceptibles de ser clasificados en grupos homogéneos de instrumentos de características similares atendiendo al tipo de instrumento, sector y área geográfica de actividad del deudor, tipo de garantía, antigüedad de los importes vencidos, etc.
- Colectivamente, el Grupo establece distintas clasificaciones de las operaciones en atención a la naturaleza de los obligados al pago y de las condiciones del país en que residen, situación de la operación y tipo de garantía con la que cuenta, antigüedad de la morosidad, etc. y se aplica para cada uno de estos grupos de riesgo las pérdidas por deterioro («pérdidas identificadas») que deben ser reconocidas en las cuentas anuales de las entidades consolidadas.

2.3.2 Instrumentos de deuda clasificados como disponibles para la venta

La pérdida por deterioro equivale, en su caso, a la diferencia positiva entre su coste de adquisición (neto de cualquier amortización de principal) y su valor razonable una vez deducida cualquier pérdida por deterioro previamente reconocida en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

En el caso de pérdidas por deterioro surgidas por razón de insolvencia del emisor de los títulos de deuda clasificados como disponibles para la venta, el procedimiento seguido por el Grupo para el cálculo de dichas pérdidas coincide con el criterio explicado anteriormente en el apartado 2.3.1 para los instrumentos de deuda valorados a su coste amortizado.

Cuando existe una evidencia objetiva de que las diferencias negativas surgidas en la valoración de estos activos tienen su origen en un deterioro, estas dejan de presentarse en el epígrafe del patrimonio neto «Ajustes por valoración - Activos financieros disponibles para la venta» y se registran por todo el importe acumulado hasta entonces en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

De recuperarse posteriormente la totalidad o parte de las pérdidas por deterioro, su importe se reconocería en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del período en que se produce la recuperación.

2.3.3 Instrumentos de capital clasificados como disponibles para la venta

La pérdida por deterioro equivale, en su caso, a la diferencia positiva entre su coste de adquisición y su valor razonable, una vez deducida cualquier pérdida por deterioro previamente reconocida en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

Los criterios seguidos para el registro de las pérdidas por deterioro de los instrumentos de capital clasificados como disponibles para la venta son similares a los aplicables a «instrumentos de deuda» (según se explica en la Nota 2.3.2.), salvo por el hecho de que cualquier recuperación que se produzca de tales pérdidas se reconoce en el epígrafe del patrimonio neto «Ajustes por valoración - Activos financieros disponibles para la venta».

Para instrumentos de patrimonio cotizados, teniendo en cuenta las mejores prácticas recomendadas por los organismos supervisores (ESMA y CNMV), la Sociedad establece rangos porcentuales o temporales de caída en la cotización respecto al coste, conforme a los cuales concluye que existe una evidencia objetiva de deterioro como consecuencia de una caída significativa o prolongada en la cotización. Estos rangos son una caída de un 40% de la cotización bursátil o una situación de pérdida continuada a lo largo de un período superior a 18 meses. La Sociedad considera adicionalmente como evidencia de deterioro las situaciones en que el emisor está declarado, o es probable que lo declaren, en concurso o tiene dificultades financieras significativas.

No existen otros rangos que representen indicios previos de deterioro, si bien la Sociedad realiza un análisis individualizado de todas aquellas inversiones en las que pueda existir algún indicio de deterioro diferente de la caída en la cotización, con independencia de que no se hayan superado los rangos mencionados anteriormente.

2.3.4 Instrumentos de capital valorados a coste

La pérdida por deterioro equivale, en su caso, a la diferencia entre su valor en libros y el valor actual de los flujos de caja futuros esperados, actualizados al tipo de rentabilidad de mercado para otros valores similares.

Las pérdidas por deterioro se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del período en el que se manifiestan, minorando directamente el coste del instrumento. Estas pérdidas solo pueden recuperarse posteriormente en el caso de venta de los activos.

2.4 Coberturas contables

El Grupo utiliza derivados financieros como parte de su estrategia para disminuir su exposición a los riesgos de tipo de interés y tipo de cambio de moneda extranjera cuando las operaciones realizadas cumplen los requisitos establecidos en la normativa vigente.

El Grupo designa una operación como de cobertura desde el momento inicial. En la documentación de las operaciones de cobertura se identifican los instrumentos cubiertos y los de cobertura, además

de la naturaleza del riesgo que se pretende cubrir, así como los criterios o métodos seguidos por el Grupo para valorar su eficacia a lo largo de toda la duración.

El Grupo solo considera como operaciones de cobertura aquellas que son altamente eficaces a lo largo de toda su duración. Una cobertura se considera altamente eficaz si durante su plazo previsto de duración las variaciones que se produzcan en el valor razonable atribuidas al riesgo cubierto son compensadas en su práctica totalidad por las variaciones en el valor razonable de los instrumentos de cobertura.

Para medir la efectividad de las operaciones de cobertura, el Grupo analiza si, desde el inicio y hasta el final del plazo definido para la operación, se puede esperar prospectivamente que los cambios en el valor razonable de la partida cubierta que sean atribuibles al riesgo cubierto serán compensados casi completamente por los cambios en el valor razonable de los instrumentos de cobertura y que, retrospectivamente, los resultados de la cobertura hayan oscilado dentro de un rango de variación del ochenta al ciento veinticinco por ciento respecto al resultado de la partida cubierta.

El Grupo realiza operaciones de cobertura de valor razonable de activos y pasivos financieros o de compromisos en firme aún no reconocidos, o de una porción identificada de los mismos, atribuible a un riesgo en particular y siempre que afecten a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. Las diferencias producidas tanto en los elementos de cobertura como en los elementos cubiertos, en lo que se refiere al tipo de riesgo cubierto, se reconocen directamente en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

Además de las operaciones de cobertura anteriormente descritas, el Grupo realiza operaciones de cobertura de valor razonable del riesgo de tipo de interés de un determinado importe de activos financieros (o pasivos financieros) que forman parte del conjunto de instrumentos de su cartera, pero no instrumentos concretos, y que contablemente se suelen denominar como macro-coberturas.

La técnica contable de la macro-cobertura exige la evaluación periódica de su eficacia, y por ello se realiza trimestralmente la verificación de la eficacia mediante la comprobación de que la posición neta de activos y pasivos que vencen o reprecian en la banda temporal correspondiente resulta superior o igual al importe cubierto (suma de instrumentos de cobertura en la banda de referencia). Las ineficacias, por tanto, se producen cuando el importe cubierto resulte superior al neto de activos y pasivos de la misma banda temporal, registrándose inmediatamente el valor razonable de la parte ineficaz en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

El Grupo interrumpe la contabilización de las operaciones de cobertura como tales cuando el instrumento de cobertura vence o es vendido, cuando la operación de cobertura deja de cumplir los requisitos para ser considerada como tal o se procede a revocar la consideración de la operación como de cobertura.

Cuando de acuerdo a lo dispuesto en el párrafo anterior se produzca la interrupción de la operación de cobertura de valor razonable, los ajustes en su valor realizados con motivo de la aplicación de la contabilidad de coberturas se imputarán a la cuenta de resultados hasta el vencimiento de los instrumentos cubiertos, aplicando el tipo de interés efectivo recalculado en la fecha de interrupción de dicha operación de cobertura.

2.5 Operaciones en moneda extranjera

2.5.1 Moneda funcional

La moneda funcional del Grupo es el euro. Consecuentemente todos los saldos y transacciones denominados en monedas diferentes al euro se consideran denominados en «moneda extranjera».

El desglose del contravalor de los principales saldos de activo y pasivo del balance consolidado mantenidos en moneda extranjera, atendiendo a la naturaleza de las partidas que los integran y a las divisas más significativas en las que se encuentran denominados, es el siguiente:

(Miles de euros)	Contravalor			
	2014		2013	
	Activos	Pasivos/ Patrimonio Neto	Activos	Pasivos/ Patrimonio Neto
Desglose por tipo de cartera				
Activos/Pasivos financieros a valor razonable con cambios en patrimonio	27.370	–	28.724	(916)
Inversiones crediticias/ Pasivos a coste amortizado	52.580	42.570	59.875	48.586
Resto	78	(160)	121	131
	80.028	42.410	88.720	47.801
Desglose por tipo de moneda				
Dólares USA	48.014	39.495	54.583	43.745
Libras esterlinas	16.733	1.172	13.125	992
Francos suizos	7.640	1.136	13.284	1.757
Yenes japoneses	2.354	28	2.737	917
Resto	5.287	579	4.991	390
	80.028	42.410	88.720	47.801

2.5.2 Criterios de conversión de los saldos en moneda extranjera

Las transacciones en moneda extranjera se registran inicialmente por el contravalor en euros resultante de aplicar los tipos de cambio en vigor en las fechas en que se realizan las operaciones. Posteriormente se convierten los saldos monetarios en moneda extranjera a su moneda funcional utilizando el tipo de cambio vigente a la fecha de emisión de información financiera.

Asimismo:

- Las partidas no monetarias valoradas a su coste histórico se convierten a la moneda funcional al tipo de cambio de la fecha de su adquisición.
- Las partidas no monetarias valoradas a su valor razonable se convierten a la moneda funcional al tipo de cambio de la fecha en que se determinó el mismo.

2.5.3 Registro de las diferencias de cambio

Las diferencias de cambio que se producen al convertir los saldos en moneda extranjera a la moneda funcional de las entidades consolidadas se registran, con carácter general, por su importe neto en el epígrafe «Diferencias de cambio (netas)» de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, a excepción de las diferencias de cambio producidas en instrumentos financieros clasificados a su valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias, las cuales se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada en el epígrafe «Resultados de las operaciones financieras (neto)» sin diferenciarlas del resto de variaciones que pueda sufrir su valor razonable.

No obstante lo anterior, se registran en el epígrafe del patrimonio neto consolidado «Ajustes por valoración - Diferencias de cambio» del balance consolidado, hasta el momento en que estas se realicen, las diferencias de cambio surgidas en instrumentos de capital en moneda extranjera cuyo valor razonable se ajusta con contrapartida en el patrimonio neto.

No existe ningún importe registrado en el citado epígrafe a 31 de diciembre de 2014 ni a 31 de diciembre de 2013 ya que los instrumentos de capital en moneda extranjera se han cubierto del riesgo de tipo de cambio mediante coberturas de valor razonable utilizando depósitos interbancarios como instrumentos de cobertura, lo que permite registrar en resultados los cambios de valor debidos a variaciones en el tipo de cambio.

2.6 Reconocimiento de ingresos y gastos

Seguidamente se resumen los criterios contables más significativos utilizados por el Grupo para el reconocimiento de sus ingresos y gastos:

2.6.1 Ingresos y gastos por intereses, dividendos y conceptos asimilados

Con carácter general, los ingresos y gastos por intereses y conceptos asimilables a ellos se reconocen contablemente en función de su período de devengo, por aplicación del método de interés efectivo. Los dividendos percibidos de otras sociedades se reconocen como ingreso en el momento en que se declare el derecho a percibirlos por las entidades consolidadas.

2.6.2 Comisiones, honorarios y conceptos asimilados

Los ingresos y gastos en concepto de comisiones y honorarios asimilados que no deban formar parte del cálculo del tipo de interés efectivo de las operaciones y/o que no formen parte del coste de adquisición de activos o pasivos financieros distintos de los clasificados como a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias, se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada con criterios distintos según sea su naturaleza. Los más significativos son:

- Los vinculados a la adquisición de activos y pasivos financieros valorados a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias, los cuales se reconocen en la cuenta de resultados en el momento de su liquidación.
- Los que tienen su origen en transacciones o servicios que se prolongan a lo largo del tiempo, los cuales se contabilizan en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada durante la vida de tales transacciones o servicios.
- Los que responden a un acto singular, los cuales se imputan a la cuenta de resultados cuando se produce el acto que los origina.

2.6.3 Ingresos y gastos no financieros

Se reconocen contablemente de acuerdo con el criterio de devengo.

2.6.4 Cobros y pagos diferidos en el tiempo

Se reconocen contablemente por el importe que resulta de actualizar financieramente a tasas de mercado los flujos de efectivo previstos.

2.7 Compensaciones de saldos

Solo se compensan entre sí, y consecuentemente se presentan en el balance consolidado por su importe neto, los saldos deudores y acreedores con origen en transacciones que, contractualmente o por imperativo de una norma legal, contemplan la posibilidad de compensación y se tiene la intención de liquidarlos por su importe neto o de realizar el activo y proceder al pago del pasivo de forma simultánea.

2.8 Transferencias de activos financieros

El tratamiento contable de las transferencias de activos financieros está condicionado por la forma en que se traspasan a terceros los riesgos y beneficios asociados a los activos que se transfieren:

- Si los riesgos y beneficios de los activos transferidos se traspasan sustancialmente a terceros, el activo financiero transferido se da de baja del balance, reconociéndose simultáneamente cualquier derecho u obligación retenido o creado como consecuencia de la transferencia.
- Si se retienen sustancialmente los riesgos y beneficios asociados al activo financiero transferido, caso de las titulizaciones de activos financieros en las que se mantengan financiaciones subordinadas u otro tipo de mejoras crediticias que absorban sustancialmente las pérdidas crediticias esperadas para los activos titulizados, el activo financiero transferido no se da de baja del balance consolidado y se continúa valorándolo con los mismos criterios utilizados antes de la transferencia. Por el contrario, se reconocen contablemente, sin compensarse entre sí:

  –Un pasivo financiero asociado por un importe igual al de la contraprestación recibida, que se valora posteriormente a su coste amortizado.

  –Tanto los ingresos del activo financiero transferido pero no dado de baja, como los gastos del nuevo pasivo financiero.

De acuerdo con lo anterior, los activos financieros solo se dan de baja del balance consolidado cuando se han extinguido los flujos de efectivo que generan o cuando se han transferido sustancialmente a terceros los riesgos y beneficios que llevan implícitos.

No obstante lo anterior, los activos financieros transferidos antes del 1 de enero de 2004 se han dado de baja de balance consolidado con independencia de las condiciones del traspaso de riesgos y beneficios, de acuerdo con la normativa vigente.

En la Nota 27.5 se resumen las circunstancias más significativas de las principales transferencias de activos que se encontraban en vigor en el Grupo al cierre del ejercicio.

2.9 Garantías financieras y provisiones constituidas sobre las mismas

Se consideran «garantías financieras» los contratos por los que el Grupo se obliga a pagar cantidades concretas por cuenta de un tercero en el supuesto de no hacerlo este; independientemente de la forma en que esté instrumentada la obligación: fianza, aval financiero, crédito documentario irrevocable emitido o confirmado por la entidad, etc.

En el momento de su registro inicial, el Grupo contabiliza las garantías financieras prestadas en el pasivo del balance consolidado por su valor razonable, el cual, con carácter general, equivale al valor actual de las comisiones y rendimientos a percibir por dichos contratos a lo largo de su duración, teniendo como contrapartida, en el activo del balance consolidado el importe de las comisiones y rendimientos asimilados cobrados en el inicio de las operaciones y las cuentas a cobrar por el valor actual de las comisiones y rendimientos pendientes de cobro. Estos importes son amortizados linealmente durante la duración de los contratos en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

Las garantías financieras, cualquiera que sea su titular o instrumentación, se analizan periódicamente con objeto de determinar el riesgo de crédito al que están expuestas y, en su caso, estimar las necesidades de constituir provisión por ellas, que se determina por aplicación de criterios similares a los establecidos para cuantificar las pérdidas por deterioro experimentadas por los instrumentos de deuda valorados a su coste amortizado que se han explicado en la Nota 2.3.1 anterior.

Las provisiones constituidas sobre estas operaciones se encuentran contabilizadas en el epígrafe «Provisiones - Provisiones para riesgos y compromisos contingentes» del pasivo del balance consolidado. La dotación y recuperación de dichas provisiones se registra con contrapartida en el epígrafe «Dotación a las provisiones (neto)» de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

En la circunstancia de que fuese necesario constituir una provisión por las garantías financieras, las comisiones pendientes de devengo asociadas que se encuentran registradas en el epígrafe «Periodificaciones» del pasivo del balance consolidado, se reclasificarán a la correspondiente provisión.

2.10 Contabilización de las operaciones de arrendamiento

2.10.1 Arrendamientos financieros

Se consideran operaciones de arrendamiento financiero aquellas en las que sustancialmente todos los riesgos y ventajas que recaen sobre el bien objeto del arrendamiento se transfieren al arrendatario.

Entre los factores que el Grupo considera para determinar si un contrato de arrendamiento es financiero se encuentran los siguientes:

- Que el contrato de arrendamiento cubra la mayor parte de la vida útil del activo, considerándose a estos efectos el parámetro indicativo establecido en otras normativas no específicamente aplicables al Grupo, que la duración del contrato supere el 75% de la vida útil del activo.
- Que el precio de ejercicio de la opción de compra sea inferior al valor razonable del valor residual del bien cuando termine el contrato.

- Que el valor actual de los pagos mínimos del arrendamiento al principio del contrato sea equivalente a la práctica totalidad del valor razonable del activo arrendado, utilizándose de manera indicativa a estos efectos el criterio establecido en otras normativas no específicamente aplicables al Grupo de que este valor actual supere el 90% del valor razonable del activo arrendado.
- Que la utilidad del bien esté restringida al arrendatario.

Cuando las entidades consolidadas actúan como arrendadoras de un bien en una operación de arrendamiento financiero, la suma de los valores actuales de los importes que recibirán del arrendatario más el valor residual garantizado, se registra como una financiación prestada a terceros, por lo que se incluye en el epígrafe «Inversiones crediticias» del balance consolidado, de acuerdo con la naturaleza del arrendatario.

Cuando las entidades consolidadas actúan como arrendatarias en una operación de arrendamiento financiero, presentan el coste de los activos arrendados en el balance consolidado, según la naturaleza del bien objeto del contrato, y, simultáneamente, un pasivo por el mismo importe (que será el menor entre el valor razonable del bien arrendado y la suma de los valores actuales de las cantidades a pagar al arrendador más, en su caso, el precio de ejercicio de la opción de compra). Estos activos se amortizan con criterios similares a los aplicados al conjunto de los activos materiales de uso propio del Grupo (Nota 2.15).

En ambos casos, los ingresos y gastos financieros con origen en estos contratos se abonan y cargan, respectivamente, a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada en los epígrafes «Intereses y rendimientos asimilados» e «Intereses y cargas asimiladas», aplicando para estimar su devengo el método del tipo de interés efectivo de las operaciones.

2.10.2 Arrendamientos operativos

En las operaciones de arrendamiento operativo la propiedad del bien arrendado y sustancialmente todos los riesgos y ventajas que recaen sobre el bien son del arrendador.

Cuando las entidades consolidadas actúan como arrendadoras en operaciones de arrendamiento operativo, presentan el coste de adquisición de los bienes arrendados en el epígrafe «Activo material», bien como «Inversiones inmobiliarias» bien como «Otros activos cedidos en arrendamiento operativo», dependiendo de la naturaleza de los activos objeto de dicho arrendamiento. Estos activos se amortizan de acuerdo con las políticas adoptadas para los activos materiales similares de uso propio y los ingresos procedentes de los contratos de arrendamiento se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de forma lineal en el epígrafe «Otros productos de explotación».

Cuando las entidades consolidadas actúan como arrendatarias en operaciones de arrendamiento operativo, los gastos del arrendamiento, incluyendo incentivos concedidos, en su caso, por el arrendador, se cargan linealmente a sus cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas en el epígrafe «Otros gastos generales de administración».

En la Nota 27.7.2 se detalla información sobre estos arrendamientos.

2.11 Patrimonios gestionados

Los patrimonios de terceros gestionados por las sociedades consolidadas no se incluyen en el balance consolidado. Las comisiones generadas por esta actividad se incluyen en el saldo del epígrafe «Comisiones percibidas» de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. En la Nota 27.4 se facilita información sobre los patrimonios de terceros gestionados al cierre del ejercicio.

2.12 Fondos de inversión y fondos de pensiones gestionados por el Grupo

Los fondos de inversión y los fondos de pensiones gestionados por las sociedades consolidadas no se presentan registrados en el balance consolidado del Grupo, al ser su patrimonio propiedad de terceros. Las comisiones devengadas por los diversos servicios prestados a estos fondos por las sociedades del Grupo (servicios de gestión de patrimonios, depósito de carteras, etc.) se encuentran registradas en el epígrafe «Comisiones percibidas» de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

2.13 Gastos de personal

2.13.1 Retribuciones post-empleo

Las retribuciones post-empleo son remuneraciones a los empleados que se liquidan tras la terminación de su período de empleo. Todas las obligaciones post-empleo se clasifican como planes de aportación definida o planes de prestación definida, en función de las condiciones de dichas obligaciones.

Los compromisos post-empleo mantenidos por el Banco con sus empleados se consideran «Planes de aportación definida» cuando el Banco realiza contribuciones de carácter predeterminado a una entidad separada, según los acuerdos alcanzados con cada colectivo de empleados en particular, sin tener obligación legal ni efectiva de realizar contribuciones adicionales si la entidad separada no pudiera atender las retribuciones a los empleados relacionadas con los servicios prestados en el ejercicio corriente y en los anteriores. Los compromisos post-empleo que no cumplan las condiciones anteriores se considerarán como «Planes de prestación definida».

En marzo de 2013, la Dirección de Ibercaja Banco y los representantes de los empleados llegaron a un acuerdo según el cual se han suspendido durante 24 meses las aportaciones al plan de pensiones correspondientes al colectivo de aportación definida, habiéndose alcanzado en dicho mes el mismo acuerdo en Banco Grupo Cajatres para la totalidad de las aportaciones al plan de pensiones.

Planes de aportación definida

El Grupo realiza contribuciones de acuerdo con los acuerdos alcanzados derivados de los respectivos convenios colectivos aplicables a cada entidad de origen. Para ello, Ibercaja Banco, S.A., y Banco Grupo Cajatres, S.A.U., promovieron los respectivos Planes de Pensiones de Empleo de aportación definida para la contingencia de jubilación y de prestación definida para las contingencias de invalidez y fallecimiento en actividad, siendo estas ultimas garantizadas a través de seguros temporales anuales. Los planes de aportación definida suscritos son los siguientes:

- Plan de Pensiones de los Empleados de Ibercaja.
- CAI Empleo, Fondo de Pensiones.

- Empleados Caja Círculo, Fondo de Pensiones.
- Fondo de Pensiones de Empleados del Monte de Piedad y Caja General de Ahorros de Badajoz-Febadajoz, F.P.

Las aportaciones efectuadas por este concepto se registran en el epígrafe «Gastos de personal - Cargas sociales» de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. Las aportaciones realizadas por los promotores de los planes de pensiones en régimen de aportación definida han ascendido a 1.978 miles de euros en 2014 y a 3.728 miles de euros en 2013.

Planes de prestación definida

El Grupo registra en el epígrafe «Provisiones – Fondo para pensiones y obligaciones similares» del pasivo del balance consolidado, respecto de los planes de prestación definida, el valor actual de la obligación post-empleo menos el valor razonable de los activos afectos al plan. Las obligaciones por prestación definida son calculadas anualmente por actuarios independientes de acuerdo con el método de la unidad de crédito proyectada.

Se consideran «activos afectos al plan» aquellos vinculados con un determinado compromiso de prestación definida con los cuales se liquidarán directamente estas obligaciones, que cumplen con las siguientes condiciones:

- No son propiedad del Banco, sino de un tercero separado legalmente y sin el carácter de parte vinculada.
- Solo están disponibles para pagar o financiar retribuciones de los empleados, no estando disponibles para los acreedores del Banco, ni siquiera en caso de situación concursal.
- No pueden retornar al Banco salvo que los activos que quedan en el plan sean suficientes para cumplir todas las obligaciones, del plan o de la entidad, relacionadas con las prestaciones de los empleados; o bien cuando los activos retornan al Banco para reembolsarlo de prestaciones de los empleados ya pagados por ella.
- No pueden ser instrumentos financieros intransferibles por el Banco.

El valor actual de las obligaciones con el personal de prestación definida se determina descontando los flujos de efectivo futuros estimados a tasas de descuento de bonos corporativos de alta calidad crediticia que se corresponden con la moneda y los plazos estimados en que se pagarán las obligaciones por prestaciones post-empleo.

La rentabilidad esperada de los activos afectos a los planes de prestación definida y de los derechos de reembolso se determina aplicando el mismo tipo de interés técnico que para calcular el valor actual de las obligaciones.

Las retribuciones post-empleo se registran como sigue:

- Las pérdidas y ganancias actuariales que surgen en el ejercicio por cambios en las hipótesis financiero-actuariales o por diferencias entre las hipótesis y la realidad, se reconocen de forma inmediata en el período que ocurren directamente en «Otros ingresos y gastos reconocidos».

- El reconocimiento de los costes por servicios pasados, los cuales deben registrarse inmediatamente en la Cuenta de pérdidas y ganancias actuariales consolidada en el epígrafe «Gastos de personal».
- El coste por intereses correspondiente a la obligación y la rentabilidad esperada de los activos afectos a los planes de prestación definida son determinados como una cantidad neta por intereses que se calcula aplicando el tipo de interés técnico al inicio del ejercicio sobre el pasivo (activo) del plan de prestación definida.

Se consideran «ganancias y/o pérdidas actuariales» las que proceden de las diferencias entre hipótesis actuariales previas y la realidad y de cambios en las hipótesis actuariales utilizadas.

Complementos de jubilación vitalicios con personal activo y pasivo

Los compromisos post-empleo adquiridos por el Grupo con su personal activo y pasivo se derivan de los diferentes convenios colectivos y se corresponden con complementos de percepciones de la Seguridad Social en los casos de jubilación de activos, jubilación causada, viudedad, orfandad, incapacidad permanente o gran invalidez. Estos compromisos se encuentran financiados en función de la Sociedad de origen:

- Compromisos post-empleo de empleados procedentes de Ibercaja Banco

  Los compromisos post-empleo adquiridos por la Sociedad con su personal pasivo incluidos en el Plan de Pensiones de Empleados de Ibercaja, están derivados del convenio colectivo y se corresponden con complementos de percepciones de la Seguridad Social en los casos de jubilación de activos, jubilación causada, viudedad, orfandad, incapacidad permanente o gran invalidez.

  Por otro lado, la Sociedad mantiene compromisos de complementos de jubilación con determinados colectivos, personal pasivo antiguo y personal directivo, los cuales están exteriorizados con pólizas de seguros con Caser, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A., y con Ibercaja Vida, S.A.

- Compromisos post-empleo de empleados procedente de Banco Grupo Cajatres

  El Grupo mantiene compromisos con los empleados procedentes de Banco Grupo Cajatres, S.A.U., para la contingencia de jubilación y de fallecimiento e incapacidad en activo, los cuales se encuentran financiados a través del plan de pensiones de empleo «CAI Empleo, Fondo de Pensiones», gestionado por Ibercaja Vida, S.A., Plan de Pensiones de empleo «Empleados Caja Círculo, Fondo de Pensiones» y Plan de pensiones de empleo «Fondo de Pensiones de Empleados del Monte de Piedad y Caja General de Ahorros de Badajoz-Febadajoz, F.P.», gestionados ambos por Caser Pensiones, Entidad Gestora de Fondo de Pensiones, S.A.

Asimismo, el Grupo tiene suscritas diversas pólizas de seguros para los excesos sobre el límite de aportaciones al Plan de Pensiones suscritas con Caser, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A., y Eurovida, S.A.

2.13.2 Otras retribuciones a largo plazo al personal

Los compromisos asumidos con el personal prejubilado, los compromisos por viudedad e invalidez anteriores a la jubilación que dependan de la antigüedad del empleado, y otros conceptos similares se tratan contablemente, en lo aplicable, según lo establecido para los planes post-empleo de prestación definida, con la salvedad de que las pérdidas y ganancias actuariales se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias de forma inmediata.

Los compromisos asumidos con el personal prejubilado son los siguientes:

- Empleados procedentes de Ibercaja Banco, S.A.:

  Los compromisos más relevantes adquiridos por la Sociedad se derivan de ejercicios anteriores, en los cuales se ofreció a un determinado colectivo la posibilidad de jubilarse con anterioridad a cumplir la edad establecida en el Convenio Colectivo laboral vigente.

  Con este motivo, existe el compromiso adquirido con dicho personal prejubilado de abonar complementos en materia de salarios así como de otras cargas sociales desde el momento de su prejubilación hasta su fecha de jubilación efectiva.

- Empleados procedentes de Banco Grupo Cajatres, S.A.U.:

  Como consecuencia del proceso de integración y la creación del SIP las Cajas participantes en el mismo y los representantes de las secciones sindicales de sus respectivos sindicatos establecieron las condiciones retributivas que, a partir de 1 de enero de 2011, son aplicables para los empleados de las tres Cajas participantes, así como a aquellos trabajadores que sean incorporados al Banco. Asimismo, establece la obligación para el Banco de promover un plan de pensiones de sistema de empleo de aportación definida para jubilación para los empleados que pasen a desempeñar sus servicios en el Banco. A la fecha de formulación de estas cuentas anuales aún no ha sido promovido el plan de pensiones del Banco, por lo que según lo establecido en el citado acuerdo laboral, transitoriamente y mientras no se formalice el nuevo plan de pensiones, los empleados traspasados desde las Cajas al Banco se mantienen como partícipes del plan de pensiones de su Caja de origen, con los mismos derechos y condiciones que si permaneciesen en activo en la misma.

2.13.3 Indemnizaciones por cese

Las indemnizaciones por cese se reconocen como un gasto de personal cuando el Grupo se compromete a rescindir el vínculo laboral antes de la fecha normal de jubilación, o bien a pagar retribuciones por cese como resultado de una oferta realizada para incentivar la rescisión voluntaria por parte de los empleados.

2.13.4 Otros beneficios sociales

El Grupo tiene el compromiso de entregar a los empleados ciertos bienes y servicios, total o parcialmente subvencionados, conforme a lo establecido en el Convenio Colectivo y los Acuerdos Sociales o de Empresa. Los beneficios sociales más relevantes son facilidades crediticias.

Los empleados de Ibercaja Banco, S.A., y sus sociedades dependientes que cuenten con contrato indefinido en activo y una vez superado el período de prueba, tienen en general derecho a solicitar préstamos o créditos, cuyo límite se calcula sobre el salario anual.

- Préstamo de vivienda habitual: el importe máximo a financiar será el valor de la vivienda más los gastos inherentes a la adquisición con el límite de 5 anualidades. La duración máxima es de 35 años y el tipo de interés aplicable es el 60% del Euribor a un año con un mínimo del 1,5% y un máximo del 5,25%. A partir del 30 de junio de 2013 el referido mínimo se ha establecido en el 1,25%.
- Préstamo de atenciones varias: el importe máximo a financiar será el 25% de la retribución salarial anual. La duración máxima es de 10 años y el tipo de interés a aplicar es el Euribor a un año.
- Anticipo de nómina: para atender necesidades perentorias plenamente justificadas se podrá solicitar hasta nueve mensualidades sin interés que se amortizarán mediante la entrega mensual del 10% de los haberes brutos.

2.14 Impuesto sobre beneficios

El gasto por impuesto sobre beneficios se calcula como el impuesto a pagar respecto al resultado fiscal del ejercicio, ajustado por el importe de las variaciones producidas durante el ejercicio en los activos y pasivos registrados derivados de diferencias temporarias, de los créditos por deducciones y bonificaciones fiscales y de las posibles bases imponibles negativas (Nota 25).

Tal como se indica en la Nota 25, Ibercaja Banco pertenece a un Grupo Fiscal, cuya matriz es la Fundación, de acuerdo con el Capítulo VII del Título VII del Texto Refundido de la Ley del Impuesto sobre Sociedades.

Existe una diferencia temporaria si se presenta una diferencia entre el valor en libros y la base fiscal de un elemento patrimonial. Se considera imponible aquella que generará en el futuro la obligación de realizar algún pago a la Administración y se considera deducible aquella que generará algún derecho de reembolso o un menor pago a realizar a la Administración en el futuro.

Se registran como activos y/o pasivos por impuesto diferidos las diferencias temporarias, las bases imponibles negativas pendientes de compensación y los créditos por deducciones fiscales no aplicadas. Estos importes se registran aplicándoles el tipo de gravamen al que se espera recuperarlos o liquidarlos.

Por su parte, los activos por impuestos diferidos, solo se reconocen cuando se estima probable que en el fututo se dispondrán de suficientes ganancias fiscales para poder recuperarlos.

Los créditos por deducciones y bonificaciones y los créditos por bases imponibles negativas son importes que, habiéndose producido o realizado la actividad u obtenido el resultado para generar su derecho, no se aplican fiscalmente en la declaración correspondiente hasta el cumplimiento de los condicionantes establecidos en la normativa tributaria para ello, considerándose probable por parte del Grupo su aplicación en ejercicios futuros. En la Nota 25 se detallan los activos registrados por estos conceptos.

Se consideran activos y pasivos por impuestos corrientes aquellos impuestos que, respectivamente, se prevén recuperables de la administración o pagaderos a la misma en un plazo que no excede a los 12 meses desde la fecha de cierre del ejercicio. Por su parte, se consideran activos o pasivos por impuestos diferidos aquellos importes que, respectivamente, se espera recuperar de la administración o pagar a la misma en ejercicios futuros.

Se reconocen pasivos por impuestos diferidos para la práctica totalidad de las diferencias temporarias imponibles. No obstante lo anterior, se reconoce un pasivo por impuestos diferidos para las diferencias temporarias imponibles derivadas de inversiones en sociedades dependientes y empresas asociadas, y de participaciones en entidades multigrupo, salvo cuando el Grupo puede controlar la reversión de las diferencias temporarias y es probable que estas no sean revertidas en un futuro previsible.

Con ocasión de cada cierre contable, se revisan los impuestos diferidos registrados (tanto activos como pasivos) con objeto de comprobar que se mantienen vigentes, efectuándose las oportunas correcciones a los mismos de acuerdo con los resultados de los análisis realizados.

2.15 Activos materiales

Con carácter general, los activos materiales se presentan valorados en el balance a su coste de adquisición, formado por el valor razonable de cualquier contraprestación entregada más el conjunto de desembolsos dinerarios realizados o comprometidos neto de la amortización acumulada y de la corrección de valor que resulta de comparar el valor neto de cada partida con su correspondiente importe recuperable.

A estos efectos, el coste de adquisición de los activos adjudicados que pasan a formar parte del inmovilizado material de uso propio del Grupo, se asimila al importe neto de los activos financieros entregados a cambio de su adjudicación.

La amortización se calcula aplicando el método lineal sobre el coste de adquisición de los activos menos su valor residual, entendiéndose que los terrenos sobre los que se asientan los edificios y otras construcciones tienen una vida indefinida y que, por tanto, no son objeto de amortización.

Las dotaciones anuales en concepto de amortización se realizan con cargo al epígrafe «Amortización - Inmovilizado material» de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada y se calculan 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
Edificios de uso propio	25 a 100
Mobiliario	6 a 16,6
Instalaciones	5 a 16,6
Equipos informáticos y sus instalaciones	4 a 8

Con ocasión de cada cierre contable, las entidades consolidadas analizan si existen indicios, tanto internos como externos, de que el valor neto de los elementos de su activo material excede de su importe recuperable, en cuyo caso, se reduce el valor en libros del activo de que se trate hasta su importe recuperable y se ajustan los cargos futuros en concepto de amortización en proporción a su valor en libros ajustado y a su nueva vida útil remanente, en el caso de ser necesaria una re-estimación de la misma. Esta reducción del valor en libros se realiza, en caso de ser necesaria, con cargo al epígrafe «Pérdidas por deterioro de activos (neto) - Activo material» de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

De forma similar, cuando existen indicios de que se ha recuperado el valor de un activo material deteriorado, las entidades consolidadas registran la reversión de la pérdida por deterioro contabilizada en períodos anteriores, mediante el correspondiente abono al epígrafe «Pérdidas por deterioro de activos (neto) - Activo material» de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada y se ajustan en consecuencia los cargos futuros en concepto de su amortización.

Los activos adjudicados que, de acuerdo a su naturaleza y al fin al que se destinan, se clasifican como inversiones inmobiliarias por parte del Grupo, se contabilizan inicialmente por el menor entre su valor razonable neto de costes de venta y su coste de adquisición, entendiéndose por tal el valor neto contable de las deudas en las que tengan su origen, calculado este valor neto de acuerdo a lo dispuesto en la normativa aplicable a la Sociedad. Posteriormente, los activos adjudicados están sujetos a la estimación de las correspondientes pérdidas por deterioro que, en su caso, se produzcan sobre los mismos, y como mínimo las establecidas en el Anejo IX de la Circular 4/2004 de Banco de España.

Asimismo, al menos con una periodicidad anual, se procede a revisar la vida útil estimada de los elementos del inmovilizado material, de cara a detectar cambios significativos en la misma que, de producirse, se ajustarán mediante la correspondiente corrección del cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de ejercicios futuros en concepto de su amortización en virtud de las nuevas vidas útiles.

Los gastos de conservación y mantenimiento de los activos materiales de uso propio se cargan en el epígrafe «Otros gastos generales de administración» de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

2.16 Activos intangibles

Se consideran activos intangibles aquellos activos no monetarios identificables, aunque sin apariencia física, que surgen como consecuencia de una adquisición a terceros o han sido desarrollados internamente.

2.16.1 Fondo de comercio

La diferencia positiva entre el precio pagado en una combinación de negocios y el porcentaje adquirido del valor razonable neto de los activos, pasivos y pasivos contingentes de las entidades adquiridas se registra como fondo de comercio en el activo del balance. Así, el fondo de comercio representa el pago anticipado realizado por el grupo de los beneficios económicos futuros derivados de activos de una entidad adquirida que no sean individual y separadamente identificables y

reconocibles y solo se reconoce cuando se haya adquirido a título oneroso en una combinación de negocios. Dicho fondo de comercio en ningún caso se amortiza, sino que con ocasión de cada cierre contable se procede a estimar si se ha producido algún deterioro que reduzca su valor recuperable a un importe inferior al coste neto registrado y, en caso afirmativo, se procede a su oportuno saneamiento contra la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

A efectos de comprobar si existe deterioro de valor, el fondo de comercio adquirido en una combinación de negocios se distribuirá, desde la fecha de adquisición, entre las unidades generadoras de efectivo de la entidad adquirente que se espera se beneficien de las sinergias de la combinación de negocios, independientemente de que otros activos o pasivos de la entidad adquirida se asignen a esas unidades o grupos de unidades. Cada unidad o grupo de unidades entre las que se distribuya el fondo de comercio:

a) representará el nivel más bajo de detalle, dentro de la entidad al cual el fondo de comercio es controlado a efectos de gestión interna; y

b) no será mayor que un segmento de explotación, según se definen en la Nota 27.9.

Por tanto, en el test de deterioro anual del fondo de comercio, se compara el importe recuperable de la unidad generadora de efectivo (mayor importe entre su valor razonable y su valor en uso) que contiene el fondo de comercio con el valor contable de dicha unidad.

A efectos de detectar los posibles indicios de deterioro del fondo de comercio se realizan valoraciones utilizando principalmente el método del descuento de beneficios distribuibles, en las que se tienen en cuenta los siguientes parámetros:

- Hipótesis clave del negocio. Sobre estas hipótesis se basan las proyecciones de flujos de efectivo contempladas en la valoración. Para aquellos negocios con actividad financiera, se proyectan variables como son: la evolución del crédito, de la morosidad, de los depósitos de clientes y de los tipos de interés, así como los requerimientos de capital.
- Plazo de las proyecciones. El tiempo/plazo de proyección se sitúa habitualmente en 5 años, período a partir del cual se alcanza un nivel recurrente tanto en términos de beneficio como de rentabilidad. A estos efectos se tiene en cuenta el escenario económico existente en el momento de la valoración.
- Tasa de descuento. El valor presente de los beneficios esperados, utilizado para la obtención del valor en uso, se calcula utilizando como tasa de descuento el coste de capital de la entidad desde la perspectiva de un participante de mercado. Para su determinación se utiliza el método Capital Asset Pricing Model (CAPM).
- Tasa de crecimiento empleada para extrapolar las proyecciones de flujos de efectivo más allá del período cubierto por las previsiones más recientes. Basándose en las estimaciones a largo plazo de las principales magnitudes macroeconómicas y de las variables claves del negocio, y teniendo en cuenta la situación, en todo momento, de los mercados financieros, se estima una tasa de crecimiento a perpetuidad.

Las pérdidas por deterioro del fondo de comercio no son objeto de reversión posterior.

2.16.2 Otros activos intangibles

Los activos intangibles distintos del fondo de comercio, se registran en el balance consolidado por su coste de adquisición o producción, neto de su amortización acumulada y de las posibles pérdidas por deterioro que hubiesen sufrido.

Los activos intangibles pueden ser de «vida útil indefinida» cuando, sobre la base de los análisis realizados, se concluye que no existe un límite previsible del período durante el cual se espera que generarán flujos de efectivo netos y no se amortizan, si bien, con ocasión de cada cierre contable, el Grupo revisa sus vidas útiles remanentes con objeto de asegurarse de que estas siguen siendo indefinidas. El Grupo no ha identificado activos de estas características.

Los activos intangibles con vida definida se amortizan en función de la misma, aplicándose criterios similares a los adoptados para la amortización de los activos materiales. La amortización anual de los elementos del inmovilizado intangible de vida útil definida se registra en el epígrafe «Amortización - Activo intangible» de la cuenta de pérdidas y ganancias, y su dotación anual se calcula en función de los años de vida útil inicialmente estimada, con carácter general de 3 a 5 años, excepto para los activos intangibles relativos a relaciones con clientes que se describen en la Nota 17.2, en la que se ha estimado una vida útil de 10 años para las relaciones asociadas a depósitos a la vista y de 6 años para las asociadas a depósitos a plazo.

El Grupo reconoce contablemente cualquier pérdida que haya podido producirse en el valor registrado de estos activos con origen en su deterioro, utilizándose como contrapartida el epígrafe «Pérdidas por deterioro del resto de activos (neto) - Fondo de comercio y otro activo intangible» de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. Los criterios para el reconocimiento de las pérdidas por deterioro de estos activos y, en su caso, de las recuperaciones de las pérdidas por deterioro registradas en ejercicios anteriores son similares a los aplicados para los activos materiales de uso propio (Nota 2.15).

2.17 Existencias

Este epígrafe del balance consolidado recoge los activos no financieros que las entidades consolidadas:

- mantienen para su venta en el curso ordinario de su negocio,
- tienen en proceso de producción, construcción o desarrollo con dicha finalidad, o
- prevén consumir en el proceso de producción o en la prestación de servicios.

Las existencias se valoran por el importe menor entre su coste, que incorpora todos los desembolsos originados por su adquisición y transformación y los costes directos e indirectos en los que se hubiera incurrido para darles su condición y ubicación actuales, y su «valor neto de realización». Por valor neto de realización de las existencias se entiende el precio estimado de su enajenación en el curso ordinario del negocio, menos los costes estimados para terminar su producción y los necesarios para llevar a cabo su venta.

El coste de las existencias que no sean intercambiables de forma ordinaria se determina de manera individualizada y el coste de las demás existencias se determina por aplicación del método del coste promedio ponderado. Tanto las disminuciones como, en su caso, las posteriores recupera-

ciones del valor neto de realización de las existencias por debajo del valor neto contable se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio en el que tienen lugar, en el epígrafe «Pérdidas por deterioro del resto de activos (neto) – Otros activos».

El valor en libros de las existencias que se dan de baja del balance consolidado se registra como un gasto, dentro del epígrafe de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada «Otras cargas de explotación», en el período en el que se reconoce el ingreso procedente de la venta.

Los activos adjudicados que, de acuerdo a su naturaleza y al fin al que se destinan (en proceso de producción, construcción o desarrollo), sean clasificados como existencias por parte del Grupo, se contabilizan inicialmente por el menor entre su valor razonable neto de costes de venta y su coste de adquisición, entendiéndose por tal el valor neto contable de las deudas en las que tengan su origen, calculado este valor neto de acuerdo a lo dispuesto en la normativa aplicable al Grupo. Posteriormente, los activos adjudicados están sujetos a la estimación de las correspondientes pérdidas por deterioro que, en su caso, se produzcan sobre los mismos.

2.18 Activos no corrientes en venta

Los activos que se registran en este epígrafe son los siguientes:

- Activos cuyo valor en libros se vaya a recuperar fundamentalmente mediante su venta en lugar de su uso continuado y siempre que la venta se considere altamente probable.
- Activos materiales adjudicados procedentes de regularización de créditos, excepto los que se destinen a uso propio o su explotación en régimen de alquiler, y los terrenos e inmuebles en curso de construcción.

Concretamente, los activos inmobiliarios u otros no corrientes recibidos por las entidades consolidadas para la satisfacción, total o parcial, de las obligaciones de pago frente a ellas de sus deudores se consideran activos no corrientes en venta; salvo que se haya decidido, atendiendo a su naturaleza y al uso al que sean destinados, que se clasifiquen como activos materiales de uso propio, como inversión inmobiliaria o como existencias. Estos se contabilizan inicialmente por el menor entre su valor razonable neto de costes de venta y su coste de adquisición, entendiéndose por tal el valor neto contable de las deudas en las que tengan su origen, calculado este valor neto de acuerdo a lo dispuesto en la normativa aplicable al Grupo. Mientras permanecen clasificados en esta categoría, los activos amortizables por su naturaleza no se amortizan.

Posteriormente, en el caso de que el valor en libros exceda al valor razonable de los activos, neto de sus costes de venta, el Grupo ajusta el valor en libros de los activos por el importe de dicho exceso, con contrapartida en el epígrafe «Ganancias (pérdidas) de activos no corrientes en venta no clasificados como operaciones interrumpidas» de la cuenta de pérdidas y ganancias. En el caso de producirse posteriores incrementos del valor razonable de los activos, el Grupo revierte las pérdidas anteriormente contabilizadas, incrementando el valor en libros de los activos con el límite del importe anterior a su posible deterioro, con contrapartida en el mismo epígrafe referido anteriormente de la cuenta de pérdidas y ganancias.

2.19 Operaciones de seguros

De acuerdo con las prácticas contables generalizadas en el sector asegurador, las entidades de seguros consolidadas abonan a resultados los importes de las primas en el momento de la emisión de la correspondiente póliza de seguros y cargan a sus cuentas de resultados el coste de los siniestros en el momento de su conocimiento. Estas prácticas contables, obligan a las entidades aseguradoras a periodificar al cierre de cada ejercicio los importes abonados a sus cuentas de pérdidas y ganancias y no devengados a esa fecha.

Las periodificaciones más significativas realizadas por las entidades consolidadas en lo que se refiere a los seguros directos contratados por ellas son: primas no consumidas, prestaciones, seguros de vida cuando el riesgo de la inversión lo asumen los tomadores del seguro, participación en beneficios y extornos.

La corrección de asimetrías contables se aplica a las operaciones de seguros que:

- se encuentran inmunizadas financieramente,
- referencian su valor de rescate al valor de los activos asignados de forma específica,
- prevén una participación en los beneficios de una cartera de activos vinculada,
- se caracterizan porque el tomador asume el riesgo de inversión.

La corrección consiste en reconocer simétricamente las variaciones experimentadas en el valor razonable de los activos clasificados en las categorías de «Activos financieros disponibles para la venta» y «Otros activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias».

La contrapartida de dichas variaciones ha sido la provisión de seguros de vida, cuando así lo exige el Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados y demás normativa aplicable, o bien una cuenta de pasivo (con saldo positivo o negativo) por la parte no registrada como provisión de seguros de vida que se presenta en el epígrafe «Resto de pasivos» del pasivo del balance consolidado.

Las provisiones técnicas correspondientes a las cesiones a reaseguradores, que se calculan en función de los contratos de reaseguro suscritos y por aplicación de los mismos criterios que se utilizan para el seguro directo, se presentan en el balance consolidado en el epígrafe «Activos por reaseguros» (Nota 15).

2.20 Provisiones y pasivos contingentes

Al tiempo de formular las cuentas anuales de las entidades consolidadas sus respectivos Administradores diferencian entre:

- Provisiones: saldos acreedores que cubren obligaciones presentes a la fecha del balance surgidas como consecuencia de sucesos pasados de los que pueden derivarse perjuicios patrimoniales para las entidades, que se consideran probables en cuanto a su ocurrencia y concretos en cuanto a su naturaleza pero indeterminados en cuanto a su importe y/o momento de cancelación.

- Pasivos contingentes: obligaciones posibles surgidas como consecuencia de sucesos pasados, cuya materialización está condicionada a que ocurra, o no, uno o más eventos futuros independientes de la voluntad de las entidades consolidadas.

Las cuentas anuales consolidadas del Grupo recogen todas las provisiones significativas con respecto a las cuales se estima que la probabilidad de que se tenga que atender la obligación es mayor que de lo contrario. Los pasivos contingentes no se reconocen en las cuentas anuales consolidadas, sino que se informa sobre los mismos conforme a los requerimientos de la normativa vigente (Nota 27.1).

Las provisiones, que se cuantifican con la mejor información disponible sobre las consecuencias del suceso que las justifica y son reestimadas si existe nueva información o al menos anualmente, se utilizan para afrontar las obligaciones específicas para las cuales fueron originalmente reconocidas, procediéndose a su reversión, total o parcial, cuando dichas obligaciones dejan de existir o disminuyen.

La contabilización de las provisiones que se consideran necesarias de acuerdo a los criterios anteriores se registra con cargo o abono al epígrafe «Dotaciones a las provisiones (neto)» de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

Al cierre del ejercicio se encontraban en curso distintos procedimientos judiciales y reclamaciones entablados contra las entidades consolidadas con origen en el desarrollo habitual de sus actividades. Tanto los asesores legales del Grupo como sus Administradores entienden que la conclusión de estos procedimientos y reclamaciones no producirá un efecto significativo en las cuentas anuales consolidadas de los ejercicios en los que finalicen.

2.21 Estados de ingresos y gastos reconocidos consolidados

De acuerdo con las opciones establecidas en el apartado 81 de la NIC 1, el Grupo ha optado por presentar de manera separada, por una parte un estado que muestra los componentes del resultado consolidado («Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada») y un segundo estado que, partiendo del resultado consolidado del ejercicio, muestra los componentes de los restantes ingresos y gastos del ejercicio reconocidos directamente en el patrimonio neto («Estado de ingresos y gastos reconocidos consolidado»).

En el «Estado de ingresos y gastos reconocidos consolidado» se presentan los ingresos y gastos generados por el Grupo como consecuencia de su actividad durante el ejercicio, distinguiendo aquellos registrados como resultados en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio y los otros ingresos y gastos, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente, directamente en el patrimonio neto consolidado.

Asimismo, en los ingresos y gastos reconocidos directamente en el patrimonio neto se distingue entre aquellos que no se reclasificarán a resultados y aquellos que podrán ser reclasificados a resultados.

Con carácter general, los ingresos y gastos reconocidos directamente en el patrimonio se presentan por su importe bruto, mostrándose su correspondiente efecto impositivo en la rúbrica «Impuesto sobre beneficios».

La partida que mantiene un importe más relevante entre los ingresos y gastos reconocidos directamente en el patrimonio neto es la relacionada con los activos financieros disponibles para la venta, la cual se desglosa en:

a) Ganancias (pérdidas) por valoración: recoge el importe de los ingresos, netos de los gastos originados en el ejercicio, reconocidos directamente en el patrimonio neto. Los importes reconocidos en el ejercicio en esta partida se mantienen en ella, aunque en el mismo ejercicio se traspasen a la cuenta de pérdidas y ganancias.

b) Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias: recoge el importe de las ganancias o pérdidas por valoración reconocidas previamente en el patrimonio neto, aunque sea en el mismo ejercicio, que se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias.

c) Otras reclasificaciones: recoge el importe de los traspasos realizados en el ejercicio entre partidas de ajustes por valoración conforme a los criterios establecidos en la normativa vigente.

Asimismo, en el epígrafe «Resto de ingresos y gastos reconocidos» se incluye el efecto de la corrección de asimetrías contables (Nota 2.19) relacionadas con los activos financieros disponibles para la venta, que supone la práctica totalidad del epígrafe.

2.22 Estados totales de cambios en el patrimonio neto consolidado

En el «Estado total de cambios en el patrimonio neto» se presentan todos los cambios del patrimonio neto, incluidos los que tienen su origen en cambios en los criterios contables y en correcciones de errores. Este estado muestra, por tanto, una conciliación del valor en libros al comienzo y al final del ejercicio de todas las partidas que forman el patrimonio neto consolidado, agrupando los movimientos en función de su naturaleza en los siguientes conceptos:

a) Ajustes por cambios en criterios contables y corrección de errores: que incluye los cambios en el patrimonio neto consolidado que surgen como consecuencia de la reexpresión retroactiva de los saldos de los estados financieros con origen en cambios en los criterios contables o en la corrección de errores.

b) Ingresos y gastos reconocidos en el ejercicio: recoge, de manera agregada, el total de las partidas registradas en el estado de Ingresos y Gastos reconocidos anteriormente indicadas.

c) Otras variaciones en el patrimonio neto: recoge el resto de partidas registradas en el patrimonio neto, como pueden ser aumentos o disminuciones del capital, distribución de resultados, operaciones con instrumentos de capital propios, pagos con instrumentos de capital, traspasos entre partidas del patrimonio neto y cualquier otro incremento o disminución del patrimonio neto consolidado.

2.23 Estados de flujos de efectivo consolidados

En el «Estado de flujos de efectivo consolidado», se utilizan las siguientes expresiones en los siguientes sentidos:

- Flujos de efectivo: entradas y salidas de dinero en efectivo y de sus equivalentes, entendiendo por estos las inversiones a la vista.
- Actividades de explotación: actividades típicas de las entidades de crédito. Las actividades realizadas con instrumentos financieros tendrán la consideración de actividades de explotación, con algunas excepciones, tales como los activos financieros incluidos en la cartera de inversión a vencimiento, los instrumentos de capital clasificados como disponibles para la venta que sean inversiones estratégicas y los pasivos financieros subordinados.
- Actividades de inversión: las de adquisición, enajenación o disposición por otros medios de activos a largo plazo y otras inversiones no incluidas en el efectivo y sus equivalentes.
- Actividades de financiación: actividades que producen cambios en el tamaño y composición del patrimonio neto y de los pasivos que no forman parte de las actividades de explotación.

A efectos de la elaboración del estado de flujos de efectivo consolidado, se han considerado como «efectivo y equivalentes de efectivo» aquellas inversiones a corto plazo de gran liquidez y con bajo riesgo de cambios en su valor. De esta manera, el Grupo considera efectivo o equivalentes de efectivo, los siguientes activos y pasivos financieros:

- El efectivo propiedad del Grupo, el cual se encuentra registrado en el epígrafe «Caja y depósitos en bancos centrales» del balance consolidado (Nota 6).
- Los saldos netos a la vista mantenidos con Bancos Centrales, los cuales se encuentran registrados en los epígrafes «Caja y depósitos en bancos centrales» (los saldos deudores) y «Pasivos financieros a coste amortizado - Depósitos en bancos centrales» (los saldos acreedores) del activo y del pasivo, respectivamente, del balance consolidado (Notas 6 y 19.1).
- Los saldos netos a la vista mantenidos con entidades de crédito, distintos de los saldos mantenidos con Bancos Centrales. Los saldos deudores se encuentran registrados, entre otros conceptos, en el epígrafe «Inversiones crediticias - Depósitos en entidades de crédito» del balance consolidado (Nota 10.2). Por su parte, los saldos acreedores se encuentran registrados, entre otros conceptos, en el epígrafe «Pasivos financieros a coste amortizado - Depósitos de entidades de crédito» del pasivo del balance consolidado (Nota 19.1).

3 Gestión del riesgo

La solvencia, la liquidez y la calidad crediticia de los activos constituyen los pilares fundamentales sobre los que se asienta la gestión de riesgos del Grupo.

Por su nivel de exposición, el riesgo de crédito es el de más relevancia en el perfil de riesgos del Grupo, si bien se gestionan igualmente los riesgos de contraparte, de concentración, operacional, de mercado, de liquidez, de tipo de interés, de negocio, reputacional, de seguros, etc.

El Grupo cuenta con una estructura organizativa adecuada para la gestión del riesgo, en la que las funciones de identificación, medición, seguimiento, gestión y control se encuentran claramente distribuidas en diferentes órganos y unidades, que desempeñan sus funciones de manera independiente pero coordinada, en los ámbitos de:

- Gobierno Corporativo: los Órganos de Gobierno establecen las directrices respecto a las políticas de inversión y riesgo que serán desarrolladas y aplicadas por el resto de la organización en el desempeño de sus funciones, tanto en el caso de la matriz como en el de las restantes sociedades que se integran en el Grupo.
- Estrategia y perfil de riesgos: para establecer las mencionadas directrices, los Órganos de Gobierno reciben soporte informativo y técnico de Comités y Direcciones especializados. En particular, el Comité Global de Riesgos define y efectúa el seguimiento de la estrategia y las políticas de riesgo del Grupo.
- Gestión del Riesgo: las decisiones de gestión del riesgo son adoptadas por diferentes órganos y unidades del Grupo en el ejercicio de sus funciones específicas.
- Control del Riesgo: la función de control del riesgo corresponde a la Dirección de Auditoría, que la ejerce con independencia de la gestión.

La estructura organizativa de gobierno y gestión del riesgo en el Grupo es proporcional a la complejidad del negocio y garantiza la aplicación homogénea de políticas y procedimientos.

Entre los principios que ordenan la gestión de riesgos del Grupo figuran los siguientes: gestión integral, calidad, diversificación, independencia, continuidad, delegación y colegiación, vinculación en modelos de decisión, homogeneidad, control, mejora continua de procesos y transparencia.

La gestión de riesgos del Grupo persigue los siguientes objetivos:

- Evaluar los riesgos clave para el negocio en función de su relevancia y probabilidad de ocurrencia, cuantificándolos con la mayor precisión y el mayor nivel de detalle.
- Integrar la medición de riesgo en los procesos y circuitos operativos y de decisión (establecimiento de límites y políticas, admisión de operaciones, seguimiento, recuperación…) y analíticos (cálculo y análisis de rentabilidad ajustada a riesgo de clientes, segmentos, productos, centros de responsabilidad y líneas de negocio).
- Incrementar la eficiencia en los procesos de admisión, seguimiento y recuperación del riesgo, a través de la utilización de herramientas estadísticas y de sistemas de información adecuados, que facilitan la toma de decisiones.

- Asegurar la integridad y la calidad de la información del riesgo, lo que se traduce en mejoras en los sistemas de información interna y externa y en la comunicación a todos los niveles implicados en la gestión del riesgo.
- Establecer un entorno de seguimiento sistemático de los modelos y herramientas que permita mantener su poder predictivo.

Los objetivos en el ámbito de la gestión global de riesgos del Grupo se centran en preservar y mejorar la calidad crediticia de la cartera y del nuevo negocio de préstamos a través de los procesos de admisión, seguimiento y recuperación, en la gestión activa de la liquidez desde todos los ámbitos del negocio y, en definitiva, en el mantenimiento de la solvencia en niveles elevados.

En octubre de 2014, el Comité de Basilea actualizó los principios de riesgo corporativo, para incluir la necesidad de explicitar un «Marco de apetito al riesgo».

En torno al mencionado marco, el Mecanismo Único de Supervisión (MUS) evaluará la gestión de riesgos de cada entidad, la efectiva implantación del Marco en la gestión de riesgos, su reflejo en las políticas de riesgos y su integración con otros procesos claves como el plan estratégico, el plan de recuperación, la planificación de capital, etc.

3.1 Exposición al riesgo de crédito

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

3.1.1 Estrategias y políticas para la gestión del riesgo de crédito

La gestión del riesgo de crédito está orientada a facilitar el crecimiento de la inversión crediticia de forma sostenida y equilibrada, garantizando en todo momento la solidez financiera y patrimonial del Grupo, con el objetivo de optimizar la relación rentabilidad/riesgo dentro de los niveles de tolerancia fijados por el Consejo de Administración en base a los principios de gestión y las políticas de actuación definidos.

El Consejo de Administración establece las estrategias, políticas y límites para la gestión de este riesgo a propuesta del Comité Global de Riesgos, documentados en el «Manual de políticas y procedimientos de Inversiones Crediticias». Este manual incluye los criterios de actuación en los principales segmentos de actividad y las líneas máximas de riesgo con los principales acreditados, sectores, mercados y productos. Corresponde al Consejo de autorizar los riesgos que exceden a la competencia del circuito operativo.

3.1.2 Políticas de concesión, seguimiento y recuperación del riesgo de crédito

La cartera de inversión crediticia es segmentada en grupos de clientes con perfiles homogéneos de riesgo y susceptibles de tratamiento diferenciado mediante la aplicación de modelos de evaluación específicos.

a) En el ámbito de la concesión de riesgo de crédito, el Grupo establece las siguientes políticas:

- Clasificaciones de riesgo para grupos de acreditados, mediante el establecimiento de unos límites previos de exposición, al objeto de evitar concentraciones de riesgo inadecuadas.
- Criterios de admisión de nuevas operaciones y límites a las facultades de concesión según el segmento del cliente al que se financia.
- Metodología de análisis de las operaciones en función de su tipología y pertenencia a los diferentes segmentos.
- Modelos internos de calificación crediticia integrados en los sistemas de decisión para los diferentes ámbitos del negocio minorista.
- Requerimientos necesarios para dotar de seguridad jurídica a cada operación.
- Técnicas de mitigación del riesgo.
- Políticas de precios acordes a la calidad crediticia de los clientes.

La estructura de gestión del riesgo de crédito presenta un esquema de concesión de operaciones descentralizado, que se fundamenta en una delegación de facultades formalmente establecida y plasmada en los manuales de riesgo.

La Entidad tiene establecidas unas políticas de concesión de riesgos acordes con la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios y la Circular del Banco de España 5/2012, de 27 de junio sobre transparencia de servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos y créditos.

Las citadas políticas de la Entidad vienen recogidas en el «Manual de Políticas y Procedimientos de las Inversiones Crediticias», concretamente en el punto 2 denominado Principios Básicos de la gestión del riesgo de crédito. Con carácter anual estas políticas y procedimientos son revisados por la Entidad y aprobados por el Consejo de Administración. En 2014 la actualización del Manual fue aprobado el 6 de febrero.

En la concesión de préstamos, el Manual contempla como criterios fundamentales la razonabilidad de la propuesta, el análisis de la capacidad de pago del acreditado y la valoración prudente de las garantías. En el caso de garantías inmobiliarias son tasadas siempre por tercero independiente (sociedades tasadoras autorizadas por el Banco de España).

Por lo que respecta a la transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, la Entidad realiza las siguientes actuaciones:

- Se exponen en las oficinas las tarifas vigentes (tipos de interés, comisiones y gastos) aplicadas a los distintos productos financieros.
- Se comunican trimestralmente al Banco de España las tarifas vigentes.
- En la página web de la Entidad (http://contransparencia.ibercaja.es) se accede a las tarifas aplicadas por la Entidad a sus distintos productos.
- Se entrega al cliente documento con las condiciones contractuales previamente a la firma. Posteriormente se entrega copia del contrato.

- Anualmente, en el mes de enero, el cliente recibe una comunicación personal donde se detallan los intereses, comisiones y gastos aplicados durante el ejercicio precedente, en los distintos productos que tiene contratados.

El Departamento de Auditoría Interna, dentro de los controles efectuados a las oficinas, es el encargado de velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos.

b) A través del seguimiento del riesgo se pretende conocer la evolución de colectivos y clientes con la suficiente antelación y de manera permanente, para evitar o minimizar potenciales quebrantos por el deterioro de la cartera crediticia. Este conocimiento es fundamental en la gestión proactiva de las medidas necesarias para reducir o reestructurar la exposición al riesgo existente.

   El Banco dispone de un sistema de alertas mecanizado que analiza y califica a todos los clientes tras considerar fuentes de información, internas y externas, en busca de factores de riesgo que puedan determinar un deterioro de la calidad crediticia. El sistema de alertas está sometido a procesos de calibración y mejora continua.

   Además, son objeto de una especial vigilancia los colectivos o acreditados calificados en seguimiento especial, riesgo subestándar y dudosos por razones distintas de la morosidad.

c) La gestión integral del riesgo se completa con políticas de recuperación orientadas a evitar o minimizar posibles quebrantos mediante circuitos de recuperación específicos en función de la cuantía y tipología de la operación y con la intervención de diferentes gestores internos y externos para adecuar las acciones necesarias a cada situación.

3.1.3 Riesgo país

Se define como la posibilidad de incurrir en pérdidas derivadas del incumplimiento de las obligaciones de pago de un país globalmente consideradas por circunstancias distintas del riesgo comercial habitual. Comprende el riesgo soberano, el riesgo de transferencia y los restantes riesgos derivados de la actividad financiera internacional.

Los países son clasificados en seis grupos de acuerdo con la Circular 4/2004 del Banco de España, en función de su *rating* y de la clasificación de países de la OCDE y del Banco Internacional de Reconversión y Desarrollo, en función de su evolución económica, situación política, marco regulatorio e institucional, capacidad y experiencia de pagos.

El Grupo establece unos límites máximos a la exposición por riesgo país en función del *rating* otorgado por las agencias de calificación, acompañados por límites máximos a la inversión en determinados grupos, mientras que en otros no se permite operar sin autorización expresa del Consejo de Administración.

Asimismo, en relación al riesgo soberano, se han establecido límites máximos para la deuda pública emitida por los Estados de la Unión Europea, otros Estados, Comunidades Autónomas, Corporaciones Locales y entes públicos en función de su *rating*.

3.1.4 Información sobre el riesgo de crédito de los instrumentos financieros

La clasificación en función del nivel de riesgo de la inversión crediticia, los activos de renta fija y los riesgos contingentes del Grupo que no son dudosos ni han deteriorado su valor y que están sujetos a provisión genérica de insolvencias es la siguiente:

(Miles de euros)	2014	2013
Sin riesgo apreciable	19.571.660	20.256.400
Riesgo bajo	22.497.093	23.378.699
Riesgo medio-bajo	2.133.738	3.094.634
Riesgo medio	6.432.948	5.458.167
Riesgo medio-alto	1.063.115	1.103.048
Riesgo alto	189.476	189.032
	51.888.030	53.479.980

En relación con el nivel de exposición máximo al riesgo de crédito, se detallan los sectores de actividad más relevantes referidos a la inversión crediticia (Nota 10), según la finalidad de la operación:

(Miles de euros)	2014	2013
Sector público	866.810	948.894
Entidades de crédito	1.183.737	1.545.508
Construcción y promoción inmobiliaria	3.159.128	3.770.865
Resto actividades productivas	6.887.336	7.255.750
Adquisición y rehabilitación de vivienda	23.784.564	25.178.943
Consumo y otros a familias	1.313.591	1.600.309
Otros sectores sin clasificar	673.397	923.582
	37.868.563	41.223.851

En relación con el nivel de exposición máximo al riesgo de crédito, la inversión crediticia (Nota 10) con garantías o mejoras crediticias tomadas es la siguiente:

(Miles de euros)	2014	2013
Garantías hipotecarias	29.385.233	31.993.861
Garantías pignoraticias activos financieros	35.921	40.173
Garantías de firma de sector público y entidades de crédito	120.663	26.614
Garantía de Deuda del Estado	–	685.378
	29.541.817	32.746.026

A diciembre de 2014, el LTV (*loan to value,* que refleja la relación entre el saldo de la operación financiada y el valor de la garantía afecta a dicha operación) de la cartera con garantía hipotecaria del Grupo Ibercaja era del 57,73% (58,41% a diciembre de 2013).

La clasificación de la inversión crediticia (Nota 10) y de los activos de renta fija disponibles para la venta (Nota 9) que se encuentran deteriorados, distinguiendo entre los que en su cálculo se ha tenido en cuenta la existencia de impagos y aquellos en los que se han considerado otros factores distintos, es la siguiente:

(Miles de euros)	2014	2013
Por morosidad del cliente	2.990.147	2.791.072
Por otras razones	924.958	1.242.821
	3.915.105	4.033.893

Los principales factores considerados para calcular el deterioro por razones distintas de la morosidad son los reflejados en la Nota 2.3.

Como norma general no existen activos financieros morosos que no estén deteriorados. Las únicas excepciones a esta norma son operaciones cuyo titular es el Sector Público o tienen garantía dineraria, y su importe es de muy escasa relevancia.

Adicionalmente, en la Nota 10.5 de la memoria consolidada, se incluye el detalle de los activos vencidos y no deteriorados, indicando que su antigüedad es inferior a 90 días.

3.1.5 Información relativa a concentración de riesgos, refinanciaciones y reestructuraciones

3.1.5.1 Información sobre concentración de riesgos

A continuación se ofrece un detalle del valor en libros de la distribución del crédito a la clientela por sujeto y actividad al 31 de diciembre de 2014 y 2013:

(Miles de euros)

	31/12/2014							
				Crédito con garantía real. *Loan to value*				
	Total	Del que: garantía inmob.	Del que: resto de garantías reales	Inferior o igual al 40%	Sup. al 40% e inferior o igual al 60%	Sup. al 60% e inferior o igual al 80%	Sup. al 80% e inferior o igual al 100%	Sup. al 100%
Administraciones públicas	804.823	107.394	1.611	17.944	11.764	39.446	15.146	24.705
Otras instituciones financieras	149.220	1.309	–	149	412	344	–	404
Sociedades no financieras y empresarios individuales	7.925.961	4.915.195	44.081	1.221.703	1.392.961	1.361.839	529.619	453.154
Construcción y promoción inmobiliaria	2.139.846	1.955.302	1.129	190.477	384.086	756.442	345.558	279.868
Construcción de obra civil	43.320	–	–	–	–	–	–	–
Resto de finalidades	5.742.795	2.959.893	42.952	1.031.226	1.008.875	605.397	184.061	173.286
Grandes empresas	*571.677*	*93.444*	*11.593*	*12.551*	*5.342*	*1.041*	*1.898*	*84.205*
Pymes y empresarios individuales	*5.171.118*	*2.866.449*	*31.359*	*1.018.675*	*1.003.533*	*604.356*	*182.163*	*89.081*
Resto de hogares e instituciones sin ánimo de lucro al servicio de los hogares	24.950.150	23.723.352	16.148	4.904.318	7.746.053	9.225.839	1.638.021	225.269
Viviendas	23.289.376	22.951.568	7.384	4.570.833	7.516.786	9.068.723	1.596.375	206.235
Consumo	541.493	184.582	4.503	106.881	46.939	28.851	4.570	1.844
Otros fines	1.119.281	587.202	4.261	226.604	182.328	128.265	37.076	17.190
Subtotal	33.830.154	28.747.250	61.840	6.144.114	9.151.190	10.627.468	2.182.786	703.532
Menos: correcciones de valor por deterioro de activos no imputadas a operaciones	–	–	–	–	–	–	–	–
Total	33.830.154	–	–	–	–	–	–	–
Pro memoria: operaciones de refinanciación, refinanciadas y reestructuradas	3.557.148	2.845.386	20.400	340.895	423.081	748.695	538.828	814.287

(Miles de euros)

	31/12/2013							
				Crédito con garantía real. Loan to value				
	Total	Del que: garantía inmob.	Del que: resto de garantías reales	Inferior o igual al 40%	Sup. al 40% e inferior o igual al 60%	Sup. al 60% e inferior o igual al 80%	Sup. al 80% e inferior o igual al 100%	Sup. al 100%
Administraciones Públicas	878.458	89.604	3	42.053	12.571	34.983	–	–
Otras instituciones financieras	944.804	1.126	7	337	581	59	121	35
Sociedades no financieras y empresarios individuales	8.350.010	5.184.163	48.357	1.154.195	1.375.167	1.729.445	559.370	414.343
Construcción y promoción inmobiliaria	2.315.399	2.191.678	292	215.166	409.876	960.204	365.376	241.348
Construcción de obra civil	145.286	3.482	23	1.985	555	807	-	158
Resto de finalidades	5.889.325	2.989.003	48.042	937.044	964.736	768.434	193.994	172.837
Grandes empresas	*1.160.712*	*304.399*	*5.973*	*52.171*	*70.946*	*74.524*	*77.638*	*35.093*
Pymes y empresarios individuales	*4.728.613*	*2.684.604*	*42.069*	*884.873*	*893.790*	*693.910*	*116.356*	*137.744*
Resto de hogares e instituciones sin ánimo de lucro al servicio de los hogares	26.646.833	25.128.495	22.215	4.857.739	7.776.817	10.322.316	1.963.224	230.614
Viviendas	24.533.150	24.043.161	8.591	4.391.063	7.454.373	10.101.469	1.917.862	186.985
Consumo	487.881	103.585	2.999	64.081	24.238	13.141	3.351	1.773
Otros fines	1.625.802	981.749	10.625	402.595	298.206	207.706	42.011	41.856
Subtotal	36.820.105	30.403.388	70.582	6.054.324	9.165.136	12.086.803	2.522.715	644.992
Menos: correcciones de valor por deterioro de activos no imputadas a operaciones	–	–	–	–	–	–	–	–
Total	36.820.105	–	–	–	–	–	–	–
Pro memoria: operaciones de refinanciación, refinanciadas y reestructuradas	3.551.610	2.678.724	3.480	360.047	515.790	1.104.009	477.463	224.895

Seguidamente se detalla el valor en libros de los riesgos clasificados por actividad y área geográfica (*):

- Actividad total:

(Miles de euros)

	31/12/2014				
	España	Resto de la Unión Europea	América	Resto del mundo	Total
Entidades de crédito	**1.982.466**	**876.156**	**40.485**	**2.642**	**2.901.749**
Administraciones públicas	**16.288.643**	**771.245**	**39**	**–**	**17.059.927**
Administración Central	13.777.971	771.245	39	–	14.549.255
Resto	2.510.672	–	–	–	2.510.672
Otras instituciones financieras	**3.532.594**	**473.889**	**–**	**2.029**	**4.008.512**
Sociedades no financieras y empresarios individuales	**9.388.283**	**110.953**	**29.139**	**10.073**	**9.538.448**
Construcción y promoción inmobiliaria	2.258.707	–	–	–	2.258.707
Construcción de obra civil	40.827	–	–	2.493	43.320
Resto de finalidades	7.088.749	110.953	29.139	7.580	7.236.421
Grandes empresas	*1.668.696*	–	–	–	*1.668.696*
Pymes y empresarios individuales	*5.420.053*	*110.953*	*29.139*	*7.580*	*5.567.725*
Resto de hogares e instituciones sin fines de lucro al servicio de los hogares	**24.844.400**	**100.122**	**7.990**	**23.593**	**24.976.105**
Viviendas	23.191.070	94.256	7.293	22.449	23.315.068
Consumo	540.827	175	373	120	541.495
Otros fines	1.112.503	5.691	324	1.024	1.119.542
Subtotal	**56.036.386**	**2.332.365**	**77.653**	**38.337**	**58.484.741**
Menos: correcciones de valor por deterioro de activos no imputadas a operaciones					**–**
Total					**58.484.741**

* Incluye depósitos en entidades de crédito, crédito a la clientela, valores representativos de deuda, instrumentos de capital, derivados de negociación, derivados de cobertura, participaciones y riesgos contingentes.

(Miles de euros)

	31/12/2013				
	España	Resto de la Unión Europea	América	Resto del mundo	Total
Entidades de crédito	**4.194.280**	**438.882**	**29.969**	**225.321**	**4.888.452**
Administraciones públicas	**12.620.826**	**522.238**	**49**	**–**	**13.143.113**
Administración Central	10.456.325	522.238	49	–	10.978.612
Resto	2.164.501	–	–	–	2.164.501
Otras instituciones financieras	**4.567.749**	**464.678**	**4.501**	**–**	**5.036.928**
Sociedades no financieras y empresarios individuales	**9.323.097**	**102.028**	**27.023**	**11.445**	**9.463.593**
Construcción y promoción inmobiliaria	2.436.154	1.588	–	–	2.437.742
Construcción de obra civil	143.271	1.492	–	2.529	147.292
Resto de finalidades	6.743.672	98.948	27.023	8.916	6.878.559
Grandes empresas	*1.442.552*	*16.034*	*22.306*	–	*1.480.892*
Pymes y empresarios individuales	*5.301.120*	*82.914*	*4.717*	*8.916*	*5.397.667*
Resto de hogares e instituciones sin fines de lucro al servicio de los hogares	**26.662.378**	**64.232**	**7.657**	**27.643**	**26.761.910**
Viviendas	24.437.588	61.944	6.998	26.619	24.533.149
Consumo	487.222	187	423	49	487.881
Otros fines	1.737.568	2.101	236	975	1.740.880
Subtotal	**57.368.330**	**1.592.058**	**69.199**	**264.409**	**59.293.996**
Menos: correcciones de valor por deterioro de activos no imputadas a operaciones					–
Total					**59.293.996**

* Incluye depósitos en entidades de crédito, crédito a la clientela, valores representativos de deuda, instrumentos de capital, derivados de negociación, derivados de cobertura, participaciones y riesgos contingentes.

- Actividad en España:

(Miles de euros)

	31/12/2014								
	Aragón	Madrid	Cataluña	Comunidad Valenciana	Andalucía	Castilla y León	Castilla-La Mancha	Resto	Total
Entidades de crédito	1.065.912	449.946	72.049	101.901	67.180	3.026	–	222.452	1.982.466
Administraciones públicas	884.897	471.113	118.673	187.366	142.265	128.695	12.893	564.770	16.288.643
Administración Central (*)	–	–	–	–	–	–	–	–	13.777.971
Resto	884.897	471.113	118.673	187.366	142.265	128.695	12.893	564.770	2.510.672
Otras instituciones financieras	358.361	2.970.780	7.448	10.576	431	710	20	184.268	3.532.594
Sociedades no financieras y empresarios individuales	3.470.433	1.925.014	735.263	403.593	521.705	716.936	453.487	1.161.852	9.388.283
Construcción y promoción inmobiliaria	522.728	599.743	165.919	98.693	233.480	131.868	242.278	263.998	2.258.707
Construcción de obra civil	6.891	32.185	467	-	-	417	-	867	40.827
Resto de finalidades	2.940.814	1.293.086	568.877	304.900	288.225	584.651	211.209	896.987	7.088.749
Grandes empresas	*1.086.626*	*294.338*	*89.216*	*31.917*	*34.515*	*63.307*	*18.641*	*50.136*	*1.668.696*
Pymes y empresarios individuales	*1.854.188*	*998.748*	*479.661*	*272.983*	*253.710*	*521.344*	*192.568*	*846.851*	*5.420.053*
Resto de hogares e instituciones sin fines de lucro al servicio de los hogares	6.900.035	5.913.979	2.246.137	2.173.090	1.589.005	1.258.902	1.617.429	3.145.823	24.844.400
Viviendas	6.094.617	5.651.552	2.137.384	2.095.676	1.534.813	1.156.900	1.547.711	2.972.417	23.191.070
Consumo	221.258	81.982	35.802	24.328	17.714	40.997	25.736	93.010	540.827
Otros fines	584.160	180.445	72.951	53.086	36.478	61.005	43.982	80.396	1.112.503
Subtotal	12.679.638	11.730.832	3.179.570	2.876.526	2.320.586	2.108.269	2.083.829	5.279.165	56.036.386
Menos: correcciones de valor por deterioro de activos no imputadas a operaciones									–
Total									56.036.386

* El riesgo correspondiente a la Administración Central no se distribuye por Comunidades Autónomas.

(Miles de euros)

	31/12/2013								
	Aragón	Madrid	Cataluña	Comunidad Valenciana	Andalucía	Castilla y León	Castilla-La Mancha	Resto	Total
Entidades de crédito	2.824.364	853.227	153.325	52.845	60.758	2.525	19.322	227.914	4.194.280
Administraciones públicas	439.949	326.646	150.102	197.934	152.801	169.966	16.552	710.551	12.620.826
Administración Central (*)	–	–	–	–	–	–	–	–	10.456.325
Resto	439.949	326.646	150.102	197.934	152.801	169.966	16.552	710.551	2.164.501
Otras instituciones financieras	487.214	3.624.187	241.950	9.456	137.792	205	29	66.916	4.567.749
Sociedades no financieras y empresarios individuales	2.916.848	1.980.779	756.460	406.177	846.346	766.093	474.478	1.175.916	9.323.097
Construcción y promoción inmobiliaria	561.277	609.680	182.233	111.959	282.671	128.197	250.892	309.245	2.436.154
Construcción de obra civil	17.540	45.836	162	96	2.044	61.901	40	15.652	143.271
Resto de finalidades	2.338.031	1.325.263	574.065	294.122	561.631	575.995	223.546	851.019	6.743.672
Grandes empresas	*281.527*	*396.884*	*119.169*	*62.749*	*283.757*	*130.049*	*37.154*	*131.263*	*1.442.552*
Pymes y empresarios individuales	*2.056.504*	*928.379*	*454.896*	*231.373*	*277.874*	*445.946*	*186.392*	*719.756*	*5.301.120*
Resto de hogares e instituciones sin fines de lucro al servicio de los hogares	7.541.668	6.332.265	2.386.475	2.308.446	1.659.596	1.345.230	1.719.791	3.368.907	26.662.378
Viviendas	6.486.988	5.970.630	2.239.975	2.196.280	1.588.597	1.225.492	1.614.459	3.115.167	24.437.588
Consumo	193.405	89.268	37.254	27.159	14.397	16.099	28.990	80.650	487.222
Otros fines	861.275	272.367	109.246	85.007	56.602	103.639	76.342	173.090	1.737.568
Subtotal	14.210.043	13.117.104	3.688.312	2.974.858	2.857.293	2.284.019	2.230.172	5.550.204	57.368.330
Menos: correcciones de valor por deterioro de activos no imputadas a operaciones									–
Total									57.368.330

* El riesgo correspondiente a la Administración Central no se distribuye por Comunidades Autónomas.

3.1.5.2 Información sobre refinanciaciones y reestructuraciones

El Grupo dispone de una política dirigida a utilizar la refinanciación y la reestructuración de operaciones como instrumentos de gestión del riesgo de crédito que, llevada a la práctica prudente y adecuadamente, contribuye a mejorar la calidad del riesgo, a partir de análisis individualizados enfocados a dar viabilidad económica a los acreditados que, en algún momento de la vida de las operaciones, presentan dificultades transitorias para atender los compromisos de pago asumidos en el momento inicial de las mismas. Los criterios básicos de esta política incluyen, en la medida de lo posible, la incorporación de garantías adicionales eficaces y líquidas que incrementen las posibilidades de recobro.

El Grupo ha definido las políticas de refinanciación, reestructuración, renovación y renegociación de las operaciones como instrumentos de gestión del riesgo de crédito encaminadas a:

- Garantizar la viabilidad económica de los acreditados y las operaciones (concesión de carencia, aumento de plazo, etc.).
- Mejorar en la medida de lo posible la posición de riesgo de la Entidad mediante la aportación de garantías eficaces adicionales y revisión de las ya existentes.

Previamente a su refinanciación, reestructuración o renegociación, las operaciones deben cumplir los siguientes requisitos:

- Análisis de su viabilidad en base a la existencia de voluntad y capacidad de pago del cliente que, aunque deteriorada respecto a la inicial, debe existir con las nuevas condiciones.
- Adecuación de las cuotas a la capacidad real de pago del cliente, tras un análisis actualizado de la situación económico-financiera del acreditado que la soporte.
- Valoración del historial del cumplimiento del acreditado y/o la operación.
- Valoración de la eficacia de las garantías existentes y las nuevas a aportar. A estos efectos se consideran garantías eficaces las siguientes:

  –Garantías pignoraticias sobre depósitos dinerarios, instrumentos de capital cotizados y valores representativos de deuda.

  –Garantía hipotecaria sobre viviendas, oficinas y locales polivalentes y fincas rústicas.

  –Garantías personales (avales, fianzas, nuevos titulares, etc.) que cubran plenamente el riesgo garantizado.

- En ningún caso se admite la refinanciación de operaciones con incidencias de pago en otras entidades financieras, salvo que sus importes tengan un peso residual con respecto al límite de la nueva operación y siempre que sea condición necesaria para resolver una situación problemática en el Grupo.

Al analizar cada una de las operaciones de refinanciación y reestructuración, se evalúa el potencial riesgo de incumplimiento, calificándose la operación como normal, subestándar o dudosa, y se reconocen las cantidades que se estimen irrecuperables, procediendo a contabilizar las provisiones necesarias para cubrir la pérdida incurrida.

La refinanciación/reestructuración de operaciones en mora/litigio no interrumpe la situación de morosidad, salvo que se demuestre de forma fehaciente la capacidad de pago o se aporten nuevas garantías eficaces holgadas, y en ambos casos, queden regularizados previamente los intereses ordinarios pendientes de cobro.

Cuando la refinanciación conlleva la cancelación y apertura de nuevas operaciones, el valor contable atribuido a estas nunca supera el valor contable de la financiación dada de baja. Solo en este caso se da de baja el activo original ya que se sustituye por otro, pero en cualquier caso la baja o no del activo original no afecta al registro de las pérdidas por deterioro necesarias en su caso, que se registran en cualquier circunstancia.

Existe un sistema interno de información que permite la individualización y seguimiento de las operaciones de refinanciación, refinanciadas, reestructuradas, renovadas o renegociadas.

En el caso de particulares y autónomos, periódicamente se realiza una evaluación automatizada del potencial riesgo de las operaciones de refinanciación a partir del cual se determina su clasificación contable y provisiones. Dicho análisis se lleva a cabo teniendo en cuenta los siguientes factores:

- Existencias de refinanciaciones previas sobre dichos riesgos.
- Ingresos recurrentes coherentes con el plan de amortización.
- Existencia o incorporación de garantías eficaces: se incorporan nuevos titulares o fiadores solventes durante la renegociación, o la garantía cubre, al menos, el 80% del capital pendiente teniendo en cuenta su valor actualizado.
- Abono de intereses pendientes: el pago de intereses se ha satisfecho en el momento de la refinanciación.
- Duración de la carencia según la última refinanciación.

En el caso de que se observe un comportamiento de pago sostenido (cuotas completas de amortización e intereses) durante al menos 6 meses en el caso de vivienda habitual o 12 meses en el resto de los casos, se procede a revisar la calificación contable de la operación, pasando al nivel de riesgo inmediatamente inferior, con la consiguiente evaluación y ajuste en su caso de las pérdidas por deterioro correspondientes.

La clasificación contable de refinanciaciones concedidas a empresas se realiza mediante un análisis periódico individualizado de los acreditados en el que se valora su situación económico-financiera, capacidad de atender los compromisos de pago y analiza la eficacia de las garantías aportadas.

La existencia de un comportamiento de pago sostenido durante un extenso período de tiempo (pago regular de capital e intereses) se considera que constituye indicio suficiente para considerar la normalización de la situación crediticia de la operación, y por lo tanto, supone la pérdida de la calificación de operación refinanciada/reestructurada.

En el año 2012, Ibercaja se adhirió al Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre vivienda habitual regulado en el Real Decreto 6/2012.

Se detallan a continuación los saldos vigentes de refinanciaciones y reestructuraciones al 31 de diciembre de 2014:

(Miles de euros)	Normal					
	Garantía hipotecaria inmobiliaria plena		Resto de garantías reales		Sin garantía real	
	Número de operaciones	Importe bruto	Número de operaciones	Importe bruto	Número de operaciones	Importe bruto
Administraciones públicas	11	57.496	3	11.979	63	214.274
Resto de personas jurídicas y empresarios individuales	3.388	526.344	87	38.228	4.316	323.369
Del que: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria	119	100.330	8	14.519	30	5.578
Resto de personas físicas	2.796	267.555	83	5.850	3.850	28.663
Total	6.195	851.395	173	56.057	8.229	566.306

(Miles de euros)	Subestándar						
	Garantía hipotecaria inmobiliaria plena		Resto de garantías reales		Sin garantía real		
	Número de operaciones	Importe bruto	Número de operaciones	Importe bruto	Número de operaciones	Importe bruto	Cobertura específica
Administraciones públicas	–	–	–	–	–	–	–
Resto de personas jurídicas y empresarios individuales	833	502.889	79	109.625	708	68.969	125.429
Del que: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria	114	308.375	29	91.272	1	91	94.718
Resto de personas físicas	2.030	264.448	61	6.468	1.113	6.963	11.598
Total	2.863	767.337	140	116.093	1.821	75.932	137.027

(Miles de euros)	Dudoso						
	Garantía hipotecaria inmobiliaria plena		Resto de garantías reales		Sin garantía real		
	Número de operaciones	Importe bruto	Número de operaciones	Importe bruto	Número de operaciones	Importe bruto	Cobertura específica
Administraciones públicas	–	–	–	–	–	–	–
Resto de personas jurídicas y empresarios individuales	2.569	1.141.584	420	301.737	2.364	526.510	1.058.526
Del que: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria	362	739.279	156	252.634	452	208.996	684.740
Resto de personas físicas	3.617	409.566	518	25.848	2.263	21.303	106.967
Total	6.186	1.551.150	938	327.585	4.627	547.813	1.165.493

Seguidamente se adjunta el resumen de la información incluida en los tres cuadros anteriores al 31 de diciembre de 2014:

(Miles de euros)	Total		
	Número de operaciones	Importe bruto	Cobertura específica
Administraciones públicas	77	283.749	–
Resto de personas jurídicas y empresarios individuales	14.764	3.539.255	1.183.955
Del que: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria	1.271	1.721.074	779.458
Resto de personas físicas	16.331	1.036.664	118.565
Total	31.172	4.859.668	1.302.520

A continuación se detalla la conciliación entre los saldos iniciales y finales de los activos refinanciados y reestructurados, así como de sus pérdidas por deterioro:

(Miles de euros)	Normal	Subestándar		Dudoso		Total	
	Riesgo	Riesgo	Provisiones	Riesgo	Provisiones	Riesgo	Provisiones
Situación a 31/12/2013	1.145.901	1.256.821	181.411	2.417.868	1.087.569	4.820.590	1.268.980
Nuevas Operaciones	769.711	97.335	25.871	203.390	131.293	1.070.436	157.164
Salidas Operaciones	(412.319)	(264.411)	(39.809)	(354.628)	(100.460)	(1.031.358)	(140.269)
Reclasificaciones	(29.535)	(130.383)	(30.446)	159.918	47.091	–	16.645
Situación a 31/12/2014	1.473.758	959.362	137.027	2.426.548	1.165.493	4.859.668	1.302.520

Las pérdidas por deterioro asociadas a estas operaciones, registradas en la cuenta de pérdidas y ganancias durante el ejercicio 2014, ascienden a 34 millones de euros.

Se detallan a continuación los saldos vigentes de refinanciaciones y reestructuraciones al 31 de diciembre de 2013:

(Miles de euros)	Normal					
	Garantía hipotecaria inmobiliaria plena		Resto de garantías reales		Sin garantía real	
	Número de operaciones	Importe bruto	Número de operaciones	Importe bruto	Número de operaciones	Importe bruto
Administraciones públicas	8	44.399	–	–	39	83.516
Resto de personas jurídicas y empresarios individuales	1.252	362.750	50	25.119	2.750	308.028
Del que: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria	122	123.195	8	17.509	16	880
Resto de personas físicas	3.917	287.250	75	3.628	3.976	31.211
Total	5.177	694.399	125	28.747	6.765	422.755

(Miles de euros)	Subestándar						
	Garantía hipotecaria inmobiliaria plena		Resto de garantías reales		Sin garantía real		
	Número de operaciones	Importe bruto	Número de operaciones	Importe bruto	Número de operaciones	Importe bruto	Cobertura específica
Administraciones públicas	–	–	–	–	–	–	–
Resto de personas jurídicas y empresarios individuales	788	644.694	57	112.215	619	123.789	165.041
Del que: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria	149	439.590	33	106.473	5	22.926	132.360
Resto de personas físicas	2.890	348.056	98	7.738	2.041	20.329	16.370
Total	3.678	992.750	155	119.953	2.660	144.118	181.411

(Miles de euros)	Dudoso						
	Garantía hipotecaria inmobiliaria plena		Resto de garantías reales		Sin garantía real		
	Número de operaciones	Importe bruto	Número de operaciones	Importe bruto	Número de operaciones	Importe bruto	Cobertura específica
Administraciones públicas	–	–	–	–	1	1.002	–
Resto de personas jurídicas y empresarios individuales	1.714	1.174.405	231	266.153	1.695	443.041	976.213
Del que: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria	505	880.936	134	231.870	406	184.598	690.374
Resto de personas físicas	4.546	476.078	365	18.458	2.941	38.731	111.356
Total	6.260	1.650.483	596	284.611	4.637	482.774	1.087.569

Seguidamente se adjunta el resumen de la información incluida en los tres cuadros anteriores a 31 de diciembre de 2013:

(Miles de euros)	Total		
	Número de operaciones	Importe bruto	Cobertura específica
Administraciones públicas	48	128.917	–
Resto de personas jurídicas y empresarios individuales	9.156	3.460.194	1.141.254
Del que: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria	1.378	2.007.977	822.734
Resto de personas físicas	20.849	1.231.479	127.726
Total	30.053	4.820.590	1.268.980

A continuación se detalla la conciliación entre los saldos iniciales y finales de los activos refinanciados y reestructurados, así como de sus pérdidas por deterioro:

(Miles de euros)	Normal	Subestándar		Dudoso		Total	
	Riesgo	Riesgo	Provisiones	Riesgo	Provisiones	Riesgo	Provisiones
Situación a 31/12/2012	3.723.358	521.313	212.039	961.253	347.506	5.205.924	559.545
Revisión de criterios	(1.774.480)	(60.168)	(18.788)	(92.746)	(35.310)	(1.927.394)	(54.098)
Incorporación Cajatres (*)	353.758	174.324	22.204	420.490	152.405	948.572	174.609
Nuevas Operaciones	303.171	563.512	22.491	349.691	320.083	1.216.374	342.574
Salidas Operaciones	(303.550)	(114.082)	(16.482)	(205.254)	(80.289)	(622.886)	(96.771)
Reclasificaciones	(1.156.356)	171.922	(40.053)	984.434	383.174	–	343.121
Situación a 31/12/2013	1.145.901	1.256.821	181.411	2.417.868	1.087.569	4.820.590	1.268.980

* Importe derivado de la incorporación al Grupo de Banco Grupo Cajatres, S.A.U., cuya integración se describe en la Nota 1.10.2.

Las pérdidas por deterioro asociadas a estas operaciones, registradas en la cuenta de pérdidas y ganancias durante el ejercicio 2013, ascienden a 87 millones de euros.

Se adjunta el detalle de las operaciones refinanciadas o reestructuradas que, con posterioridad a la reestructuración o refinanciación, han sido clasificadas como dudosas durante los ejercicios 2014 y 2013:

(Miles de euros)	2014	2013
Administraciones públicas	–	1.002
Resto de personas jurídicas y empresarios individuales	122.542	762.089
Del que: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria	38.050	565.707
Resto de personas físicas	35.913	307.080
Total	158.455	1.070.171

A 31 de diciembre de 2014 el Grupo evaluó las operaciones renegociadas, y según su mejor juicio identificó y provisionó aquellas que de no mediar renegociación podrían haber entrado en mora o se habrían deteriorado, por un importe de riesgo global de 959.362 miles euros (1.256.821 miles euros a 31 de diciembre de 2013), importe coincidente con las refinanciaciones clasificadas como subestándar indicadas anteriormente.

3.1.6 Políticas para la gestión de los activos problemáticos

Ibercaja Banco, S.A., establece políticas específicas en relación con la gestión de los activos del sector inmobiliario, afectados muy particularmente por la reciente crisis.

Estas políticas están enfocadas a favorecer el cumplimiento de las obligaciones de los acreditados y mitigar los riesgos a los que está expuesto el Grupo. En este sentido se buscan alternativas que permitan la finalización y venta de los proyectos, analizándose la renegociación de los riesgos si mejora la posición crediticia del Grupo y con la finalidad básica de que el acreditado pueda mantener su actividad mercantil. Para ello se tienen en cuenta la experiencia anterior con el acreditado, la voluntad manifiesta de pago y la mejora del Grupo en términos de pérdida esperada, procurando aumentar las garantías de los créditos y no incrementar el riesgo del cliente.

Adicionalmente el Grupo apoya a los promotores una vez terminadas las promociones, colaborando en la gestión y agilización de las ventas.

En caso de que las medidas de apoyo no sean posibles o suficientes, se buscan otras alternativas como pueden ser la dación en pago o la compra de activos, siendo la última opción la reclamación judicial y posterior adjudicación de los inmuebles.

Todos aquellos activos que pasan a formar parte del balance del Grupo se gestionan buscando su desinversión o su arrendamiento.

Para ello, el Grupo cuenta con sociedades instrumentales, especializadas en gestión de proyectos urbanísticos, comercialización de inmuebles y arrendamiento de activos inmobiliarios. Por otro lado el Grupo dispone de Unidades específicas para desarrollar estas estrategias y coordinar las acciones de las filiales instrumentales, de la red de oficinas y del resto de agentes implicados. Adicionalmente, el Grupo cuenta con la web www.ibercaja.es/inmuebles como una de las principales herramientas con las que dar a conocer al público interesado dichos activos.

3.1.6.1 Inversión crediticia vinculada a actividades promotoras e inmobiliarias y a hipotecas minoristas

- Financiación destinada a la construcción y promoción inmobiliaria y sus coberturas.

(Miles de euros)

	Importe bruto		Exceso sobre valor de garantía*		Corrección de valor por deterioro. Cobertura específica	
	2014	2013	2014	2013	2014	2013
Financiación a la construcción y promoción inmobiliaria registrada por las entidades de crédito del grupo (negocios en España)	**3.159.128**	**3.770.865**	**1.002.360**	**982.904**	**1.070.885**	**1.259.421**
De la que: dudoso	1.629.942	1.854.830	701.351	736.353	914.460	1.045.368
De la que: subestándar	643.912	852.879	164.613	246.551	156.425	209.706
Pro memoria: activos fallidos	**173.493**	**95.144**	**–**	**–**	**–**	**–**

(Miles de euros)

	Valor contable	
	2014	2013
Pro memoria: datos del balance consolidado público		
Total crédito a la clientela, excluidas las Administraciones Públicas (negocios en España)	32.963.301	35.871.211
Total activo consolidado (negocios totales)	62.322.492	63.149.384
Correcciones de valor y provisiones por riesgo de crédito. Cobertura genérica total (negocios totales)	–	–

* Exceso sobre el importe bruto de cada operación del valor de las garantías reales calculadas según Anejo IX Circular 04/2004. Es decir, tomando el menor valor entre el precio de compra y tasación y aplicándole diferentes reducciones según la naturaleza de la garantía.

- Financiación destinada a la construcción y promoción inmobiliaria.

(Miles de euros)

	Financiación a la construcción y promoción inmobiliaria. Importe bruto	
	2014	2013
Sin garantía hipotecaria	**355.163**	**429.161**
Con garantía hipotecaria	**2.803.965**	**3.341.704**
Edificios terminados	1.067.046	1.460.816
Vivienda	864.038	1.173.437
Resto	203.008	287.379
Edificios en construcción	508.392	539.976
Vivienda	452.932	501.258
Resto	55.460	38.718
Suelo	1.228.527	1.340.912
Terrenos urbanizados	1.179.115	1.295.177
Resto de suelo	49.412	45.735
Total	**3.159.128**	**3.770.865**

- Crédito a los hogares para la adquisición de vivienda

(Miles de euros)	Importe bruto		Del que: dudoso	
	2014	2013	2014	2013
Crédito para adquisición de vivienda	**23.346.151**	**24.626.638**	**894.878**	**872.194**
Sin garantía hipotecaria	203.147	291.632	57.481	56.544
Con garantía hipotecaria	23.143.004	24.335.006	837.397	815.650

- Crédito con garantía hipotecaria a los hogares para adquisición de vivienda según el porcentaje que supone el riesgo total sobre el importe de la última tasación disponible *(loan to value)*.

A 31 de diciembre de 2014 y 31 de diciembre de 2013 el desglose es el siguiente:

(Miles de euros)	2014					
	Riesgo sobre la última tasación disponible *(loan to value)*					
	Inferior al 40%	Sup. al 40% e inferior o igual al 60%	Sup. al 60% e inferior o igual al 80%	Sup. al 80% e inferior o igual al 100%	Superior al 100%	Total
Importe bruto	4.624.324	7.545.989	9.098.039	1.657.229	217.423	23.143.004
Del que: dudoso	50.481	146.671	383.168	219.402	37.675	837.397

(Miles de euros)	2013					
	Riesgo sobre la última tasación disponible *(loan to value)*					
	Inferior al 40%	Sup. al 40% e inferior o igual al 60%	Sup. al 60% e inferior o igual al 80%	Sup. al 80% e inferior o igual al 100%	Superior al 100%	Total
Importe bruto	4.460.414	7.502.092	10.172.276	1.972.889	227.335	24.335.006
Del que: dudoso	50.639	131.811	380.291	221.397	31.513	815.651

A 31 de diciembre de 2014, el 92% del crédito para adquisición de vivienda con garantía hipotecaria tiene un LTV inferior al 80% (91% a 31 de diciembre de 2013).

3.1.6.2 Activos inmobiliarios adquiridos en pago de deudas

A continuación se detalla la siguiente información sobre los activos inmobiliarios adquiridos en pago de deudas a 31 de diciembre de 2014 y 2013:

(Miles de euros)	2014			2013		
	Valor contable neto de coberturas	Del que: corrección de valor por deterioro[1]	Del que: coberturas totales por deterioro[2]	Valor contable neto de coberturas	Del que: corrección de valor por deterioro[1]	Del que: coberturas totales por deterioro[2]
Activos inmobiliarios procedentes de financiaciones destinadas a la construcción y promoción inmobiliaria	629.959	396.392	721.543	656.902	419.918	694.096
Edificios terminados	260.162	62.005	181.405	234.914	79.791	172.780
Vivienda	195.511	45.069	137.930	175.047	63.752	136.321
Resto	64.651	16.936	43.475	59.867	16.039	36.459
Edificios en construcción	18.461	2.669	19.705	17.854	2.498	17.612
Vivienda	18.236	2.669	19.570	17.632	2.498	17.477
Resto	225	–	135	222	–	135
Suelo	351.336	331.718	520.433	404.134	337.629	503.704
Terrenos urbanizados	209.035	185.371	311.460	264.384	194.192	307.007
Resto suelo	142.301	146.347	208.973	139.750	143.437	196.697
Activos inmobiliarios procedentes de financiaciones hipotecarias a hogares para adquisición de vivienda	241.395	37.252	160.012	212.056	44.153	134.977
Resto de activos inmobiliarios recibidos en pago de deudas	39.310	6.509	38.357	30.268	7.127	26.325
Instrumentos de capital, participaciones y financiaciones a sociedades no consolidadas tenedoras de dichos activos	5.061	–	1.687	5.976	5.026	6.713
Total	915.725	440.153	921.599	905.202	476.224	862.111

[1] Correcciones de valor posteriores a la fecha de adquisición.

[2] Coberturas totales en fecha de adquisición y posteriores.

3.2 Exposición al riesgo operacional

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

3.2.1 Estrategias y políticas para la gestión del riesgo operacional

El Consejo de Administración establece las estrategias y políticas para la gestión de este riesgo a propuesta del Comité Global de Riesgos, documentadas en el «Marco de gestión de riesgo operacional».

El Grupo cuenta actualmente con un modelo de gestión y evaluación de este riesgo, que contempla básicamente los siguientes puntos:

- Aspectos generales: definición del riesgo operacional, categorización y valoración de riesgos.
- Metodologías aplicadas para la identificación, evaluación y medición de riesgos operacionales.
- Ámbito de aplicación de las metodologías y personal que participa en la gestión de este riesgo (estructura organizativa).
- Modelos de apoyo a la gestión (gestión, control y mitigación del riesgo operacional): información derivada de las metodologías anteriores e implementación de medidas dirigidas a la mitigación de este riesgo.

El ámbito de aplicación del modelo de gestión y evaluación del riesgo operacional se extiende tanto a las unidades de negocio y soporte de Ibercaja Banco, como a las sociedades filiales del Grupo Financiero.

Su aplicación y utilización efectiva en cada una de las unidades y sociedades filiales se desarrolla de forma descentralizada. Por su parte, la Unidad de Control de Riesgos lleva a cabo la medición, seguimiento, análisis y comunicación del riesgo.

3.2.2 Procedimientos de medición, gestión y control

El Grupo, en aplicación del modelo adoptado para la gestión del riesgo operacional, utiliza de forma combinada las siguientes metodologías, las cuales están soportadas por herramientas informáticas específicas:

- Metodología cualitativa, basada en la identificación y evaluación experta de riesgos operacionales y de los controles existentes en los procesos y actividades, junto con la recopilación y análisis de indicadores de riesgo.
- Se han identificado y evaluado un total de 567 posibles riesgos operacionales inherentes a la actividad del Grupo, concluyéndose de los procesos de autoevaluación continuados una exposición estimada medio-baja al potencial impacto conjunto de estos riesgos.
- Metodología cuantitativa, soportada en la identificación y análisis de las pérdidas reales acaecidas en el Grupo, que son registradas en la base de datos establecida al efecto (BDP).

La cuantificación de las pérdidas reales registradas en la base de datos de pérdidas (media anual del período: 2012-2014) muestra que el importe total neto anual (consideradas las recuperaciones directas y por seguros) de pérdidas por eventos de riesgo operacional es de 2.152 miles de euros correspondientes a un promedio de 2.494 eventos.

Esta cifra de pérdidas reales es de nivel reducido en relación a los requerimientos de capital, siendo coherente con el resultado global de la evaluación cualitativa antes referida (riesgo bajo).

Los avances en los procesos de gestión y control del riesgo operacional resultado de las políticas establecidas, permiten al Grupo Ibercaja Banco calcular desde diciembre de 2010 el consumo de capital por riesgo operacional por método estándar, de conformidad con lo previsto en la Norma 97 de la Circular 3/2008, de 22 de mayo, de Banco de España, hasta 2013 y, en la actualidad, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 312 a 320 del Reglamento (UE) Nº 575/2013, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito.

3.3 Exposición al riesgo de tipo de interés

Se define como la posibilidad de que el margen financiero o el valor patrimonial del Grupo se vean afectados por variaciones adversas en los tipos de interés de mercado a los que están referenciadas sus posiciones de activo, pasivo o las operaciones fuera de balance.

Las fuentes del riesgo de tipo de interés son los riesgos de repreciación, de curva, de base o de opcionalidad. En particular, el riesgo de repreciación deriva de las diferencias temporales que existen en el vencimiento o la revisión de tipos de las operaciones sensibles al riesgo de tipo de interés.

3.3.1 Estrategias y políticas para la gestión del riesgo de tipo de interés

El objetivo de la gestión de este riesgo es contribuir al mantenimiento de la rentabilidad actual y futura en los niveles adecuados, preservando el valor económico del Grupo.

El Consejo de Administración establece las estrategias, políticas y límites para la gestión de este riesgo a propuesta del Comité Global de Riesgos, documentados en el «Manual de políticas y procedimientos para la gestión del riesgo de tipo de interés».

3.3.2 Procedimientos de medición y control

El Grupo 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 a su horizonte de análisis la evolución prevista para el negocio y las expectativas respecto a los tipos de interés, así como las propuestas de gestión y cobertura, simulando distintos escenarios de comportamiento.

Las herramientas de que dispone el Grupo permiten medir los efectos de las variaciones de los tipos de interés sobre el margen de intermediación y el valor económico, simular escenarios en función de las hipótesis de evolución de los tipos de interés y de la actividad comercial, así como estimar el impacto potencial en capital y en resultados derivado de fluctuaciones anormales del mercado (escenarios de estrés) de manera que sus resultados sean considerados en el establecimiento y revisión de las políticas y de los límites del riesgo así como en el proceso de planificación.

En relación al riesgo de opcionalidad, se establecen las hipótesis esenciales sobre la sensibilidad y duración de las operaciones de ahorro a la vista, al no estar establecida contractualmente su fecha de vencimiento, así como hipótesis sobre amortizaciones anticipadas en préstamos, en función de la experiencia histórica en distintos escenarios.

Del mismo modo, se controla el efecto que las variaciones de tipo de interés tienen sobre el margen financiero y el valor económico a través del establecimiento de límites a la exposición. Los límites permiten mantener la exposición al riesgo de tipo de interés dentro de los niveles compatibles con las políticas aprobadas.

A continuación, se muestra el perfil de sensibilidad del balance del Grupo al riesgo de tipo de interés a 31 de diciembre de 2014 y a 31 de diciembre de 2013, indicando el valor en libros de aquellos activos y pasivos financieros afectados por dicho riesgo, los cuales aparecen clasificados en función del plazo estimado hasta la fecha de revisión del tipo de interés o de vencimiento.

A 31 de diciembre de 2014:

(Millones de euros)	Plazos hasta la revisión del tipo de interés efectivo o de vencimiento						
	Hasta 1 mes	Entre 1 y 3 meses	Entre 3 meses y 1 año	Saldo Sensible	Saldo Insensible	Entre 1 y 5 años	Más de 5 años
Activos	**7.898**	**10.898**	**18.245**	**37.041**	**20.328**	**8.919**	**11.409**
Activos financieros con tipo de interés fijo y otros activos sin vencimiento determinado	724	308	1.820	2.852	14.635	3.872	10.763
Activos financieros a tipo fijo cubiertos con derivados	655	62	52	769	5.073	4.443	630
Activos financieros a tipo de interés variable	6.519	10.528	16.373	33.420	620	604	16
Pasivos	**12.587**	**5.028**	**18.401**	**36.016**	**21.353**	**13.896**	**7.457**
Pasivos financieros con tipo de interés fijo y otros pasivos sin vencimiento determinado	7.506	2.658	13.780	23.944	20.353	13.181	7.172
Pasivos financieros a tipo fijo cubiertos con derivados	415	1.432	3.993	5.840	118	(202)	320
Pasivos financieros a tipo de interés variable	4.666	938	628	6.232	882	917	(35)
Diferencia o Gap del período	**(4.689)**	**5.870**	**(156)**	**1.025**	**(1.027)**	**(4.977)**	**3.952**
Diferencia o Gap acumulado	**(4.689)**	**1.181**	**1.025**	**1.025**	**(1.027)**	**(3.952)**	**–**
Gap medio	(4.689)	(285)	2.290	537	–	–	–
% s/ activo total	(8,17)	(0,50)	3,99	0,94	–	–	–

A 31 de diciembre de 2013:

(Millones de euros)	Plazos hasta la revisión del tipo de interés efectivo o de vencimiento						
	Hasta 1 mes	Entre 1 y 3 meses	Entre 3 meses y 1 año	Saldo Sensible	Saldo Insensible	Entre 1 y 5 años	Más de 5 años
Activos	**9.173**	**11.380**	**19.315**	**39.868**	**18.837**	**7.411**	**11.426**
Activos financieros con tipo de interés fijo y otros activos sin vencimiento determinado	852	(24)	1.375	2.203	18.349	6.929	11.420
Activos financieros a tipo fijo cubiertos con derivados	721	111	56	888	(4)	–	(4)
Activos financieros a tipo de interés variable	7.600	11.293	17.884	36.777	492	482	10
Pasivos	**13.089**	**7.789**	**16.028**	**36.906**	**21.799**	**15.373**	**6.426**
Pasivos financieros con tipo de interés fijo y otros pasivos sin vencimiento determinado	6.152	4.631	11.512	22.295	21.573	15.365	6.208
Pasivos financieros a tipo fijo cubiertos con derivados	1.254	1.279	4.477	7.010	(219)	(431)	212
Pasivos financieros a tipo de interés variable	5.683	1.879	39	7.601	445	439	6
Diferencia o Gap del período	**(3.916)**	**3.591**	**3.287**	**2.962**	**(2.962)**	**(7.962)**	**5.000**
Diferencia o Gap acumulado	**(3.916)**	**(325)**	**2.962**	**2.962**	**(2.962)**	**(5.000)**	**–**
Gap medio	(3.916)	(1.223)	3.415	1.294	–	–	–
% s/ activo total	(6,67)	(2,08)	5,82	2,21	–	–	–

Se consideran saldos sensibles aquellos cuyo vencimiento o repreciación se produce en los próximos doce meses. Este período se establece como referencia para cuantificar el efecto de la variación de los tipos de interés sobre el margen de intermediación anual del Grupo.

El Gap que aparece en el cuadro representa la diferencia entre los activos y pasivos sensibles en cada período, es decir, el saldo neto expuesto a cambios en los precios. El Gap medio del período asciende a 537 millones de euros, el 0,94% del activo (1.294 millones de euros, el 2,21% del activo a 31 de diciembre de 2013).

Con datos a 31 de diciembre de 2014, el impacto en el margen de intereses del Banco ante una subida de 200 puntos básicos en los tipos de interés es de 12,3 millones de euros, un 2,03% sobre el margen de intereses de los próximos 12 meses y ante una bajada de 200 puntos básicos es de –47,1 millones de euros, un –7,81% sobre el margen de intereses de los próximos 12 meses (en diciembre de 2013, 19,4 millones de euros y 3,41% ante subidas y –54,3 millones de euros y –9,56% ante bajadas) bajo la hipótesis de mantenimiento de tamaño y estructura del balance y de que los movimientos de los tipos de interés se producen instantáneamente y son iguales para todos los puntos de la curva.

Por su parte, el impacto en el valor económico del Grupo ante una subida de 200 puntos básicos en los tipos de interés es de –49 millones de euros, un –0,85% sobre el valor económico patrimonial y ante una bajada de 200 puntos básicos es de –71 millones de euros, un –1,23% sobre el valor económico patrimonial (en diciembre de 2013, –26 millones de euros y –0,49% ante subidas y 236 millones de euros y 4,34% ante bajadas) bajo la hipótesis de mantenimiento de tamaño del balance.

3.4 Exposición al riesgo de liquidez

Se define como la posibilidad de incurrir en pérdidas por no disponer o no poder acceder a fondos líquidos suficientes para hacer frente a las obligaciones de pago.

3.4.1 Estrategias y políticas para la gestión del riesgo de liquidez

La gestión y control del riesgo de liquidez se rigen por los principios de autonomía financiera y equilibrio de balance, garantizando la continuidad del negocio y la disposición de los recursos líquidos suficientes para cumplir con los compromisos de pago asociados a la cancelación de los pasivos en sus respectivas fechas de vencimiento sin comprometer la capacidad de respuesta ante oportunidades estratégicas de mercado.

El Consejo de Administración establece las estrategias, políticas y límites para la gestión del riesgo de liquidez, a propuesta del Comité Global de Riesgos, documentados en el «Manual de políticas y procedimientos para la gestión del riesgo de liquidez».

Las estrategias de captación de recursos en los segmentos minoristas y la utilización de fuentes alternativas de liquidez a corto y largo plazo, permiten al Grupo disponer de los recursos necesarios para atender la demanda de crédito solvente derivada de la actividad comercial y mantener las posiciones de tesorería dentro de los parámetros de gestión establecidos en el manual de liquidez.

3.4.2 Procedimientos de medición y control

La medición del riesgo de liquidez considera los flujos de tesorería estimados de los activos y pasivos, así como las garantías o instrumentos adicionales de los que dispone para asegurar fuentes alternativas de liquidez que pudiesen ser requeridas.

Asimismo, se incorpora la evolución prevista para el negocio y las expectativas respecto a los tipos de interés, así como las propuestas de gestión y cobertura, simulando distintos escenarios de comportamiento. Estos procedimientos y técnicas de análisis son revisados con la frecuencia necesaria para asegurar su correcto funcionamiento.

Se realizan previsiones a corto, medio y largo plazo para conocer las necesidades de financiación y el cumplimiento de los límites, que tienen en cuenta las tendencias macroeconómicas más recientes, por su incidencia en la evolución de los diferentes activos y pasivos del balance, así como en los pasivos contingentes y productos derivados. Del mismo modo, se controla el riesgo de liquidez a través del establecimiento de límites a la exposición, dentro de los niveles compatibles con las políticas aprobadas.

Además, el Grupo está preparado para afrontar eventuales crisis, tanto internas como de los mercados en los que opera con procedimientos y planes de contingencia que garanticen la liquidez suficiente con los menores costes posibles en escenarios adversos, estimando cuál va a ser el comportamiento de las variables más significativas, estableciendo una serie de alertas ante situaciones anómalas de los mercados y planificando la obtención de fondos durante la crisis.

A 31 de diciembre de 2014, la liquidez disponible del Grupo asciende a 12.785 millones de euros, y la capacidad de emisión a 6.567 millones de euros. Así, las disponibilidades totales se cifran en 19.352 millones de euros, con un aumento de 1.999 millones de euros respecto al cierre del pasado año. Durante el ejercicio se atendieron vencimientos mayoristas por un importe nominal de 1.589 millones de euros, instrumentados en obligaciones simples (35 millones de euros), bonos simples avalados por el estado (494 millones de euros), cédulas hipotecarias y territoriales (894 millones de euros) y bonos de titulización propiedad de terceros (143 millones de euros). Además, se han llevado a cabo recompras de emisiones propias por 73 millones de euros, instrumentadas en bonos de titulización, y de deuda subordinada y preferentes por 11 millones de euros.

Ibercaja Banco dispone de una póliza de crédito ante el Banco Central Europeo, en la que figuran activos pignorados por valor descontable de 9.581 millones de euros a 31 de diciembre de 2014, de la que ha dispuesto 4.790 millones de euros, por lo que teniendo en cuenta los intereses devengados por 58 millones de euros, mantiene un disponible de 4.732 millones de euros, al que puede acceder para satisfacer sus necesidades de liquidez.

Además de la mencionada póliza, el Grupo cuenta con muy diversas fuentes de financiación. Así, destaca la amplia base de depósitos minoristas por 30.356 millones de euros, de los que el 80% corresponden a saldos estables. Igualmente, cuenta con financiación con colateral de valores por 8.570 millones de euros, de los que 2.709 millones de euros están contratados en entidades centrales de contrapartida, emisiones mayoristas por 7.330 millones de euros caracterizadas por la diversificación de vencimientos, depósitos de instituciones financieras del Grupo por 2.729 millones de euros y depósitos del resto de la clientela por 1.455 millones de euros, entre otras.

El balance del Grupo no presenta concentraciones significativas de riesgo de liquidez en sus activos ni en sus fuentes de financiación.

En relación a otros riesgos contingentes, el Grupo controla la posición de:

- Financiaciones recibidas de fondos de inversión y planes de pensiones con cláusulas que provocan el reembolso en función de rebajas en la calificación crediticia del Banco, de modo que 381,5 millones de euros estarían afectos por la rebaja de un escalón en la calificación.
- Derivados pasivos por 465 millones de euros, que han requerido la aportación de garantías adicionales por 560 millones de euros así como derivados activos por 377 millones de euros, por los que se han recibido garantías adicionales por 358 millones de euros.
- Financiación con colateral de valores por 3.141 millones de euros, que ha requerido la aportación de garantías adicionales por 194 millones de euros en efectivo y 25 millones de euros en deuda pública.

Ibercaja Banco ha firmado contratos marcos de compensación o «netting» con todas las entidades con las que opera en derivados y su firma es un requisito previo para aquellas entidades con las que se vaya a iniciar este tipo de operativa. Adicionalmente, Ibercaja Banco ha firmado contratos de garantías con las principales contrapartidas nacionales e internacionales en los mercados de derivados con las que opera.

A continuación se ofrece un desglose de la liquidez disponible:

(Miles de euros)	2014	2013
Caja y bancos centrales	435.066	499.316
Disponible en póliza	4.732.432	4.769.818
Activos elegibles fuera de póliza	7.195.103	5.192.752
Otros activos negociables no elegibles por el Banco Central	422.472	199.540
Saldo disponible acumulado	**12.785.073**	**10.661.426**

A 31 de diciembre de 2014, la capacidad de emisión de cédulas hipotecarias asciende a 6.567.346 miles de euros (6.692.425 a 31 de diciembre de 2013).

Seguidamente se presenta el desglose por plazos de los vencimientos contractuales de activos y pasivos (gap de liquidez) a 31 de diciembre de 2014 y 2013:

(Miles de euros)

	A la vista	Hasta 1 mes	Entre 1 y 3 meses	Entre 3 meses y 1 año	Entre 1 y 5 años	Más de 5 años	Total
Activo							
Depósitos en entidades de crédito	69.131	28.017	44.319	565	14.544	183.611	340.187
Préstamos a otras instituciones financieras	–	27.045	315	1.642	870	856	30.728
Adquisiciones temporales de valores y préstamos de valores	–	–	–	–	–	–	-
Préstamos (incluye vencido, dudoso, fallido y adjudicado)	–	29.683	698.351	2.248.058	7.538.403	27.132.569	37.647.064
Liquidación de cartera de valores	–	246.540	444.956	2.319.182	5.746.926	5.854.102	14.611.706
Derivados de cobertura	–	162	37.355	133.363	253.650	51.834	476.364
Derivados negociación	–	–	–	8.826	25.470	7	34.303
Margen de intereses	–	143.846	38.202	314.808	–	–	496.856
Total a 31 de diciembre de 2014	**69.131**	**475.293**	**1.263.498**	**5.026.444**	**13.579.863**	**33.222.979**	**53.637.208**
Total a 31 de diciembre de 2013	**193.245**	**1.775.010**	**1.102.575**	**4.546.339**	**15.392.571**	**33.929.923**	**56.939.663**
Pasivo							
Emisiones mayoristas	–	24.207	409.241	1.105.482	3.157.542	2.633.712	7.330.184
Depósitos de entidades de crédito	2.925	57.473	31.251	39.500	3.500	–	134.649
Depósitos de otras instituciones financieras y organismos	394.135	71.536	129.507	1.234.129	962.159	70.875	2.862.341
Depósitos de grandes empresas no financieras	–	–	–	–	–	–	–
Financiaciones del resto de la clientela	14.727.758	1.122.934	1.953.013	9.299.792	4.705.941	1.075	31.810.513
Fondos para créditos de mediación	43	–	–	–	597.448	–	597.491
Financiaciones con colateral de valores	–	3.582.735	3.335.636	629.229	1.022.021	–	8.569.621
Otras salidas netas	851	30.011	67.734	295.445	16.012	47.972	458.025
Derivados de cobertura	–	741	23.072	51.400	291.510	224.058	590.781
Préstamos formalizados pendientes de desembolso	–	196.506	–	–	–	–	196.506
Compromisos disponibles por terceros	2.087.661	–	–	–	–	–	2.087.661
Garantías financieras emitidas	–	3.513	–	49	9.161	13.304	26.027
Total al 31 de diciembre de 2014	**17.213.373**	**5.089.656**	**5.949.454**	**12.655.026**	**10.765.294**	**2.990.996**	**54.663.799**
Total al 31 de diciembre de 2013	**16.505.486**	**3.456.751**	**4.633.947**	**11.486.357**	**17.155.094**	**3.775.578**	**57.013.213**
Gap del período 2014	**(17.144.242)**	**(4.614.363)**	**(4.685.956)**	**(7.628.582)**	**2.814.569**	**30.231.983**	
Gap del período 2013	**(16.312.241)**	**(1.681.741)**	**(3.531.372)**	**(6.940.018)**	**(1.762.523)**	**30.154.345**	
Gap acumulado (sin ahorro vista) 2014	**–**	**(4.614.363)**	**(9.300.319)**	**(16.928.901)**	**(14.114.332)**	**16.117.651**	
Gap acumulado (sin ahorro vista) 2013	**–**	**(1.681.741)**	**(5.213.113)**	**(12.153.131)**	**(13.915.654)**	**16.238.691**	

Incluye vencimientos de principal e intereses y no se asumen hipótesis de nuevo negocio.

El vencimiento de los depósitos a la vista se ha consignado en la primera franja temporal, si bien no está determinado contractualmente, por lo que en la práctica las salidas de flujos de efectivo se distribuyen en todas las franjas temporales.

Las financiaciones del resto de la clientela incluyen el derivado implícito en los depósitos estructurados.

Los compromisos de préstamo ascienden a 2.087.661 miles de euros (2.833.160 miles de euros a 31 de diciembre de 2013). Si bien estos compromisos son disponibles con carácter inmediato por los clientes, y por tanto tendrían el carácter de «a la vista» de acuerdo a la NIIF 7, en la práctica las salidas de flujos de efectivo se distribuyen en todas las franjas temporales.

En relación a los contratos de garantía financiera emitidos, el importe nominal de la garantía no tiene por qué representar necesariamente una obligación real de desembolso o de necesidades de liquidez, las cuales dependerán de que se cumplan las condiciones para que se deba desembolsar el importe de la garantía comprometida por el Grupo.

El Grupo solo espera que se produzca una salida de efectivo en relación a contratos de garantía financiera que se han calificado como dudosos y subestándar. El importe que se espera desembolsar de dichos contratos se encuentra registrado dentro de «Provisiones para riesgos y compromisos contingentes», en el epígrafe de Provisiones (Nota 21), por un importe de 26.027 miles de euros (22.382 miles de euros a 31 de diciembre de 2013).

En los siguientes cuadros se muestran los vencimientos de la financiación mayorista a largo plazo.

A 31 de diciembre de 2014:

(Miles de euros)	A la vista	Hasta 1 mes	Entre 1 y 3 meses	Entre 3 meses y 1 año	Entre 1 y 5 años	Más de 5 años	Total
Deuda sénior	–	–	–	–	11.748	–	11.748
Deuda avalada por el Estado	–	–	–	–	–	–	–
Subordinadas y preferentes	–	–	–	–	506.216	–	506.216
Bonos y cédulas hipotecarias y territoriales	–	–	398.333	1.051.474	2.339.025	1.942.136	5.730.968
Titulizaciones	–	23.987	10.907	54.008	300.554	691.576	1.081.032
Pagarés y certificados de depósito	–	220	–	–	–	–	220
Emisiones mayoristas	**–**	**24.207**	**409.240**	**1.105.482**	**3.157.543**	**2.633.712**	**7.330.184**
Financiación con colateral de valores a largo plazo	**–**	**972.710**	**2.900.000**	**–**	**917.290**	**–**	**4.790.000**
Vencimientos del período	**–**	**996.917**	**3.309.240**	**1.105.482**	**4.074.833**	**2.633.712**	**12.120.184**
Vencimientos acumulados	**–**	**996.917**	**4.306.157**	**5.411.639**	**9.486.472**	**12.120.184**	

Las emisiones mayoristas aparecen netas de autocartera. Sin embargo, las cédulas multicedentes figuran por su importe bruto emitido mientras que la autocartera se consigna como liquidez disponible de acuerdo con los criterios de elaboración de los estados LQ de Banco de España.

A 31 de diciembre de 2013:

(Miles de euros)	A la vista	Hasta 1 mes	Entre 1 y 3 meses	Entre 3 meses y 1 año	Entre 1 y 5 años	Más de 5 años	Total
Deuda sénior	–	–	–	35.393	11.748	–	47.141
Deuda avalada por el Estado	–	–	–	493.600	–	–	493.600
Subordinadas y preferentes	–	–	–	20.000	429.209	81.253	530.462
Bonos y cédulas hipotecarias y territoriales	–	–	–	893.866	3.359.199	2.371.771	6.624.836
Titulizaciones	–	6.942	12.093	61.170	317.632	898.957	1.296.794
Pagarés y certificados de depósito	–	957	2.822	1.426	–	–	5.205
Emisiones mayoristas	**–**	**7.899**	**14.915**	**1.505.455**	**4.117.788**	**3.351.981**	**8.998.038**
Financiación con colateral de valores a largo plazo	**–**	**–**	**–**	**–**	**4.790.000**	**–**	**4.790.000**
Vencimientos del período	**–**	**7.899**	**14.915**	**1.505.455**	**8.907.788**	**3.351.981**	**13.788.038**
Vencimientos acumulados	**–**	**7.899**	**22.814**	**1.528.269**	**10.436.057**	**13.788.038**	

Las emisiones mayoristas aparecen netas de autocartera. Sin embargo, las cédulas multicedentes figuran por su importe bruto emitido mientras que la autocartera se consigna como liquidez disponible de acuerdo con los criterios de elaboración de los estados LQ de Banco de España.

La política de diversificación en el tiempo de los vencimientos de las emisiones mayoristas va a permitir al Grupo cubrir los vencimientos de los próximos ejercicios, manteniendo una holgada posición de liquidez. Así, teniendo en cuenta la liquidez disponible (12.785 millones de euros), el Grupo podría cubrir el total de los vencimientos de la financiación mayorista a largo plazo (7.330 millones de euros). Además, el Grupo dispone de una capacidad de emisión de 6.567 millones (disponibilidades totales de 19.352 millones de euros).

3.5 Exposición a otros riesgos

3.5.1 Exposición al riesgo de mercado y contraparte

3.5.1.1 Estrategias y políticas para la gestión del riesgo de mercado y contraparte

a) Riesgo de mercado

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

El Grupo gestiona el riesgo de mercado, tratando de obtener una adecuada rentabilidad financiera en relación al nivel de riesgo asumido, teniendo en cuenta unos determinados niveles de exposición global, exposición por tipos de segmentación (carteras, instrumentos, sectores, sujetos, *ratings*), estructura de la cartera y objetivos de rentabilidad/riesgo. En su gestión y control se aplican análisis de sensibilidad y simulación de escenarios de *stress* para la estimación de su impacto en los resultados y en el patrimonio.

El Consejo de Administración establece las estrategias, políticas y límites para la gestión del riesgo de mercado, a propuesta del Comité Global de Riesgos, documentados en el «Manual de políticas de la Dirección de Mercado de Capitales».

Para la gestión del riesgo de mercado, se dispone de políticas de identificación, medición, seguimiento, control y mitigación, así como de políticas de operaciones en lo relativo a su negociación, revaluación de posiciones, clasificación y valoración de carteras, cancelación de operaciones, aprobación de nuevos productos, relaciones con intermediarios y delegación de funciones.

b) Riesgo de contraparte

Se define como la posibilidad de que se produzcan impagos por parte de las contrapartidas en operaciones financieras (renta fija, interbancario, derivados,...).

El Consejo de Administración establece las estrategias, políticas y límites para la gestión de este riesgo a propuesta del Comité Global de Riesgos, documentados en el «Manual de políticas de la Dirección de Mercado de Capitales» y en el «Manual de Líneas de Riesgo».

Para la gestión del riesgo de contraparte, el Grupo dispone de políticas de identificación, medición, seguimiento, control y mitigación. Además el «Manual de Líneas de Riesgo» establece los criterios, métodos y procedimientos para la concesión de líneas de riesgo, la propuesta de límites, el proceso de formalización y documentación de las operaciones, así como los procedimientos de seguimiento y control de los riesgos para entidades financieras, corporaciones locales y sociedades cotizadas y/o calificadas, a excepción de entidades promotoras.

Las líneas de riesgo se establecen básicamente en función de los *ratings* asignados por las agencias de calificación crediticia, de los informes que emiten dichas agencias y del análisis experto de sus estados financieros.

Para la concesión de operaciones relacionadas con el riesgo de contraparte (entidades financieras, corporaciones locales y las sociedades cotizadas y/o calificadas por alguna de las agencias de *rating*), será Mercado de Capitales y los Órganos de Gobierno superiores, los encargados de gestionar la asunción de riesgo, atendiendo a los límites fijados para las líneas de crédito.

El Grupo utiliza para la gestión, control y medición del riesgo de contraparte herramientas especializadas con el objetivo de considerar el consumo de riesgo de cada producto y recoger bajo un mismo aplicativo el cómputo de riesgos a nivel de Grupo.

3.5.1.2 Procedimientos de medición y control

a) Riesgo de mercado:

Las carteras expuestas a riesgo de mercado se caracterizan por la elevada diversificación, tanto sectorial como geográfica y por valor, por su elevada liquidez y por la ausencia de materialidad en la actividad de *trading,* lo que conlleva que el riesgo de mercado asumido sea poco significativo en su conjunto.

Desde 2009, el Grupo sigue diariamente la evolución de la pérdida esperada de la cartera de gestión dado un nivel de confianza del 99% y un horizonte temporal (1 día o 10 días) como consecuencia de las variaciones de los factores de riesgo que determinan el precio de los activos financieros a través del indicador VaR (valor en riesgo).

El cálculo del VaR se lleva a cabo con diferentes metodologías:

–El VaR paramétrico asume normalidad de las variaciones relativas de los factores de riesgo para el cálculo de la pérdida esperada de la cartera dado un nivel de confianza del 99% y un horizonte temporal (1 día o 10 días).

–El VaR paramétrico diversificado tiene en cuenta la diversificación ofrecida por las correlaciones de los factores de riesgo (tipos de interés, tipos de cambio, cotización acciones…). Es la medida estándar.

–El VaR paramétrico no diversificado asume ausencia de diversificación entre dichos factores (correlaciones igual a 1 o –1 según los casos), y es útil en períodos de estrés o cambios de las correlaciones de los factores de riesgo.

–El VaR Simulación Histórica utiliza las variaciones relativas realizadas del último año de los factores de riesgo para generar los escenarios en los que se evalúa la potencial pérdida de la cartera dado un nivel de confianza del 99% y un horizonte temporal (1 día-10 días).

–El VaR Shortfall mide, dado un VaR calculado al 99% y con un horizonte temporal de 1 día, la pérdida esperada en el 1% de los peores resultados más allá del VaR. Proporciona una medida de las pérdidas en caso de ruptura del VaR.

–En cualquier caso, el impacto en términos absolutos del VaR se relativiza sobre los recursos propios.

Así, a 31 de diciembre de 2014, la medición de VaR presenta los siguientes valores:

(Miles de euros)

Nivel de conf.:99%	VaR paramétrico Diversificado	VaR paramétrico vs RR.PP.	VaR paramétrico no diversificado	VaR paramétrico no diversificado vs RR.PP.	VaR Simulación Histórica	VaR Simulación Histórica vs RR.PP.	VaR Shortfall	VaR Shortfall vs RR.PP.
Horizonte temp.: 1 día	(33.188)	1,14%	(55.912)	1,92%	(45.053)	1,55%	(45.053)	1,55%
Horizonte temp.: 10 días	(104.951)	3,61%	(176.811)	6,09%				

El cálculo a 31 de diciembre de 2013 del VaR, presentó los siguientes valores:

(Miles de euros)

Nivel de conf.:99%	VaR paramétrico Diversificado	VaR paramétrico vs RR.PP.	VaR paramétrico no diversificado	VaR paramétrico no diversificado vs RR.PP.	VaR Simulación Histórica	VaR Simulación Histórica vs RR.PP.	VaR Shortfall	VaR Shortfall vs RR.PP.
Horizonte temp.: 1 día	(27.231)	1,10%	(43.115)	1,74%	(31.102)	1,25%	(33.643)	1,36%
Horizonte temp.: 10 días	(86.398)	3,48%	(136.343)	5,50%				

Durante el ejercicio, el VaR ha sufrido oscilaciones como consecuencia de la evolución de los mercados financieros y de la volatilidad de índices bursátiles y tipos de interés, manteniéndose en niveles limitados respecto a los recursos propios. La prima de riesgo española se ha relajado hasta el entorno de los 100 puntos, mostrándose una mejora en las expectativas de recuperación económica.

Asimismo, y complementando el análisis del VaR, se han realizado pruebas de estrés que analizan el impacto de diferentes escenarios de los factores de riesgo sobre el valor de la cartera objeto de medición. Toda esta información es objeto de la elaboración de informes diarios.

b) Riesgo de contraparte

Los límites autorizados por el Consejo de Administración se establecen por volumen de inversión e incluyen límites a la exposición global y límites individuales a la inversión por emisor.

Además, se observan los límites legales a la concentración y grandes exposiciones en aplicación del Reglamento (UE) Nº 575/2013.

Los sistemas de seguimiento aseguran que los riesgos asumidos se encuadran en todo momento dentro de los límites establecidos. Incorporan la revisión de las noticias sobre entidades que tienen asignada una línea de riesgo específica, análisis de los estados financieros, controles sobre las variaciones producidas en los ratings, así como el seguimiento del riesgo consumido por las empresas españolas y riesgos asumidos con entidades financieras.

Entre las técnicas de mitigación del Riesgo de contraparte figuran los contratos marco de compensación o *netting*, los contratos de garantías, la reducción de carteras en casos de eventos crediticios adversos, la reducción de las líneas de riesgo en caso de bajadas de *rating* o noticias negativas de alguna compañía y el seguimiento puntual de la información financiera de las compañías.

Con aquellas entidades con las que se acuerde una compensación de riesgos y un acuerdo de aportación de garantías, de conformidad con los requisitos exigidos por el Banco de España, el riesgo se podrá computar por la posición neta resultante.

3.5.2 Gestión del riesgo de tipo de cambio

Se define como la posibilidad de incurrir en pérdidas derivadas de las fluctuaciones adversas en los tipos de cambio de las monedas en las que están denominados los activos, pasivos y operaciones fuera de balance del Grupo.

El Grupo no mantiene posiciones en moneda extranjera de carácter especulativo. Tampoco mantiene posiciones abiertas en moneda extranjera de carácter no especulativo de importe significativo.

La política del Grupo es limitar este tipo de riesgo, mitigándolo en el momento en que se presente mediante la contratación de operaciones simétricas activas o pasivas o a través de derivados financieros que permitan su cobertura.

3.5.3 Exposición a deuda soberana

A continuación se detalla la siguiente información sobre la exposición a deuda soberana, que incluye todas las posiciones con entidades públicas, a 31 de diciembre de 2014 y 2013:

- Desglose del valor en libros de la exposición por países:

(Miles de euros)	2014	2013
España	16.162.220	13.248.309
Italia	860.665	511.620
Portugal	108.882	1.082
Francia	30.950	15.952
Resto	28.923	4.645
	17.191.640	13.781.608
Del que: de la compañía de seguros	4.110.657	3.268.434

- Desglose del valor en libros de la exposición por cartera en la que se encuentran registrados los activos.

(Miles de euros)	2014	2013
Cartera de negociación	436	604
Activos financieros disponibles para la venta	12.437.345	4.731.811
Inversiones crediticias	866.810	948.894
Cartera de inversión a vencimiento	3.887.049	8.100.299
	17.191.640	13.781.608
Del que: de la compañía de seguros	4.110.657	3.268.434

El valor en libros registrado en el cuadro anterior representa el nivel de exposición máximo al riesgo de crédito en relación con los instrumentos financieros en él incluidos.

- Desglose del plazo a vencimiento residual de la exposición por cartera en la que se encuentran registrados los activos:

(Miles de euros)	2014					
	Hasta 3 meses	De 3 meses a 1 año	De 1 a 3 años	De 3 a 5 años	Más de 5 años	Total
Cartera de negociación	85	164	101	19	67	436
Activos financieros disponibles para la venta	102.463	604.326	2.836.237	1.827.660	7.066.659	12.437.345
Inversiones crediticias	24.313	87.658	75.565	148.292	530.982	866.810
Cartera de inversión a vencimiento	552.902	1.229.290	2.000.498	41.005	63.354	3.887.049
Total	**679.763**	**1.921.438**	**4.912.401**	**2.016.976**	**7.661.062**	**17.191.640**
Del que: de la compañía de seguros	40.937	205.781	672.005	745.915	2.446.019	4.110.657

(Miles de euros)	2013					
	Hasta 3 meses	De 3 meses a 1 año	De 1 a 3 años	De 3 a 5 años	Más de 5 años	Total
Cartera de negociación	69	429	50	–	56	604
Activos financieros disponibles para la venta	80.100	466.458	1.645.707	703.948	1.835.598	4.731.811
Inversiones crediticias	37.162	170.386	91.561	194.767	455.018	948.894
Cartera de inversión a vencimiento	149.969	1.307.368	3.369.030	1.605.741	1.668.191	8.100.299
Total	**267.300**	**1.944.641**	**5.106.348**	**2.504.456**	**3.958.863**	**13.781.608**
Del que: de la compañía de seguros	56.227	171.091	585.831	585.519	1.869.766	3.268.434

- Otra información

  –Valor razonable. El valor razonable de los instrumentos incluidos en la cartera de negociación y en la cartera de activos financieros disponibles para la venta coincide con el valor en libros indicado anteriormente. El valor razonable de la cartera de inversión a vencimiento se detalla en la Nota 26.

  En la Nota 26 se indica la metodología de valoración de la cartera de inversión crediticia, en la que se observa que el valor razonable detallado no difiere significativamente del valor en libros. Excepto para la inversión crediticia, el resto de valor razonable asociado al riesgo soberano se obtiene mediante técnicas de valoración de nivel 1 (la descripción de las mismas se detalla en la Nota 26).

  –El efecto de una variación de 100 puntos básicos en el tipo de interés tendría un efecto en el valor razonable del 3,02% (2,43%.en el ejercicio 2013).

  –Existen activos con las Administraciones Públicas en mora por un importe de 9.459 miles de euros (5.675 miles de euros a 31 de diciembre de 2013), tal como se indica en la Nota 10.5. El Grupo considera que el resto de la exposición no se encuentra deteriorada, dado que no se cumplen los requisitos establecidos en la Nota 2.3.

3.5.4 Gestión del Riesgo reputacional

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

El Grupo cuenta con una Unidad de Cumplimiento Normativo con el objetivo de asegurar y supervisar el cumplimiento de las principales normas que le son aplicables en sus actividades reguladas, tales como las relativas a: la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, la protección del inversor en la comercialización de instrumentos financieros y prestación de servicios de inversión (MIFID), el Reglamento Interno de Conducta (RIC) en el ámbito de los Mercados de Valores, la normativa sobre comunicación de operaciones sospechosas de abuso de mercado, etc.

3.6 Control de Riesgos

El control de los riesgos es un elemento fundamental del sistema de control interno en una entidad de crédito ya que los riesgos, básicamente financieros y operativos, son consustanciales a los productos y servicios financieros que constituyen su actividad.

El Grupo cuenta con sistemas de control de riesgos basados en:

- Un Comité Global de Riesgos encargado de definir y efectuar el seguimiento de las estrategias y de las políticas de riesgo del Grupo.
- Procedimientos de identificación y medición de riesgos que permiten su seguimiento y control.
- Una estructura de límites para las principales contrapartes, instrumentos, mercados y plazos, que anualmente se somete a la aprobación del Consejo de Administración, con el fin de definir políticas prudentes y evitar concentraciones de riesgo. Una estructura jerárquica de autorizaciones para la concesión o asunción de riesgo en función de la cuantía y naturaleza del mismo.
- Controles directos distribuidos entre los diferentes niveles de decisión que aseguren que las operaciones se realicen de acuerdo con los términos autorizados.
- Una Unidad de Control de Riesgos, independiente de las Direcciones de Negocio, que verifica, entre otros aspectos, el cumplimiento de los límites de riesgo aprobados por el Consejo de Administración u otros establecidos por el Comité Global de Riesgos, e informa periódicamente de su cumplimiento a la Alta Dirección.
- Una Unidad de Cumplimiento Normativo, incluida dentro de la función de Control de Riesgos, que supervisa el cumplimiento de determinadas normas legales que regulan algunas actividades del Grupo con la finalidad de minimizar las sanciones y pérdidas de reputación que su incumplimiento pudiera ocasionar.
- La función de Auditoría Interna es revisar el adecuado funcionamiento de los sistemas de control de riesgos, verificando además el cumplimiento de las políticas, procedimientos y normas internos establecidos, e informar a un comité de nivel directivo, el cual adopta los

acuerdos necesarios para corregir las deficiencias y mitigar los riesgos observados. Adicionalmente se informa, tanto de la planificación anual de la Auditoría Interna como de las conclusiones más relevantes obtenidas, a los correspondientes Órganos de Gobierno del Grupo.

- La Comisión de Auditoría y Cumplimiento del Consejo de Administración, entre cuyas competencias está la supervisión de la eficacia del control interno, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos, revisando periódicamente los mismos, para que los principales riesgos se identifiquen, gestionen y den a conocer adecuadamente.
- La Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia, entre cuyas competencias se encuentra analizar y valorar propuestas sobre estrategia y políticas de riesgo del Grupo para someterlas a la aprobación del Consejo de Administración del Banco, efectuar el seguimiento del grado de adecuación de los riesgos asumidos al perfil establecido y a la expectativa de rentabilidad en relación a los riesgos incurridos, someter al Consejo de Administración del Banco las propuestas que considere necesarias o convenientes a los efectos de adecuar la gestión del riesgo en el Grupo a las mejores prácticas y efectuar el seguimiento de los niveles de solvencia del Banco y proponer las acciones que considere convenientes para su mejora.

4 Distribución de los resultados

La propuesta de distribución del resultado de Ibercaja Banco, S.A. del ejercicio 2014, que el Consejo de Administración propondrá para su aprobación a la Junta General de Accionistas, y la que fue aprobada del ejercicio 2013 son las siguientes:

(Miles de euros)	2014	2013
Distribución		
A dividendos:	–	–
A reservas:		
Reserva legal	*7.122*	–
Reserva por fondo de comercio	*6.403*	–
*Resultados negativos de ejercicios anteriores**	*57.691*	*(39.523)*
Resultado del ejercicio	71.216	(39.523)

* La cifra de resultado del ejercicio 2013 que aparece en el cuadro anterior no coincide con la que se refleja como saldo comparativo en la cuenta de pérdidas y ganancias, debido al efecto del cambio de criterio contable señalado en la Nota 1.12.1.

5 Información sobre el Consejo de Administración y la Alta Dirección

En el marco de la Circular 4/2004 del Banco de España, el «personal clave de la administración y dirección» de Ibercaja Banco, entendido como aquellas personas que tienen autoridad y responsabilidad para planificar, dirigir y controlar las actividades de la Sociedad, directa o indirectamente, está integrado por los miembros del Consejo de Administración y la Alta Dirección. Por sus cargos, este colectivo de personas se considera «parte vinculada» y, como tal, sujeta a unos requerimientos de información que se recogen en esta Nota.

También constituyen partes vinculadas el conjunto de personas que mantienen con «el personal clave de la administración y dirección» determinadas relaciones de parentesco o afectividad, como también aquellas sociedades controladas, con influencia significativa o con poder de voto importante del personal clave o de personas de su entorno familiar. De las transacciones del Grupo Ibercaja Banco con partes vinculadas se informa en la Nota 42.

5.1 Remuneración al Consejo de Administración

En el siguiente cuadro se muestra un detalle de las remuneraciones devengadas por los miembros del Consejo de Administración de la Sociedad, exclusivamente en su calidad de Consejeros, en concepto de dietas por asistencia y desplazamiento a sesiones del Consejo de Administración y remuneración por pertenencia a comisiones del Consejo, así como a sesiones de los órganos de administración de entidades del Grupo, durante el ejercicio 2014 y 2013:

(Miles de euros)		2014	2013
Amado Franco Lahoz	Presidente	36,3	21,9
José Luis Aguirre Loaso*	Vicepresidente 1º - Consejero Delegado	32,5	23,9
Francisco Manuel García Peña	Vicepresidente 2º	18,7	17,6
Alberto Palacio Aylagas**	Vocal	–	2,8
Eugenio Nadal Reimat***	Vocal	32,8	26,1
Jesús Bueno Arrese	Vocal	79,4	29,7
Manuel Pizarro Moreno	Vocal	–	–
Miguel Fernández De Pinedo López*	Vocal	–	89,3
Gabriela González-Bueno Lillo	Vocal	80,6	4,9
Jesús Solchaga Loitegui	Vocal	15,4	4,9
Juan María Pemán Gavín	Vocal	27,3	8,4
Vicente Eduardo Ruiz de Mencía	Vocal	–	1,4
Vicente Condor López****	Vocal	19,6	–
Jesús Barreiro Sanz*****	Secretario consejero	5,6	–

* Víctor Iglesias Ruiz fue nombrado Consejero Delegado de la Sociedad con fecha 28 de enero de 2015, en sustitución de José Luis Aguirre Loaso.

** Consejeros de la Sociedad que cesaron en el ejercicio de su cargo a lo largo del año 2013.

*** Consejero de la Sociedad que cesó en el ejercicio de su cargo el 1 de octubre de 2014.

**** Consejero de la Sociedad nombrado el 27 de enero de 2014.

***** Consejero de la Sociedad nombrado el 11 de noviembre de 2014.

La Entidad no tiene contraídas obligaciones en materia de compromisos por pensiones con los miembros antiguos y actuales del Consejo de Administración por su condición de Consejeros.

5.2 Remuneraciones a la Alta Dirección

A efectos de la elaboración de las cuentas anuales, se ha considerado como personal de Alta Dirección a los miembros de los Órganos de Gobierno en su calidad de directivos (Presidente y Consejero Delegado), a los 16 empleados (14 en el ejercicio 2013) del equipo directivo de Ibercaja Banco, S.A., detallado en el «Informe económico y de actividades», que han ocupado durante el ejercicio los puestos de Directores Generales Adjuntos, Subdirectores Generales y Subdirectores.

Durante el ejercicio 2014 se han incorporado dos nuevas personas al colectivo identificado como Alta Dirección. Asimismo, se computan en este apartado las retribuciones percibidas por altos directivos, aunque no hayan desarrollado su actividad durante el ejercicio completo.

En el cuadro siguiente se muestran las remuneraciones devengadas por la Sociedad en favor de la Alta Dirección:

(Miles de euros)	Retribuciones a corto plazo		Prestaciones post-empleo		Total	
	2014	2013	2014	2013	2014	2013
Alta Dirección	3.527	3.245	354	352	3.881	3.597

En el ejercicio no se han registrado remuneraciones en materia de pensiones o primas de seguros de vida a los antiguos miembros de la Alta Dirección.

5.3 Deberes de lealtad de los Administradores

A 31 de diciembre de 2014, y en relación con los requerimientos de los artículos 229 y 230 del Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital, los miembros del Consejo de Administración de Ibercaja Banco, así como las personas a ellos vinculadas a las que se refiere el artículo 231 de la mencionada Ley, han confirmado que no desarrollan actividades por cuenta propia o cuenta ajena que entrañen una competencia efectiva, sea actual o potencial, con la Sociedad o que, de cualquier otro modo, le sitúen en un conflicto permanente con los intereses de la misma.

En el Informe Anual de Gobierno Corporativo que forma parte del informe de gestión adjunto a estas cuentas anuales se detallan todas las situaciones de conflicto de interés que se han producido en el ejercicio.

6 Caja y depósitos en bancos centrales

El desglose del saldo de este epígrafe de los balances consolidados a 31 de diciembre de 2014 y 2013 es el siguiente:

(Miles de euros)	2014	2013
Caja	191.816	199.917
Depósitos en Banco de España	242.453	298.559
Depósitos en otros bancos centrales	811	813
Ajustes por valoración	9	42
	435.089	499.331

El tipo de interés efectivo medio de los instrumentos de deuda clasificados en esta cartera durante el ejercicio 2014 ha sido del 0,11% (0,36% durante el ejercicio 2013).

7 Carteras de negociación de activo y pasivo

7.1 Composición del saldo y riesgo de crédito máximo - saldos deudores

A continuación se presenta un desglose de los activos financieros incluidos en esta categoría a 31 de diciembre de 2014 y 2013, clasificados por áreas geográficas, por clases de contrapartes y por tipo de instrumento:

(Miles de euros)	2014	2013
Por áreas geográficas		
España	35.163	24.676
Resto de países de la Unión Europea	9.709	7.571
Resto del mundo	10.960	4.579
	55.832	36.826
Por clases de contrapartes		
Entidades de crédito	51.245	26.971
Administraciones públicas residentes	436	595
Administraciones públicas no residentes	–	9
Otros sectores residentes	3.627	9.251
Otros sectores no residentes	524	–
	55.832	36.826
Por tipos de instrumentos		
Valores representativos de deuda	959	890
Derivados no negociados en mercados organizados	54.873	35.936
	55.832	36.826

El valor en libros registrado en el cuadro anterior representa el nivel de exposición máximo al riesgo de crédito en relación con los instrumentos financieros en él incluidos.

El tipo de interés efectivo medio de los instrumentos de deuda clasificados en esta cartera durante el ejercicio 2014 ha sido del 3,60% (3,94% durante el ejercicio 2013).

7.2 Composición del saldo - saldos acreedores

A continuación se presenta un desglose de los pasivos financieros incluidos en esta categoría a 31 de diciembre de 2014 y 2013, clasificados por áreas geográficas, por clases de contrapartes y por tipo de instrumento:

(Miles de euros)	2014	2013
Por áreas geográficas		
España	43.061	26.429
Resto de países de la Unión Europea	5.137	1.097
Resto del mundo	264	20
	48.462	**27.546**
Por clases de contrapartes		
Entidades de crédito	48.462	24.933
Otros sectores residentes	–	2.613
	48.462	**27.546**
Por tipos de instrumentos		
Derivados no negociados en mercados organizados	48.462	27.546
De los que: derivados implícitos segregados de instrumentos financieros híbridos	*33.816*	*18.249*
	48.462	**27.546**

7.3 Derivados financieros de negociación

A continuación se presentan los desgloses, por tipos de producto, del valor razonable y nocional de los derivados financieros de negociación a 31 de diciembre de 2014 y 2013:

(Miles de euros)	Valor razonable			
	Saldos deudores		Saldos acreedores	
	2014	2013	2014	2013
Compra-venta de divisas no vencidas	–	547	506	1
Opciones sobre valores/índices	33.614	17.305	33.288	16.970
Opciones sobre tipos de interés	1.125	1.747	1.760	1.984
Otras operaciones sobre tipos de interés	20.134	16.337	12.908	8.591
Permutas financieras sobre tipos de interés (IRS's)	20.134	16.337	12.908	8.591
	54.873	35.936	48.462	27.546

(Miles de euros)	Nocional	
	2014	2013
Compra-venta de divisas no vencidas	48.981	52.609
Opciones sobre valores/índices	1.394.700	667.740
Opciones sobre tipos de interés	100.711	122.980
Derivados implícitos sobre valores/índices	1.357.785	650.296
Otras operaciones sobre tipos de interés	657.654	696.461
Derivados implícitos sobre tipos de interés	95.538	106.839
Derivados mercado mayorista	483.238	476.055
Distribución de derivados	78.878	113.567
	3.559.831	2.190.086

Adicionalmente a los saldos detallados en el cuadro anterior, el nocional de las opciones sobre valores (saldos acreedores) derivadas de la garantía de rentabilidad otorgada por el Grupo a Fondos de Inversión comercializados por el mismo asciende a 31 de diciembre de 2014 a 1.694.631 miles de euros (1.731.230 miles de euros a 31 de diciembre de 2013).

8 Otros activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias

A continuación se presenta un desglose de los activos financieros incluidos en esta categoría a 31 de diciembre de 2014 y 2013, clasificados por áreas geográficas, por clases de contrapartes y por tipo de instrumentos:

(Miles de euros)	2014	2013
Por áreas geográficas		
España	57.127	59.347
Resto de países de la Unión Europea	2.063	9.578
Resto del mundo	2.357	–
	61.547	68.925
Por clases de contrapartes		
Entidades de crédito	4.744	10.772
Administraciones públicas residentes	3.360	3.542
Otros sectores residentes	53.443	54.611
	61.547	68.925
Por tipos de instrumentos		
Depósitos en entidades de crédito	324	–
Crédito a la clientela	43	–
Valores representativos de deuda	7.780	13.119
Participaciones en el patrimonio de fondos de inversión	53.400	55.806
	61.547	68.925

El Grupo clasifica en esta cartera los activos (principalmente participaciones en fondos de inversión) que se gestionan conjuntamente con pasivos por contratos de seguro «*Unit linked*» valorados por su valor razonable.

El valor en libros registrado en el cuadro anterior representa el nivel de exposición máximo al riesgo de crédito en relación con los instrumentos financieros en él incluidos.

9 Activos financieros disponibles para la venta

9.1 Composición del saldo y riesgo de crédito máximo

A continuación se presenta un desglose de los activos financieros incluidos en esta categoría a 31 de diciembre de 2014 y 2013, clasificados por áreas geográficas, por clases de contrapartes y por tipos de instrumentos:

(Miles de euros)	2014	2013
Por áreas geográficas		
España	12.982.359	6.300.838
Resto de países de la Unión Europea	1.218.592	387.401
Resto de Europa	5.217	6.495
Resto del mundo	593.535	604.933
Total importe bruto	**14.799.703**	**7.299.667**
(Pérdidas por deterioro)	(21.423)	(22.526)
Total importe neto	**14.778.280**	**7.277.141**
Por clases de contrapartes		
Entidades de crédito	1.141.810	1.328.845
Administraciones públicas residentes	11.411.005	4.572.426
Administraciones públicas no residentes	1.026.340	159.385
Otros sectores residentes	852.102	838.280
Otros sectores no residentes	368.446	400.731
Total importe bruto	**14.799.703**	**7.299.667**
Por tipos de instrumentos		
Valores representativos de deuda:	14.275.396	6.709.462
Deuda pública del Estado	*11.411.232*	*4.520.296*
Deuda pública extranjera	*1.026.326*	*159.385*
Emitidos por entidades financieras	*1.091.946*	*1.270.051*
Otros valores de renta fija	*745.892*	*759.730*
Otros instrumentos de capital:	524.307	590.205
Acciones de sociedades españolas cotizadas	*142.229*	*153.033*
Acciones de sociedades españolas no cotizadas	*259.385*	*332.449*
Acciones de sociedades extranjeras cotizadas	*101.268*	*78.272*
Acciones de sociedades extranjeras no cotizadas	*265*	*6.997*
Participaciones en el patrimonio de fondos de inversión	*21.160*	*19.454*
Total importe bruto	**14.799.703**	**7.299.667**

La totalidad de las pérdidas por deterioro que se detallan en el cuadro anterior están relacionadas con la cobertura del riesgo de crédito de valores representativos de deuda, las cuales tienen carácter reversible.

Por otro lado, el importe de las pérdidas por deterioro relacionadas con instrumentos de capital asciende a 64.108 miles de euros a 31 de diciembre de 2014 (62.532 miles de euros al 31 de diciembre de 2013). Dichas pérdidas se encuentran minorando el importe bruto desglosado anteriormente y tienen carácter irreversible.

El valor en libros registrado en el cuadro anterior representa el nivel de exposición máximo al riesgo de crédito en relación con los instrumentos financieros en él incluidos.

Los instrumentos de capital de la cartera de activos financieros disponibles para la venta cuyo valor razonable no puede obtenerse de forma suficientemente objetiva aparecen valorados por su coste, neto de los posibles deterioros de su valor, calculados de acuerdo a los criterios detallados en la Nota 2.3.1. El valor en libros de estos instrumentos de capital a 31 de diciembre de 2014 asciende a 94.453 miles de euros (145.369 miles de euros a 31 de diciembre de 2013). Dicho importe está compuesto por un número elevado de participaciones de importe individual no significativo. En relación con estos instrumentos cabe señalar que:

- Algunos de los instrumentos incluidos en esta cartera están afectos al *Term Sheet,* en el que se determinan las condiciones que la Comisión Europea estableció a Banco Grupo Cajatres, S.A., como consecuencia de las ayudas de capital que se le aportaron, que implican medidas de desinversión en negocios no estratégicos (Nota 1.10.1.2). Las participaciones restantes podrían ser enajenadas en función de las oportunidades de mercado.
- Durante el ejercicio 2014 se han registrado ventas de instrumentos con estas características que tenían un valor en libros de 40.868 miles de euros (13.280 miles de euros a 31 de diciembre de 2013), registrándose un resultado negativo en la baja de los mismos por importe de 5.849 miles de euros (resultado positivo 2.038 miles de euros a 31 de diciembre de 2013).

El tipo de interés efectivo medio de los instrumentos de deuda clasificados en esta cartera durante el ejercicio 2014 ha sido del 2,85% (3,62% durante el ejercicio 2013), que incluye el efecto de las correcciones de ingresos por operaciones de cobertura de riesgo de tipo de interés.

9.2 Valores representativos de deuda deteriorados

A 31 de diciembre de 2014 existen valores representativos de deuda deteriorados por 20.646 miles de euros (22.526 miles de euros a 31 de diciembre de 2013), de los cuales 15.000 miles de euros se encuentran vencidos (7.000 miles de euros a 31 de diciembre de 2013).

9.3 Cobertura del riesgo de crédito y otros

A continuación se presenta el movimiento de las pérdidas por deterioro registradas para la cobertura del riesgo de crédito de los valores representativos de deuda durante los ejercicios 2014 y 2013:

(Miles de euros)	2014	2013
Saldo al inicio del período	**22.526**	**22.560**
Dotación con cargo a resultados del ejercicio	784	224
Reversión de provisiones con abono a resultados	(669)	(60)
Utilizaciones	–	–
Diferencias de cambio y otros movimientos	(1.218)	(198)
Saldo al final del período	**21.423**	**22.526**
De los que:		
–Determinados de forma específica	20.646	22.303
–Determinados de forma genérica	–	–
–Determinados riesgo país	777	223

La Entidad ha realizado los análisis de posibles deterioros para todos sus instrumentos de capital clasificados como activos financieros disponibles para la venta con el objetivo de registrar, en su caso, la corrección de valor correspondiente. A estos efectos, se considera que existe deterioro cuando las caídas acumuladas de valores de mercado se han producido de forma continuada durante un período superior a 18 meses o en más de un 40%.

De estos análisis, se ha constatado la necesidad de transferir a resultados en el ejercicio 2014 un importe de 20.734 miles de euros (32.491 miles de euros en el ejercicio 2013).

Asimismo, durante el ejercicio 2014 se han reconocido pérdidas por deterioro de Otros instrumentos de capital valorados al coste por importe de 15.473 miles de euros (13.825 miles de euros al 31 de diciembre de 2013).

Las pérdidas por deterioro indicadas en esta Nota se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada dentro del epígrafe «Pérdidas por deterioro de activos financieros (Otros instrumentos financieros no valorados a valor razonable con cambios de pérdidas y ganancias)».

10 Inversiones crediticias

A continuación se detallan las partidas que integran los saldos de este epígrafe de los balances a 31 de diciembre de 2014 y 2013:

(Miles de euros)	2014	2013
Depósitos en entidades de crédito (Nota 10.2)	1.160.611	1.367.026
Crédito a la clientela (Nota 10.3)	33.830.111	36.820.105
Valores representativos de deuda (Nota 10.4)	642.156	760.216
	35.632.878	**38.947.347**

10.1 Composición del saldo y riesgo de crédito máximo

A continuación se presenta un desglose de los activos financieros incluidos en esta categoría a 31 de diciembre de 2014 y 2013, clasificados por áreas geográficas, por clases de contrapartes y por tipo de instrumentos:

(Miles de euros)	2014	2013
Por áreas geográficas		
España	36.888.373	40.707.830
Resto del mundo	980.190	516.021
Total importe bruto	**37.868.563**	**41.223.851**
(Pérdidas por deterioro)	(2.235.685)	(2.276.504)
Total importe neto	**35.632.878**	**38.947.347**
Por clases de contrapartes		
Entidades de crédito	1.183.737	1.545.508
Administraciones públicas residentes	866.810	948.869
Administraciones públicas no residentes	–	25
Otros sectores residentes	35.615.586	38.520.597
Otros sectores no residentes	202.430	208.852
Total importe bruto	**37.868.563**	**41.223.851**
Por tipos de instrumentos		
Valores representativos de deuda	647.351	760.216
Créditos y préstamos	35.720.837	38.049.271
Adquisiciones temporales de activos	–	984.858
Depósitos a plazo en entidades de crédito	772.188	771.905
Resto	728.187	657.601
Total importe bruto	**37.868.563**	**41.223.851**

El valor en libros registrado en el cuadro anterior representa el nivel máximo de exposición al riesgo de crédito en relación con los instrumentos financieros en él incluidos, excepto para:

- El activo correspondiente al valor actual de las comisiones pendientes de cobro en garantías financieras, registrado en el epígrafe «Resto» (en el desglose por tipo de instrumentos), asciende a 1.509 miles de euros a 31 de diciembre de 2014 (2.287 miles de euros a 31 de diciembre de 2013). En la Nota 27.1 se desglosa el valor nominal de las garantías financieras, que supone el nivel máximo de exposición al riesgo de crédito.
- Los activos transferidos a fondos de titulización que no se han dado de baja del balance, de acuerdo a lo expuesto en la Nota 2.8, están registrados en el epígrafe «Créditos y préstamos» (en el desglose por tipo de instrumentos) y a 31 de diciembre de 2014 ascienden a 4.519.819 miles de euros (5.135.823 miles de euros a 31 de diciembre de 2013), presentándose su desglose en la Nota 27.5. El nivel máximo de exposición al riesgo de crédito viene recogido por el valor de todas las posiciones del Grupo en los mencionados fondos de titulización, que asciende a 3.572.225 miles de euros a 31 de

diciembre de 2014 (4.094.578 miles de euros a 31 de diciembre de 2013). El importe de los bonos emitidos por los fondos de titulización que han sido suscritos por terceros ajenos al Grupo asciende a 1.023.621 miles de euros a 31 de diciembre de 2014 (1.236.005 miles de euros a 31 de diciembre de 2013), presentándose su desglose en la Nota 19.4.

10.2 Depósitos en entidades de crédito

El desglose de los activos financieros incluidos en la categoría de Depósitos en entidades de crédito al 31 de diciembre de 2014 y 2013 es el siguiente:

(Miles de euros)	2014	2013
A la vista:	274.324	343.207
Otras cuentas	274.324	343.207
A plazo o con preaviso:	776.028	880.613
Cuentas a plazo	772.188	771.905
Adquisición temporal de activos	–	106.772
Otras cuentas	3.840	1.936
Otros activos financieros:	108.028	136.410
Cheques a cargo de entidades de crédito	1.048	9.733
Fianzas dadas en efectivo	9.503	9.250
Cámaras de compensación	29.717	32.306
Otros conceptos	67.760	85.121
Activos deteriorados	–	4.755
Ajustes por valoración	2.231	3.230
Total importe bruto	1.160.611	1.368.215
(Pérdidas por deterioro)	–	(1.189)
Total importe neto	1.160.611	1.367.026

El tipo de interés efectivo medio de los instrumentos de deuda clasificados en esta cartera durante el ejercicio 2014 ha sido del 2,74% (0,92% durante el ejercicio 2013).

10.3 Crédito a la clientela

El desglose de los activos financieros incluidos en la categoría de Crédito a la clientela a 31 de diciembre de 2014 y 2013 es el siguiente:

(Miles de euros)	2014	2013
Créditos y préstamos	**35.720.837**	**38.049.271**
Crédito comercial	347.374	339.409
Deudores con garantía real	26.287.325	28.160.745
Otros deudores a plazo	3.712.887	3.890.795
Arrendamientos financieros	178.168	182.964
Deudores a la vista y varios	1.318.501	1.483.818
Activos deteriorados	3.888.783	4.006.313
Ajustes por valoración	(12.201)	(14.773)
Adquisición temporal de activos	**–**	**878.086**
Otros activos financieros	**339.764**	**168.063**
Operaciones financieras pendientes de liquidar	14.581	12.150
Fianzas dadas en efectivo	5.535	43.510
Comisiones por garantías financieras	1.509	2.287
Otros conceptos	318.139	110.116
Total importe bruto	**36.060.601**	**39.095.420**
(Pérdidas por deterioro)	(2.230.490)	(2.275.315)
Total importe neto	**33.830.111**	**36.820.105**

A 31 de diciembre de 2014, el saldo de «Otros conceptos» incluye 56.282 miles de euros (63.315 miles de euros a 31 de diciembre de 2013) correspondientes al valor actual del importe pendiente de desembolsar al Fondo de Garantía de Depósitos, por la derrama extraordinaria acordada el 30 de julio de 2012 (Nota 1.8).

El tipo de interés efectivo medio de los instrumentos de deuda clasificados en esta cartera durante el ejercicio 2014 ha sido del 2,07% (2,23% durante el ejercicio 2013).

10.4 Valores representativos de deuda

El desglose de los activos financieros incluidos en la categoría de Valores representativos de deuda a 31 de diciembre de 2014 y 2013 es el siguiente:

(Miles de euros)	2014	2013
Valores representativos de deuda	641.675	760.216
Activos deteriorados	5.676	–
Total importe bruto	647.351	760.216
(Pérdidas por deterioro)	(5.195)	–
Total importe neto	642.156	760.216

El tipo de interés efectivo medio de los instrumentos de deuda clasificados en esta cartera durante el ejercicio 2014 ha sido del 1,06% (1,53% durante el ejercicio 2013).

10.5 Activos deteriorados y subestándar

A continuación se muestra un detalle de aquellos activos financieros clasificados como inversiones crediticias y considerados como deteriorados por razón de su riesgo de crédito a 31 de diciembre de 2014 y 2013, clasificados en función del plazo transcurrido desde el vencimiento del importe impagado a dichas fechas más antiguo de cada operación:

(Miles de euros)	No vencidos	Hasta 6 meses	Entre 6 y 9 meses	Entre 9 y 12 meses	Más de 12 meses	Total
Saldos al 31 de diciembre de 2014	924.746	323.167	177.605	175.051	2.293.890	3.894.459
Saldos al 31 de diciembre de 2013	944.220	676.299	278.438	336.333	1.775.778	4.011.068

El detalle de activos deteriorados por clases de contrapartes es el siguiente:

(Miles de euros)	2014	2013
Entidades de crédito	–	4.755
Administraciones Públicas residentes	9.459	5.675
Otros sectores residentes	3.834.818	3.946.420
Otros sectores no residentes	50.182	54.218
	3.894.459	4.011.068

En general, los activos vencidos no se consideran deteriorados hasta que la antigüedad del impago supera los 90 días. El detalle de activos vencidos no deteriorados por clases de contrapartes es el siguiente:

(Miles de euros)	2014	2013
Entidades de crédito	–	70
Administraciones Públicas residentes	4.556	1.811
Administraciones Públicas no residentes	–	25
Otros sectores residentes	168.422	223.827
Otros sectores no residentes	1.256	2.516
	174.234	**228.249**

Los activos financieros clasificados como inversiones crediticias y considerados como subestándar ascienden a 1.303.346 miles de euros a 31 de diciembre de 2014 (1.609.933 miles de euros a 31 de diciembre de 2013).

10.6 Cobertura del riesgo de crédito

A continuación se presenta el movimiento de los ejercicios 2014 y 2013 de las correcciones de valor por deterioro y el importe acumulado de las mismas al inicio y al final de dichos ejercicios, de las inversiones crediticias (miles de euros):

- Movimiento del ejercicio 2014

(Miles de euros)	Saldo a 1.1.14	Movimientos con reflejo en resultados		Utilizac.	Otros	Saldo a 31.12.14
		Dotaciones	Recuperac.			
Determinadas de forma específica	2.276.211	1.214.641	(901.970)	(255.644)	(97.918)	2.235.320
Determinadas de forma genérica	–	–	–	–	–	–
Riesgo país	293	493	(421)	–	–	365
Total pérdidas por deterioro	**2.276.504**	**1.215.134**	**(902.391)**	**(255.644)**	**(97.918)**	**2.235.685**

- Movimiento del ejercicio 2013

(Miles de euros)	Saldo a 1.1.13	Incorporac. Cajatres*	Movimientos con reflejo en resultados		Utilizac.	Otros	Saldo a 31.12.13
			Dotaciones	Recuperac.			
Determinadas de forma específica	1.505.263	586.934	1.485.576	(1.175.297)	(70.042)	(56.223)	2.276.211
Determinadas de forma genérica	–	–	–	–	–	–	–
Riesgo País	282	–	309	(298)	–	–	293
Total pérdidas por deterioro	**1.505.545**	**586.934**	**1.485.885**	**(1.175.595)**	**(70.042)**	**(56.223)**	**2.276.504**

* Importe derivado de la incorporación al Grupo de Banco Grupo Cajatres, S.A.U., cuya integración se describe en la Nota 1.10.2

El concepto de «Otros» incluye los traspasos de los fondos de insolvencias que tenían las operaciones de crédito que se han cancelado mediante la adjudicación o dación de pago de activos para la satisfacción total o parcial de la deuda. Según se indica en las Notas 2.15 y 2.18 de la memoria, sobre los criterios de registro de las inversiones inmobiliarias y los activos no corrientes en venta, cuando la entidad adquiere un activo mediante la adjudicación o dación en pago, el registro debe hacerse como máximo por el valor neto contable que tuviera el préstamo de origen, que incluye los fondos de insolvencias que son objeto de traspaso.

De las correcciones de valor por deterioro determinadas de forma específica indicadas en el cuadro anterior, 351.097 miles de euros corresponden a correcciones para Riesgos subestándar a 31 de diciembre de 2014 (389.659 miles de euros a 31 de diciembre de 2013).

Las correcciones por deterioro estimadas individualmente ascienden a un importe acumulado de 376.118 miles de euros a 31 de diciembre de 2014 (522.189 miles de euros a 31 de diciembre de 2013).

Las recuperaciones del ejercicio 2013 incluyen la liberación total de las pérdidas por deterioro para créditos en situación normal registradas en el ejercicio 2012, por un importe de 614.069 miles de euros. Dichas pérdidas se registraron como consecuencia de los requerimientos extraordinarios y no recurrentes que se derivaron del Real Decreto Ley 2/2012 y el Real Decreto Ley 18/2012, cuya finalidad era incrementar la confianza en el sector financiero español mediante el registro de los saneamientos necesarios en los activos inmobiliarios y en las financiaciones destinadas a la construcción y promoción inmobiliaria.

Esta normativa preveía que estas provisiones solo podían ser utilizadas para la constitución de coberturas específicas que resultaran necesarias como consecuencia de la reclasificación posterior como activos dudosos o subestándar de cualesquiera de dichas financiaciones en situación normal o de la adjudicación o recepción de activos en pago de dichas deudas. No obstante, la norma preveía asimismo que dichas provisiones pudieran destinarse a la cobertura de otros activos, en la medida en que las mismas no se hubieran aplicado totalmente a la finalidad anteriormente descrita a 31 de diciembre de 2013, y de acuerdo con las pautas que estableciera el Banco de España en dicha fecha.

En este sentido, las provisiones que, en el ejercicio 2013, se recuperaron y reasignaron para la constitución de coberturas específicas ascendieron a 369.726 miles de euros. El resto de la provisión constituida en diciembre de 2012, 244.343 miles de euros, se recuperó al cierre del ejercicio 2013 y por el mismo importe se constituyeron las siguientes coberturas, de acuerdo con las indicaciones de Banco de España:

(Miles de euros)	
Provisión específica de insolvencias	191.550
Deterioro de activos adjudicados	28.652
Deterioro de participaciones en sociedades inmobiliarias mantenidas por Banco Grupo Cajatres, S.A.U.	24.141
	244.343

El detalle de las pérdidas por deterioro por clases de contrapartes es el siguiente:

(Miles de euros)	2014	2013
Entidades de crédito	–	1.189
Otros sectores residentes	2.193.398	2.231.650
Otros sectores no residentes	42.287	43.665
	2.235.685	2.276.504

A continuación se presentan los distintos conceptos registrados en los ejercicios 2014 y 2013 en el epígrafe «Pérdidas por deterioro de activos (neto) – Inversiones crediticias» de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas de dichos ejercicios:

(Miles de euros)	2014	2013
Pérdidas por deterioro con abono a correcciones de valor de activos	312.743	310.290
Pérdidas por deterioro con abono a activos	13.718	–
Recuperaciones de activos fallidos	(4.907)	(974)
	321.554	309.316

El movimiento de las inversiones crediticias dadas de baja del balance consolidado en los ejercicios 2014 y 2013 es el siguiente:

(Miles de euros)	2014	2013
Saldos al comienzo del ejercicio	419.366	161.237
Incorporación Cajatres*	–	221.272
Altas de activos de recuperación remota	255.644	70.042
Altas de productos vencidos y no cobrados	20.536	4.156
Altas de activos con cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias	13.718	–
Recuperaciones de activos fallidos	(4.907)	(974)
Bajas de productos vencidos y no cobrados	(189)	(904)
Otros conceptos	(63.619)	(35.463)
Saldos al cierre del ejercicio	640.549	419.366

* Importe derivado de la incorporación al Grupo de Banco Grupo Cajatres, S.A.U., cuya integración se describe en la Nota 1.10.2

Los intereses devengados pendientes de cobro, registrados en cuentas de orden, asociados a activos financieros deteriorados ascienden a 148.111 miles de euros a 31 de diciembre de 2014 (115.261 miles de euros a 31 de diciembre de 2013).

11 Cartera de inversión a vencimiento

11.1 Composición del saldo y riesgo de crédito máximo

A continuación se presenta un desglose de los activos financieros incluidos en esta categoría a 31 de diciembre de 2014 y 2013, clasificados por áreas geográficas, por clases de contrapartes y por tipos de instrumentos:

(Miles de euros)	2014	2013
Por áreas geográficas		
España	6.272.410	10.729.172
Resto de países de la Unión Europea	408.273	781.202
Resto del mundo	1.000	1.007
Total importe bruto	6.681.683	11.511.381
(Pérdidas por deterioro)	–	–
Total importe neto	6.681.683	11.511.381
Por clases de contrapartes		
Entidades de crédito residentes	201.841	496.647
Entidades de crédito no residentes	1.000	1.007
Administraciones públicas residentes	3.887.049	7.726.417
Administraciones públicas no residentes	–	373.882
Otros sectores residentes	2.183.520	2.506.108
Otros sectores no residentes	408.273	407.320
Total importe bruto	6.681.683	11.511.381
Por tipos de instrumentos		
Deuda Pública	3.887.049	6.448.403
Deuda Pública extranjera	–	372.811
Deuda emitida por el Mecanismo Europeo de Estabilidad (Notas 1.10.1.4 y 19.5)	407.239	407.320
Bonos SAREB (Nota 1.10.1.3)	2.173.358	2.216.442
Otros valores de renta fija	214.037	2.066.405
Total importe bruto	6.681.683	11.511.381

Durante el primer semestre del ejercicio 2014 el Grupo ha procedido a la venta de activos clasificados en la cartera de inversión a vencimiento con un nominal agregado de 2.985 millones de euros, generando un resultado de 380 millones de euros. Esta decisión ha tenido como objetivo reforzar los recursos propios del Grupo tras la adquisición de Banco Grupo Cajatres, S.A.U., y en el marco de los nuevos requerimientos de solvencia.

Las ventas se han realizado de acuerdo a la normativa contable, que prevé situaciones en las que puedan llevarse a cabo sin que se susciten dudas sobre la intención de la Sociedad de mantener el resto de la cartera a vencimiento; estas ventas son atribuibles a un suceso aislado y no recurrente que razonablemente no podría haber sido anticipado por la Sociedad.

El valor en libros mostrado en el cuadro anterior representa el nivel máximo de exposición al riesgo de crédito en relación con los instrumentos financieros en él incluidos.

El tipo de interés efectivo medio de los instrumentos de deuda clasificados en esta cartera durante el ejercicio 2014 ha sido del 1,38% (3,94% durante el ejercicio 2013).

11.2 Activos vencidos y deteriorados

No existen activos vencidos ni deteriorados dentro de esta cartera al 31 de diciembre de 2014 y 2013.

12 Derivados de cobertura (deudores y acreedores) y Ajustes a activos y pasivos financieros por macro-coberturas

12.1 Derivados de cobertura

A continuación se presentan los desgloses por tipos de productos del valor razonable y nocional de los derivados financieros designados como instrumentos de cobertura en operaciones de cobertura de valor razonable a 31 de diciembre de 2014 y 2013:

(Miles de euros)	Valor razonable			
	Saldos deudores		Saldos acreedores	
	2014	2013	2014	2013
Opciones	–	2.661	253.436	205.563
Opciones sobre acciones	–	1.486	–	815
Permutas financieras sobre acciones	–	1.175	–	1.620
Opciones sobre tipos de interés	–	–	253.436	203.128
Otras operaciones sobre tipos de interés	496.506	516.382	351.476	91.901
Permutas financieras sobre tipos de interés (IRS´s)	496.506	516.382	351.476	91.901
	496.506	519.043	604.912	297.464

El valor en libros mostrado en el cuadro anterior representa el nivel máximo de exposición al riesgo de crédito en relación con los instrumentos financieros en él incluidos, excepto para los activos por derivados contratados en los que existen acuerdos de *netting* o compensación, y que además tienen un acuerdo de colateral que consiste en la formalización de depósitos por un importe equivalente al valor razonable neto de las operaciones de derivados, de forma que ante el impago de las obligaciones por derivados por una de las partes, la otra parte no ha de satisfacer las obligaciones asociadas al depósito.

La Sociedad no ha compensado los instrumentos financieros que dan origen a estos depósitos de garantía, manteniendo los activos y pasivos por separado sin registrar una posición neta, ya que no se dan las circunstancias descritas en la Nota 2.7. El detalle del valor contable de los instru-

mentos financieros afectos a estos acuerdos y los depósitos activos y pasivos que se generan con las contrapartes, es el siguiente:

(Miles de euros)	Instrumentos financieros afectos a acuerdos de compensación	
	2014	2013
Activos por derivados	499.122	510.420
Pasivos por derivados	586.992	259.529

(Miles de euros)	Depósitos afectos a acuerdos de compensación por derivados	
	2014	2013
Depósitos activos	495.730	230.620
Depósitos pasivos	358.181	410.024

La práctica totalidad de las coberturas de valor razonable realizadas por el Grupo tienen por objetivo cubrir el riesgo de variaciones en el valor razonable de instrumentos de deuda activos y pasivos emitidos a tipo fijo, ante cambios en el tipo de interés de referencia. Dicho riesgo se concreta en el incremento del valor razonable de los pasivos financieros ante disminuciones del tipo de interés de referencia y en las disminuciones del valor razonable de los activos financieros ante incrementos del mismo. Para mitigar dicho riesgo, el Grupo contrata fundamentalmente permutas financieras cuyo valor varía de forma similar y simétrica a los cambios de valor de los elementos cubiertos.

A continuación se muestra un detalle de los nocionales de las operaciones de cobertura, en función del elemento de cobertura y cubierto:

(Miles de euros)	2014	2013
Elemento Cobertura	**13.723.213**	**10.969.259**
Opciones sobre acciones	–	170.600
Opciones sobre tipos de interés	2.672.423	2.672.423
Permutas financieras sobre tipos de interés (IRS´s)	11.050.790	8.025.567
Permutas financieras sobre acciones	–	100.669
Elemento Cubierto	**13.723.213**	**10.969.259**
Operaciones con clientes	5.153.540	5.219.011
Empréstitos	3.317.229	4.757.905
Renta fija	5.252.444	992.343

12.2 Ajustes a activos y pasivos financieros por macro-coberturas

De acuerdo con lo explicado en la Nota 2.4, en estos epígrafes del balance consolidado se cargan o abonan, según proceda, las ganancias o pérdidas con origen en las variaciones del valor razonable del riesgo de tipo de interés de los instrumentos financieros eficazmente cubiertos en operaciones de macro-coberturas de valor razonable.

A continuación se presentan los desgloses los ajustes a activos y pasivos financieros por macro-coberturas a 31 de diciembre de 2014 y 2013:

(Miles de euros)	Valor razonable			
	Saldos deudores		Saldos acreedores	
	2014	2013	2014	2013
Préstamos hipotecarios	128.991	40.135	–	–
Pasivos financieros	–	–	6.668	6.474
	128.991	**40.135**	**6.668**	**6.474**

En cuanto a los activos afectos a las macro-coberturas, en el ejercicio 2012 Banco Grupo Cajatres, S.A.U., suscribió un contrato de opción sobre tipos de interés, por el cual durante el período 2013-2026 pagará sobre el nocional vigente en cada período la diferencia positiva entre el tipo floor y el tipo Euribor a doce meses (o cero si dicha diferencia fuera negativa). El valor nocional inicial y máximo de la opción asciende a 2.672 millones de euros y cubre el cambio de valor del floor implícito en los préstamos hipotecarios en cartera ante variaciones en los tipos de interés.

El nominal de los pasivos financieros cubiertos asciende a 117.564 miles de euros a 31 de diciembre de 2014 (456.884 miles de euros a 31 de diciembre de 2013).

13 Activos no corrientes en venta

Al 31 de diciembre de 2014 y 2013, los saldos de este epígrafe de los balances consolidados presentaban la siguiente composición:

(Miles de euros)	2014	2013
Activos procedentes de adjudicaciones	1.001.226	960.342
Otros activos	80.486	35.162
Total importe bruto	1.081.712	995.504
(Pérdidas por deterioro)	(349.087)	(352.962)
Total importe neto	732.625	642.542

El epígrafe «Otros activos» a 31 de diciembre de 2014 incluye la participación en EBN Banco de Negocios, S.A. Con fecha 28 de noviembre de 2014 y conjuntamente con el resto de accionistas, Ibercaja Banco, S.A., suscribió un acuerdo para proceder a la venta de la totalidad de sus participaciones en EBN Banco de Negocios, S.A., por un importe de 11.875 miles de euros, sin que

este precio tenga un impacto significativo en la cuenta de resultados de la Sociedad. El acuerdo se ha condicionado, en todo caso, a la obtención de las preceptivas autorizaciones administrativas, pendientes a la fecha de cierre del ejercicio.

El movimiento habido en este epígrafe del balance consolidado en los ejercicios 2014 y 2013 ha sido el siguiente:

(Miles de euros)	Activos procedentes de adjudicaciones	Otros activos	Total
Coste			
Saldos a 1 de enero de 2013	**823.178**	**23.214**	**846.392**
Incorporación Cajatres*	91.433	9.205	100.638
Adiciones	97.678	–	97.678
Bajas por enajenaciones o por otros medios	(73.818)	–	(73.818)
Otros traspasos y otros movimientos	21.871	2.743	24.614
Saldos a 31 de diciembre de 2013	**960.342**	**35.162**	**995.504**
Adiciones	135.140	–	135.140
Bajas por enajenaciones o por otros medios	(116.925)	–	(116.925)
Otros traspasos y otros movimientos	22.669	45.324	67.993
Saldos a 31 de diciembre de 2014	**1.001.226**	**80.486**	**1.081.712**
Pérdidas por deterioro			
Saldos al 1 de enero de 2013	**(279.357)**	**(232)**	**(279.589)**
Incorporación Cajatres*	(31.778)	–	(31.778)
Dotación con cargo a resultados del ejercicio	(79.457)	–	(79.457)
Recuperación con abono a resultados	10.929	–	10.929
Utilizaciones y otros movimientos	26.933	–	26.933
Saldos a 31 de diciembre de 2013	**(352.730)**	**(232)**	**(352.962)**
Dotación con cargo a resultados del ejercicio	(48.089)	–	(48.089)
Recuperación con abono a resultados	15.387	–	15.387
Utilizaciones y otros movimientos	38.235	(1.658)	36.577
Saldos a 31 de diciembre de 2014	**(347.197)**	**(1.890)**	**(349.087)**
Activo no corriente en venta neto			
Saldos a 31 de diciembre de 2013	**607.612**	**34.930**	**642.542**
Saldos a 31 de diciembre de 2014	**654.029**	**78.596**	**732.625**

* Importe derivado de la incorporación al Grupo de Banco Grupo Cajatres, S.A.U., cuya integración se describe en la Nota 1.10.2

El Grupo dispone de un Plan de realización de los Activos no corrientes en venta que incluye la Política de financiación en ventas. Dicho Plan implica la colaboración de la red de oficinas, de agentes de la propiedad inmobiliaria, la divulgación de información específica en la página web de la Sociedad y la existencia de una unidad dedicada a la enajenación de los activos adjudicados en pago de deudas.

Según la experiencia histórica del Grupo, los activos no corrientes en venta permanecen en balance un período medio que oscila entre uno y tres años. Dado que en su mayor parte se corresponden

con activos inmobiliarios, el Grupo considera que es posible que parte de dichos activos permanezcan en su balance por un período superior al que se deriva de su experiencia histórica, dada la situación por la que atraviesa el mercado.

La venta de Activos no corrientes se realiza al contado, con aplazamiento por un plazo prudencial preservando los intereses del Grupo mediante las adecuadas fórmulas jurídicas, o con financiación con garantía hipotecaria en las condiciones habituales para este tipo de operaciones.

No existen ganancias pendientes de reconocer ya que las ventas cumplen los siguientes criterios:

- el comprador no está controlado por la entidad vendedora,
- el Grupo no retiene ventajas ni riesgos, de carácter significativo, relacionados con la propiedad del activo vendido,
- el Grupo no conserva para sí ninguna implicación en la gestión corriente del activo, asociada con su propiedad, y no retiene su control efectivo,
- el porcentaje de venta financiado por la entidad al comprador no excede del que este obtendría de una entidad de crédito no vinculada con el grupo,
- la capacidad de pago, presente y futura, del comprador es suficiente para atender el préstamo, y
- el plazo y las condiciones de financiación son similares a las concedidas por el Grupo para la financiación de adquisiciones de activos semejantes que no son de su propiedad.

El importe de los préstamos concedidos durante el ejercicio para la financiación de ventas de estos activos es de 51.344 miles de euros (56.646 miles de euros a 31 de diciembre de 2013) y el importe acumulado de préstamos concedidos es de 248.407 miles de euros (197.063 miles de euros a 31 de diciembre de 2013).

A 31 de diciembre de 2014 el porcentaje medio de venta financiado al comprador es del 67,77% (69,28% a 31 de diciembre de 2013).

El cuadro siguiente muestra una clasificación por tipo de activo de los activos no corrientes en venta. Asimismo se indica el saldo que ha sido valorado por un tasador independiente.

(Miles de euros)	Valor contable		Del que: valorado por tasador independiente	
	2014	2013	2014	2013
Activos no corrientes en venta	**1.081.712**	**995.504**	**1.013.625**	**963.226**
Residenciales	970.105	921.674	943.447	918.877
Industriales	80.625	54.253	54.262	27.995
Agrícolas	15.916	19.577	15.916	16.354
Otros	15.066	–	–	–

El valor razonable facilitado por tasadores independientes para los activos asciende a 1.244.072 miles de euros a 31 de diciembre de 2014 (1.040.832 miles de euros a 31 de diciembre de 2013).

Las tasaciones tienen un nivel 2 en la jerarquía de valor razonable.

Las tasaciones de activos procedentes de adjudicaciones han sido realizadas en los tres últimos ejercicios por sociedades y agencias de tasación que cuentan con una capacidad profesional reconocida y una experiencia reciente en la localidad y categoría de los activos objeto de valoración. La mayoría de las valoraciones han sido realizadas por Tasaciones Hipotecarias, S.A., Gesvalt Sociedad de Tasación, S.A., y UVE Valoraciones, S.A.

Para calcular el valor de mercado de los activos adquiridos se han usado diferentes métodos de valoración según la tipología de activos. Se ha utilizado el método residual para valorar los suelos, el de actualización para activos en renta y el de comparación para las viviendas. Las características fundamentales de los métodos son las siguientes:

- Método Residual: de acuerdo con una proyección de los precios de venta de las unidades a construir se determina el valor de mercado final. A este importe se le detraen los costes de urbanización, construcción, financieros y el margen industrial del promotor, obteniéndose el precio del suelo. En aquellos casos en los que el período de gestión y desarrollo sea superior al tiempo medio normal de una promoción, se estima un horizonte temporal del proyecto, realizándose una actualización de los flujos de caja esperados a una tasa de mercado adecuada (método residual dinámico).
- Método de Actualización: para determinar el valor de los inmuebles en renta se calcula el valor actual según la renta de mercado y/o renta actual, teniendo en cuenta la rentabilidad exigida para cada tipología de activo.
- Método de Comparación: parte del principio de sustitución, por el que se compara el inmueble a valorar con otros de los que se conoce su valor. La metodología se basa en la obtención de productos comparables homogéneos, teniendo en cuenta operaciones de compraventa en la zona, ofertas de inmuebles similares y las opiniones de otros operadores del mercado inmobiliario. Para llegar a un valor definitivo se adapta el valor obtenido a las características específicas del inmueble según su estado físico y estructural, el diseño y distribución de las superficies, la situación arrendaticia, la ubicación y otros factores (situación urbanística, entorno inmediato, etc.).

14 Participaciones

14.1 Participaciones en entidades asociadas

La composición de los saldos del epígrafe de participaciones asociadas en los balances consolidados a 31 de diciembre de 2014 y 2013 es la siguiente:

(Miles de euros)	2014	2013
Instrumentos de capital	118.891	148.496
(Pérdidas por deterioro)	(1.411)	(1.411)
Total importe neto	117.480	147.085

El saldo del epígrafe «Participaciones - Entidades asociadas» de los balances consolidados a 31 de diciembre de 2014 y 2013 incluye fondos de comercio asociados a estas participaciones. El detalle de estos fondos de comercio, atendiendo a la entidad que los ha originado se presenta a continuación:

(Miles de euros)

Entidad	2014	2013
Heraldo de Aragón, S.A.	11.149	15.308
Campusport, S.L.	–	759
CAI Seguros Generales, Seguros y Reaseguros, S.A.	6.699	6.699
	17.848	22.766

A continuación se presenta el movimiento de las pérdidas por deterioro de las entidades asociadas durante los ejercicios 2014 y 2013:

(Miles de euros)

	2014	2013
Saldo al inicio del período	1.411	17.795
Dotaciones netas (Nota 39)	3.657	19.159
Dotación con cargo a resultados del ejercicio	5.942	36.626
Recuperación con abono a resultados del ejercicio	(2.285)	(17.467)
Recuperación con abono al resultado de ejercicios anteriores	(1.345)	(13.266)
Utilizaciones	-	(1.751)
Otros movimientos	(2.312)	(20.526)
Saldo al final del período	1.411	1.411

14.2 Participaciones en entidades multigrupo

En los Anexos I y II se muestra un detalle de las participaciones consideradas multigrupo por el Grupo a 31 de diciembre de 2014 y 2013, junto con diversas informaciones de carácter relevante sobre las mismas.

No existen pérdidas por deterioro ni fondos de comercio asociados a estas participaciones.

14.3 Notificaciones sobre adquisición de participaciones

En relación a lo indicado por el artículo 155 de la Ley de Sociedades de Capital, se informa que durante el ejercicio no se han realizado adquisiciones que hayan supuesto superar el 10% de participación en ninguna sociedad.

15 Activos por reaseguros

A 31 de diciembre de 2014 y 2013, la totalidad del saldo de este epígrafe de los balances consolidados se corresponde con la participación en beneficios de las pólizas reaseguradas.

La conciliación entre los saldos iniciales y finales de este epígrafe del balance en los ejercicios 2013 y 2014 es el siguiente:

(Miles de euros)

Saldos a 31 de diciembre de 2012	**963**
Incorporación Cajatres*	731
Dotaciones netas	(480)
Saldos a 31 de diciembre de 2013	**1.214**
Incorporación Caja Badajoz Vida y Pensiones**	380
Dotaciones netas	(30)
Saldos a 31 de diciembre de 2014	**1.564**

* Importe derivado de la incorporación al Grupo de Banco Grupo Cajatres, S.A.U., cuya integración se describe en la Nota 1.10.2.

** Importe derivado de la incorporación al Grupo de Caja Badajoz Vida y Pensiones, S.A., de Seguros, cuya integración se describe en la Nota 17.1.

16 Activo material

El movimiento habido en este epígrafe del balance consolidado en los ejercicios 2014 y 2013 ha sido el siguiente:

(Miles de euros)	De uso propio	Inversiones inmobiliarias	Cedido en arrendamiento operativo	Total
Coste				
Saldos a 1 de enero de 2013	**998.384**	**159.025**	**24.967**	**1.182.376**
Incorporación Cajatres*	750.825	323.666	8.479	1.082.970
Adiciones	12.446	16.019	4.244	32.709
Bajas por enajenaciones o por otros medios	(98.434)	(1.157)	(6.755)	(106.346)
Otros traspasos y otros movimientos	(64.632)	69.061	–	4.429
Saldos a 31 de diciembre de 2013	**1.598.589**	**566.614**	**30.935**	**2.196.138**
Adiciones	14.546	23.005	6.585	44.136
Bajas por enajenaciones o por otros medios	(36.002)	(5.616)	(7.110)	(48.728)
Otros traspasos y otros movimientos	(140.734)	122.323	(6.043)	(24.454)
Saldos a 31 de diciembre de 2014	**1.436.399**	**706.326**	**24.367**	**2.167.092**
Amortización acumulada				
Saldos al 1 de enero de 2013	**(438.846)**	**(11.668)**	**(7.678)**	**(458.192)**
Incorporación Cajatres*	(327.419)	(50.890)	(6.452)	(384.761)
Bajas por enajenaciones o por otros medios	51.062	621	3.594	55.277
Dotaciones con cargo a la cuenta de resultados	(31.098)	(4.994)	(3.827)	(39.919)
Otros traspasos y otros movimientos	10.760	(8.263)	–	2.497
Saldos a 31 de diciembre de 2013	**(735.541)**	**(75.194)**	**(14.363)**	**(825.098)**
Bajas por enajenaciones o por otros medios	23.575	1.493	3.994	29.062
Dotaciones con cargo a la cuenta de resultados	(31.761)	(9.237)	(3.934)	(44.932)
Otros traspasos y otros movimientos	35.354	(34.869)	5.893	6.378
Saldos a 31 de diciembre de 2014	**(708.373)**	**(117.807)**	**(8.410)**	**(834.590)**
Pérdidas por deterioro				
Saldos a 1 de enero de 2013	**(329)**	**(34.454)**	**(110)**	**(34.893)**
Incorporación Cajatres*	–	(34.569)	–	(34.569)
Dotación con cargo a resultados del ejercicio	(11.521)	(18.090)	–	(29.611)
Recuperación con abono a resultados	–	953	–	953
Utilizaciones y otros movimientos	9.460	3.004	(40)	12.424
Saldos a 31 de diciembre de 2013	**(2.390)**	**(83.156)**	**(150)**	**(85.696)**
Dotación con cargo a resultados del ejercicio	(1.916)	(30.503)	–	(32.419)
Recuperación con abono a resultados	–	224	–	224
Utilizaciones y otros movimientos	1.163	(4.357)	150	(3.044)
Saldos a 31 de diciembre de 2014	**(3.143)**	**(117.792)**	**–**	**(120.935)**
Activo material neto				
Saldos a 31 de diciembre de 2013	**860.658**	**408.264**	**16.422**	**1.285.344**
Saldos a 31 de diciembre de 2014	**724.883**	**470.727**	**15.957**	**1.211.567**

* Importe derivado de la incorporación al Grupo de Banco Grupo Cajatres, S.A.U., cuya integración se describe en la Nota 1.10.2.

El traspaso entre activos materiales de uso propio e inversiones inmobiliarias se ha debido a que, como consecuencia de la fusión entre Ibercaja Banco y Banco Grupo Cajatres descrita en la Nota 1.10.3, determinados activos inmobiliarios de Banco Grupo Cajatres ya no se encuentran afectos al negocio del Grupo y su valor se espera recuperar a través del alquiler o la venta.

A 31 de diciembre de 2014 el importe de los activos materiales en uso totalmente amortizados asciende a 224.028 miles de euros (325.108 a 31 de diciembre de 2013).

Ibercaja Banco, S.A., y Banco Grupo Cajatres, S.A.U. (que tal como se indica en la Nota 1.10.3 se han fusionado durante el ejercicio 2014) se acogieron durante el ejercicio 2013 a la posibilidad ofrecida por el artículo 9 de la Ley 16/2012 de actualizar el valor fiscal del activo material, siendo objeto de actualización determinados inmuebles de uso propio e inversiones inmobiliarias.

El importe de la actualización fiscal en Ibercaja Banco, S.A., ascendió a 17.888 miles de euros, generando una cuota a pagar del 5% de dicha actualización, por un importe de 894 miles de euros. No obstante, dado que los activos revalorizados fiscalmente ya habían sido revalorizados contablemente con ocasión de la primera aplicación de la Circular 4/2004, el incremento del valor contable de los activos se limitó a aquellos activos en los que el nuevo valor fiscal superaba el valor contable previo a la actualización, por importe de 2.450 miles de euros.

En Banco Grupo Cajatres, S.A.U., el importe de la actualización fiscal ascendió a 36.094 miles de euros, generando una cuota a pagar del 5% de dicha actualización, por un importe de 1.805 miles de euros. No obstante, dado que los activos revalorizados fiscalmente ya habían sido revalorizados contablemente en el ejercicio 2010 con ocasión de la constitución del Sistema Institucional de Protección que dio origen a la Sociedad, no se produjo ningún incremento en el valor contable de los mismos ya que en ningún caso el nuevo valor fiscal superaba el valor contable previo a la actualización.

En virtud del artículo 9 de la Ley 16/2012, los efectos de la actualización sobre la amortización fiscal de dichos activos comenzarán a partir del 1 de enero de 2015.

En las cuentas anuales del ejercicio 2013 de ambas entidades se detallan los movimientos acaecidos durante dicho ejercicio en la reserva de revalorización de la Ley 16/2012. Con motivo de la fusión de dichas entidades, que se describe en la Nota 1.10.3, en el balance de Ibercaja Banco se refleja únicamente la reserva procedente de esta entidad (Nota 24). Durante el ejercicio 2014 esta reserva no ha experimentado movimientos.

16.1 Activo material de uso propio

El desglose, de acuerdo con su naturaleza, de las partidas que integran el saldo de este epígrafe del balance consolidado a 31 de diciembre de 2014 y 2013, sin tener en cuenta las pérdidas por deterioro, es el siguiente:

(Miles de euros)	Coste	Amortización acumulada	Pérdidas por deterioro	Saldo neto
Equipos informáticos y sus instalaciones	222.547	(189.007)	–	33.540
Mobiliario, vehículos y resto de instalaciones	467.172	(378.466)	–	88.706
Edificios	907.843	(168.068)	(2.390)	737.385
Obras en curso	1.027	–	–	1.027
Saldos a 31 de diciembre de 2013	**1.598.589**	**(735.541)**	**(2.390)**	**860.658**
Equipos informáticos y sus instalaciones	232.935	(198.587)	–	34.348
Mobiliario, vehículos y resto de instalaciones	440.429	(366.650)	–	73.779
Edificios	761.526	(143.136)	(3.143)	615.247
Obras en curso	1.509	–	–	1.509
Saldos a 31 de diciembre de 2014	**1.436.399**	**(708.373)**	**(3.143)**	**724.883**

No se han recibido durante el ejercicio 2014 indemnizaciones de terceros por deterioro de activos, no existiendo indemnizaciones pendientes de recibir a 31 de diciembre de 2013.

No existen compromisos significativos de adquisición de activo material de uso propio ni restricciones a su titularidad a 31 de diciembre de 2014 y 2013.

16.2 Inversiones inmobiliarias

En el ejercicio 2014 los ingresos por rentas provenientes de las inversiones inmobiliarias propiedad del Grupo ascendieron a 12.240 miles de euros (5.864 miles de euros en 2013), otros gastos relacionados con las mismas ascendieron a 791 miles de euros (756 miles de euros en el ejercicio 2013) y se incurrió en gastos de explotación por amortización durante el ejercicio 2014 por un importe de 9.237 miles de euros (4.994 miles de euros en el ejercicio 2013).

El 75,12% del valor neto contable de las inversiones inmobiliarias (81% en 2013) está basado en tasaciones realizadas por peritos con capacidad profesional reconocida y experiencia reciente en la localidad y categoría de las inversiones inmobiliarias objeto de la valoración. Las tasaciones de estos inmuebles se han realizado principalmente por TINSA, Tasaciones Inmobiliarias, S.A., General de Valoraciones, S.A., y Gesvalt Sociedad de Tasación, S.A.

En la Nota 13 se informa sobre los criterios aplicados para determinar el valor razonable de estos activos.

El cuadro siguiente muestra una clasificación por tipo de activo de las inversiones inmobiliarias. Asimismo se indica el valor contable (sin considerar las pérdidas por deterioro) de dichos activos que ha sido valorado por un tasador independiente.

(Miles de euros)	Valor contable		Del que: valorado por tasador independiente	
	2014	2013	2014	2013
Inversiones inmobiliarias	588.519	491.420	442.087	395.622
Residenciales	185.169	112.306	104.152	80.930
Comerciales e industriales	400.125	379.055	337.881	314.638
Agrícolas	3.225	59	54	54

Las tasaciones indicadas en el cuadro anterior se han realizado en su mayoría en 2014 y 2013.

El valor razonable facilitado por tasadores independientes para los activos asciende a 458.842 miles de euros a 31 de diciembre de 2014 (412.276 miles de euros a 31 de diciembre de 2013).

Las tasaciones tienen un nivel 2 en la jerarquía de valor razonable.

No existen compromisos significativos para la adquisición o mantenimiento de inversiones inmobiliarias ni restricciones a la titularidad de las mismas a 31 de diciembre de 2014.

16.3 Otros activos cedidos en arrendamiento operativo

El Grupo incluye en este epígrafe fundamentalmente los activos afectos a contratos de *renting*, los cuales ascienden a 15.956 miles de euros a 31 de diciembre de 2014 (14.806 miles de euros a 31 de diciembre de 2013). En el ejercicio 2014, los ingresos por rentas provenientes de estos activos ascendieron a 6.400 miles de euros (6.277 miles de euros en el ejercicio 2013) y los gastos de explotación por amortización y otros gastos relacionados con los mismos ascendieron a 3.934 y 1.230 miles de euros respectivamente (3.827 y 1.239 miles de euros en el ejercicio 2013).

16.4 Pérdidas por deterioro

Durante el ejercicio 2014 se han registrado 1.916 miles de euros de pérdidas por deterioro de activos materiales de uso propio y 30.279 miles de euros por pérdidas por deterioro de inversiones inmobiliarias (11.521 y 17.137 miles de euros durante el ejercicio 2013) (Nota 39).

17 Activo intangible

17.1 Fondo de comercio

El desglose de las partidas que integran el saldo de este epígrafe del balance consolidado a 31 de diciembre de 2014 y 2013 es el siguiente:

(Miles de euros)	2014	2013
Banco Grupo Cajatres, S.A.U. (Nota 1.10.2)	128.065	128.065
Tintas Arzubialde, S.L.	–	3.255
Caja Badajoz Vida y Pensiones, S.A., de Seguros	16.869	–
	144.934	131.320

El fondo de comercio asociado a la entidad Caja Badajoz Vida y Pensiones, S.A de Seguros ha surgido como consecuencia de la adquisición con fecha 3 de septiembre de 2014 del 50% de dicha entidad que no era propiedad del Grupo al cierre del ejercicio anterior.

Esta adquisición se produjo en el marco de la reordenación del negocio asegurador del Grupo, como consecuencia de la toma de control de Banco Grupo Cajatres, S.A.U., que tuvo lugar en el ejercicio 2013 (Nota 1.10.2).

El balance de integración de dicha sociedad a 31 de agosto de 2014, fecha de adquisición a efectos contables, recogía un importe de activos y pasivos, valorados a valor razonable, por importe de 359.317 y 310.622 miles de euros, respectivamente, no existiendo diferencias significativas entre dichos valores razonables y los valores contables previos.

La contraprestación por el 50% adquirido ha ascendido a 41.515 miles de euros, importe determinado en función de los acuerdos previos existentes entre el vendedor y Banco Grupo Cajatres, S.A.U., que preveían que, en caso de que Banco Grupo Cajatres, S.A.U., fuera adquirido por otra Entidad, el vendedor tendría derecho a enajenar su participación por dicho importe.

El valor razonable estimado de la participación adquirida del 50% se ha estimado en 32.782 miles de euros. La contabilización de esta combinación de negocios ha supuesto el registro de:

a) Una pérdida por indemnización por importe de 8.733 miles de euros, que se ha registrado en la partida «Otros conceptos» del epígrafe «Otras cargas de explotación» de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada (Nota 36), por diferencia entre el precio pagado y el valor razonable de la participación adquirida.

b) Un beneficio de 8.434 miles de euros por la diferencia entre el valor razonable de la participación previa y su valor contable (24.348 miles de euros), que se ha registrado en el epígrafe «Ganancias (pérdidas) en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta» de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada (Nota 40).

c) Un fondo de comercio por importe de 16.869 miles de euros, por la diferencia entre el valor razonable del 100% de la participación (65.564 miles de euros) y el valor razonable de los activos y pasivos a la fecha de adquisición.

d) Un beneficio por 6.296 miles de euros correspondiente a la transferencia a la cuenta de resultados de los ajustes por valoración relacionados con activos financieros disponibles para la venta, existentes a la fecha de adquisición, que se ha registrado en el epígrafe «Ganancias (pérdidas) en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta» de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada (Nota 40).

A efectos de la distribución del fondo de comercio a la que se refiere la Nota 2.16.1, el Grupo ha considerado que solamente existe una unidad generadora de efectivo coincidente con la totalidad de su balance, ya que ni el fondo de comercio se controla a un nivel más bajo a efectos de gestión interna ni existen segmentos de explotación diferenciados, de acuerdo a lo indicado en la Nota 27.9.

El Grupo ha calculado al cierre del ejercicio el valor en uso de la unidad generadora de efectivo que constituye Ibercaja Banco, concluyendo que no existe necesidad de registrar ningún deterioro en la misma.

El valor en uso ha sido obtenido a partir de las estimaciones de flujos de efectivo futuros basadas en las proyecciones de negocio hasta el ejercicio 2019, calculando para el período restante un valor residual el cual se ha determinado considerando un flujo de caja distribuible de 427.821 miles de euros y una tasa de crecimiento de este flujo del 1,65%. Estos flujos se han descontado usando tipos de mercado y ajustados al coste medio de capital, con una tasa del 10,6%.

Se ha realizado un análisis de sensibilidad de la valoración ante cambios razonablemente posibles en las variables clave de la valoración (flujo de caja distribuible utilizado para calcular el valor terminal, tasa de crecimiento a perpetuidad del dicho flujo de caja y tasa descuento), observando que en ningún caso estas variaciones supondrían la necesidad de registrar un deterioro en el fondo de comercio ya que el valor en uso calculado seguiría siendo superior al valor contable de la unidad generadora de efectivo.

A continuación se adjunta un resumen de los criterios principales utilizados en el marco del cálculo del valor en uso, que han servido de justificación de las hipótesis clave que determinan el cálculo de dicho valor en uso:

- Flujos de caja estimados a partir del plan de negocio de la Entidad.

  –Recuperación moderada del margen de intereses y de las comisiones en los próximos ejercicios.

  –Normalización de los resultados de operaciones financieras.

  –Mejora significativa del ratio de eficiencia, como consecuencia del aprovechamiento de las sinergias derivadas de la integración con Banco Grupo Cajatres.

  –Normalización de las provisiones por insolvencias, considerando el consenso actual de las expectativas macroeconómicas.

- Tasa de descuento.

  Esta magnitud se basa en una rentabilidad del bono español a 10 años del 4% (versus 2% actual), una beta del 1,65 (versus 1,45 actual del sector financiero) y una prima de riesgo de mercado del 4%.

- Tasa de crecimiento a perpetuidad del flujo de caja a partir de 2018.

  La tasa se ha fijado en un nivel por debajo de la previsión del Fondo Monetario Internacional para el crecimiento del Producto Interior Bruto de España en el medio plazo.

17.2 Otro activo intangible

El desglose de este epígrafe es el siguiente:

(Miles de euros)	Coste	Amortización acumulada	Pérdidas por deterioro	Saldo neto
Aplicaciones informáticas	123.438	(104.839)	(5.789)	12.810
Marca comercial*	7.500	(750)	–	6.750
Relaciones con clientes *(Core deposits)* de Banco Grupo Cajatres, S.A.U.	45.031	(2.252)	–	42.779
Resto	4.444	(1.427)	–	3.017
Saldos a 31 de diciembre de 2013	**180.413**	**(109.268)**	**(5.789)**	**65.356**
Aplicaciones informáticas	90.734	(71.399)	(1.671)	17.664
Marca comercial*	7.500	(2.250)	–	5.250
Relaciones con clientes *(Core deposits)* de Banco Grupo Cajatres, S.A.U.	45.031	(8.139)	–	36.892
Resto	4.345	(1.637)	–	2.708
Saldos a 31 de diciembre de 2014	**147.610**	**(83.425)**	**(1.671)**	**62.514**

* Recoge el valor estimado de las marcas de las antiguas Cajas de Ahorros que dieron origen a Banco Grupo Cajatres S.A. (CAI, Caja Círculo y Caja Badajoz).

El coste del activo Relaciones con clientes de Banco Grupo Cajatres, S.A.U., recoge el valor actual neto que, en el momento de la adquisición de esta entidad, supone el ahorro de costes que los depósitos a la vista y a plazo de esta entidad representan respecto a otras fuentes de financiación alternativa.

El movimiento habido en este epígrafe del balance consolidado a lo largo de los ejercicios 2014 y 2013 ha sido el siguiente:

(Miles de euros)

	Aplicaciones informáticas	Marca comercial	Relaciones con clientes de Banco Grupo Cajatres	Resto	Total
Coste					
Saldos a 1 de enero de 2013	**71.665**	**–**	**–**	**–**	**71.665**
Incorporación Cajatres*	46.344	7.500	45.031	4.444	103.319
Adiciones	5.291	–	–	–	5.291
Bajas por enajenaciones o por otros medios	–	–	–	–	–
Otros traspasos y otros movimientos	138	–	–	–	138
Saldos a 31 de diciembre de 2013	**123.438**	**7.500**	**45.031**	**4.444**	**180.413**
Adiciones	11.846	–	–	–	11.846
Bajas por enajenaciones o por otros medios	(50.398)	–	–	(99)	(50.497)
Otros traspasos y otros movimientos	5.848	–	–	–	5.848
Saldos a 31 de diciembre de 2014	**90.734**	**7.500**	**45.031**	**4.345**	**147.610**
Amortización acumulada					
Saldos a 1 de enero de 2013	**(59.469)**	**–**	**–**	**–**	**(59.469)**
Incorporación Cajatres*	(41.112)	–	–	–	(41.112)
Bajas por enajenaciones o por otros medios	–	–			–
Dotaciones con cargo a la cuenta de resultados	(4.258)	(750)	(2.252)	(1.427)	(8.687)
Otros traspasos y otros movimientos	–	–	–	–	–
Saldos a 31 de diciembre de 2013	**(104.839)**	**(750)**	**(2.252)**	**(1.427)**	**(109.268)**
Bajas por enajenaciones o por otros medios	41.858	–	–	72	41.930
Dotaciones con cargo a la cuenta de resultados	(6.886)	(1.500)	(5.887)	(282)	(14.555)
Otros traspasos y otros movimientos	(1.532)	–	–	–	(1.532)
Saldos a 31 de diciembre de 2014	**(71.399)**	**(2.250)**	**(8.139)**	**(1.637)**	**(83.425)**
Pérdidas por deterioro					
Saldos a 1 de enero de 2013	**(271)**	**–**	**–**	**–**	**(271)**
Incorporación Cajatres*	(2.258)	–	–	–	(2.258)
Dotación con cargo a resultados del ejercicio	(3.260)	–	–	–	(3.260)
Recuperación con abono a resultados del ejercicio	–	–	–	–	–
Utilizaciones y otros movimientos	–	–	–	–	–
Saldos a 31 de diciembre de 2013	**(5.789)**	**–**	**–**	**–**	**(5.789)**
Dotación con cargo a resultados del ejercicio	–	–	–	–	–
Recuperación con abono a resultados del ejercicio	–	–	–	–	–
Utilizaciones y otros movimientos	4.118	–	–	–	4.118
Saldos a 31 de diciembre de 2014	**(1.671)**	**–**	**–**	**–**	**(1.671)**
Activo material neto					
Saldos a 31 de diciembre de 2013	**12.810**	**6.750**	**42.779**	**3.017**	**65.356**
Saldos a 31 de diciembre de 2014	**17.664**	**5.250**	**36.892**	**2.708**	**62.514**

* Importe derivado de la incorporación al Grupo de Banco Grupo Cajatres, S.A.U., cuya integración se describe en la Nota 1.10.2

Al 31 de diciembre de 2014 el importe de los activos intangibles en uso totalmente amortizados es de 58.396 miles de euros (85.966 miles de euros al 31 de diciembre de 2013).

18 Resto de activos

La composición de los saldos de este epígrafe de los balances consolidados a 31 de diciembre de 2014 y 2013 es la siguiente:

(Miles de euros)	2014	2013
Periodificaciones	20.144	24.486
Existencias	411.186	495.619
Operaciones en camino	3.082	13.159
Resto	22.285	21.742
Total importe bruto	**456.697**	**555.006**
(Pérdidas por deterioro)	(178.571)	(230.418)
Total importe neto	**278.126**	**324.588**

Los deterioros desglosados en el cuadro anterior se corresponden íntegramente con la partida de Existencias.

El movimiento habido en el epígrafe de Existencias en los ejercicios 2014 y 2013 ha sido el siguiente:

(Miles de euros)	Activos procedentes de adjudicaciones	Otros activos	Total
Coste			
Saldos a 1 de enero de 2013	**333.489**	**105.619**	**439.108**
Incorporación Cajatres*	–	82.741	82.741
Adiciones	9.334	411	9.745
Bajas por enajenaciones o por otros medios	–	(12.330)	(12.330)
Otros traspasos y otros movimientos	(23.645)	–	(23.645)
Saldos a 31 de diciembre de 2013	**319.178**	**176.441**	**495.619**
Adiciones	12.336	229	12.565
Bajas por enajenaciones o por otros medios	–	(86.647)	(86.647)
Otros traspasos y otros movimientos	(10.351)	–	(10.351)
Saldos a 31 de diciembre de 2014	**321.163**	**90.023**	**411.186**
Pérdidas por deterioro			
Saldos a 1 de enero de 2013	**(172.287)**	**(10.303)**	**(182.590)**
Incorporación Cajatres*	–	(53.511)	(53.511)
Dotación con cargo a resultados del ejercicio	(817)	(2.626)	(3.443)
Recuperación con abono a resultados	3.094	–	3.094
Utilizaciones y otros movimientos	2.214	3.818	6.032
Saldos a 31 de diciembre de 2013	**(167.796)**	**(62.622)**	**(230.418)**
Dotación con cargo a resultados del ejercicio	(562)	(2.537)	(3.099)
Recuperación con abono a resultados	1.842	–	1.842
Utilizaciones y otros movimientos	236	52.868	53.104
Saldos a 31 de diciembre de 2014	**(166.280)**	**(12.291)**	**(178.571)**
Existencias netas			
Saldos a 31 de diciembre de 2013	**151.382**	**113.819**	**265.201**
Saldos a 31 de diciembre de 2014	**154.883**	**77.732**	**232.615**

* Importe derivado de la incorporación al Grupo de Banco Grupo Cajatres, S.A.U., cuya integración se describe en la Nota 1.10.2

Dentro del saldo de existencias, 321.163 miles de euros son activos inmobiliarios de carácter residencial (489.538 miles de euros a 31 de diciembre de 2013).

Las tasaciones de los activos anteriores se han actualizado principalmente en los tres últimos ejercicios siendo en todo caso realizadas por peritos con capacidad profesional reconocida y experiencia reciente en la localidad y categoría de los activos objeto de la valoración. La mayoría de las valoraciones han sido realizadas por TINSA, Tasaciones Inmobiliarias, S.A., Gesvalt Sociedad de Tasación, S.A., y General de Valoraciones, S.A.

En la Nota 13 se informa sobre los criterios aplicados para determinar el valor razonable de estos activos.

El detalle de los gastos registrados en relación a las existencias durante los ejercicios 2014 y 2013 es el siguiente:

(Miles de euros)	2014	2013
Coste de ventas de las existencias enajenadas durante el ejercicio (Nota 36)	*791*	*756*
Pérdidas por deterioro de existencias (Nota 39)	*1.257*	*349*
Rebajas de valor por deterioro	*1.374*	*390*
Reversiones de rebajas de valor por deterioro	*(117)*	*(41)*
Total importe neto	2.048	1.105

19 Pasivos financieros a coste amortizado

A continuación se detallan las partidas que integran los saldos de este epígrafe de los balances consolidados a 31 de diciembre de 2014 y 2013:

(Miles de euros)	2014	2013
Depósitos de Bancos centrales (Nota 19.1)	4.848.302	4.855.479
Depósitos de entidades de crédito (Nota 19.2)	3.241.613	4.197.762
Depósitos de la clientela (Nota 19.3)	39.868.562	39.991.664
Débitos representados por valores negociables (Nota 19.4)	1.631.249	2.995.125
Pasivos subordinados (Nota 19.5)	556.574	567.520
Otros pasivos financieros (Nota 19.6)	677.860	474.199
	50.824.160	53.081.749

19.1 Depósitos de Bancos centrales

La composición de los saldos de este epígrafe de los balances consolidados a 31 de diciembre de 2014 y 2013, atendiendo a la naturaleza de las operaciones, se indica a continuación:

(Miles de euros)	2014	2013
Banco Central Europeo	4.790.000	4.790.000
Ajustes por valoración	58.302	65.479
	4.848.302	4.855.479

A 31 de diciembre de 2014 y 2013 este epígrafe incluye la financiación obtenida del Banco Central Europeo en las subastas extraordinarias de liquidez (TLTRO) con vencimiento entre 3 y 4 años.

El tipo de interés efectivo medio de los instrumentos de deuda clasificados en este epígrafe durante el ejercicio 2014 ha sido del 0,17% (0,57% a 31 de diciembre de 2013).

19.2 Depósitos de entidades de crédito

La composición de los saldos de este epígrafe de los balances consolidados a 31 de diciembre de 2014 y 2013, atendiendo a la naturaleza de las operaciones, se indica a continuación:

(Miles de euros)	2014	2013
A la vista	10.687	135.947
Otras cuentas	10.687	135.947
A plazo o con preaviso	3.222.764	4.053.850
Cuentas a plazo	1.078.442	1.255.395
Cesión temporal de activos	2.131.152	2.788.239
Otras cuentas	13.170	10.216
Ajustes por valoración	8.162	7.965
	3.241.613	4.197.762

El tipo de interés efectivo medio de los instrumentos de deuda clasificados en este epígrafe durante el ejercicio 2014 ha sido del 0,67% (0,51% durante el 2013).

Dentro de cuentas a la vista se incluyen los depósitos formalizados por el neto de los «repos» tomados y/o cedidos con la misma contraparte en base a los acuerdos de compensación formalizados para las operaciones de repos o simultáneas.

La Sociedad no ha compensado los instrumentos financieros que dan origen a estos depósitos de garantía, manteniendo los activos y pasivos por separado sin registrar una posición neta, ya que no se dan las circunstancias descritas en la Nota 2.7. El detalle del valor contable de los instru-

mentos financieros afectos a estos acuerdos y los depósitos activos y pasivos que se generan con las contrapartes, es el siguiente:

(Miles de euros)	Instrumentos financieros afectos a acuerdos de compensación	
	2014	2013
Activos por repos	6.653	14.098
Pasivos por repos	4.467	5.732

(Miles de euros)	Depósitos afectos a acuerdos de compensación por repos	
	2014	2013
Depósitos activos	4.100	2.500
Depósitos pasivos	1.367	11.735

19.3 Depósitos de la clientela

La composición del saldo de este epígrafe de los balances consolidados a 31 de diciembre de 2014 y 2013, atendiendo a la situación geográfica, a su naturaleza y a las contrapartes de las operaciones, se indica a continuación:

(Miles de euros)	2014	2013
Por situación geográfica		
España	39.727.859	39.843.960
Resto del mundo	140.703	147.704
	39.868.562	**39.991.664**
Por naturaleza		
Cuentas corrientes y de ahorro	14.991.231	13.971.145
Depósitos a plazo	17.523.987	17.756.465
Cesiones temporales de activos	1.605.539	2.181.720
Cédulas hipotecarias singulares (Nota 43.1)	5.104.469	5.498.835
Ajustes por valoración	643.336	583.499
	39.868.562	**39.991.664**
Por contrapartes		
Administraciones Públicas residentes	781.634	838.140
Otros sectores residentes	38.946.225	39.005.820
Administraciones Públicas no residentes	10	10
Otros sectores no residentes	140.693	147.694
	39.868.562	**39.991.664**

El tipo de interés efectivo medio de los instrumentos de deuda clasificados en este epígrafe durante el ejercicio 2014 ha sido del 1,15% (1,20% durante el ejercicio 2013).

En el epígrafe Cédulas hipotecarias (en el desglose por naturaleza) figuran cédulas hipotecarias singulares emitidas al amparo de lo dispuesto en la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de Regulación del Mercado Hipotecario por importe de 5.104.469 miles de euros (5.498.835 miles de euros a 31 de diciembre de 2013). Las emisiones de cédulas hipotecarias se han realizado a tipo de interés variable y las emisiones a tipo de interés fijo se encuentran cubiertas del riesgo de tipo de interés mediante la contratación de permutas financieras sobre tipos de interés.

19.4 Débitos representados por valores negociables

La composición del saldo de este epígrafe de los balances consolidados a 31 de diciembre de 2014 y 2013 es la siguiente:

(Miles de euros)	2014	2013
Pagarés y efectos	13.752	150.213
Nominal Cédulas hipotecarias (Nota 43.1)	3.930.000	4.430.000
Nominal otros valores asociados a activos financieros transferidos	1.023.621	1.236.005
Nominal otros valores no convertibles	11.747	547.140
Valores propios en cartera	(3.384.878)	(3.436.206)
Ajustes por valoración	37.007	67.973
	1.631.249	2.995.125

El detalle de las emisiones de valores asociados a activos financieros transferidos es el siguiente:

(Miles de euros)					Importe suscrito	
Tipo	Interés nominal	Fecha emisión	Fecha vencimiento	Nominal emisión	2014	2013
Bonos titulización TDA2	Variable	13.10.2005	*	904.500	208.457	261.977
Bonos titulización TDA3	Variable	12.05.2006	*	1.007.000	226.249	269.008
Bonos titulización TDA4	Variable	18.10.2006	*	1.410.500	207.946	268.001
Bonos titulización TDA5	Variable	11.05.2007	*	1.207.000	193.557	227.401
Bonos titulización TDA6	Variable	25.06.2008	*	1.521.000	21.550	24.042
Bonos titulización TDA ICO-FTVPO	Variable	15.07.2009	*	447.200	165.862	185.576
					1.023.621	1.236.005

* Estos bonos son amortizados a medida que se amortizan los préstamos hipotecarios que han sido cedidos al correspondiente fondo de titulización.

El detalle de las emisiones de otros valores no convertibles es el siguiente:

(Miles de euros)					Importe suscrito	
Tipo	Interés nominal	Fecha emisión	Fecha vencimiento	Nominal emisión	2014	2013
Bonos simples con aval del Estado	4,44%	04.04.2011	30.07.2014	500.000	–	500.000
Bonos simples	Variable	24.06.2013	29.06.2014	35.393	–	35.393
Bonos simples	Variable	24.06.2013	25.05.2016	10.508	10.508	10.508
Bonos simples	Variable	10.07.2013	25.05.2016	1.239	1.239	1.239
					11.747	547.140

El tipo de interés efectivo medio de los instrumentos de deuda clasificados en este epígrafe durante el ejercicio 2014 ha sido del 1,06% (2,35% durante el ejercicio 2013).

19.5 Pasivos subordinados

La composición del saldo de este epígrafe de los balances consolidados a 31 de diciembre de 2014 y 2013 es la siguiente:

(Miles de euros)	2014	2013
Nominal valores subordinados	142.246	153.071
Nominal participaciones preferentes	5.233	5.350
Obligaciones convertibles contingentes (Nota 1.10.1.4)	407.000	407.000
Ajustes por valoración	2.095	2.099
	556.574	567.520

Los 5.233 miles de euros de participaciones preferentes corresponden al saldo vivo de una emisión realizada en 2006 por un importe nominal de 150.000 miles de euros, por tiempo indefinido y a tipo de interés de Euribor a tres meses más un diferencial de 113 puntos básicos, pudiendo ser amortizadas a voluntad de la Sociedad, previa autorización del Banco de España, una vez hayan transcurrido 10 años desde la fecha de emisión. Si no se ejerce el derecho de amortización anticipada, el tipo de interés nominal anual variable de la emisión se verá incrementado desde esa fecha en adelante en 100 puntos básicos.

El detalle de cada una de las emisiones de valores subordinados es el siguiente:

(Miles de euros)			Importe nominal	
Emisión	Interés nominal	Vencimiento	2014	2013
20 de abril de 2006	Variable	20 de abril de 2018	62.433	62.468
25 de abril de 2007	Variable	25 de abril de 2019	79.765	90.504
28 de febrero de 2007	Variable	28 de febrero de 2019	–	50
18 de octubre de 2001	Mixto	18 de octubre de 2021	18	18
15 de junio de 2007	Mixto	15 de junio de 2022	30	31
			142.246	153.071

Si bien las emisiones principales tienen fijado su vencimiento entre los ejercicios 2018 y 2019, la Sociedad se reserva el derecho a amortizarlas pasados 7 años, con posibilidad de reducir dicho plazo a 5 años mediando acuerdo de la Junta de Obligacionistas, desde la fecha de emisión y previa autorización de Banco de España. Estas emisiones tienen el carácter de subordinadas y, a efectos de la prelación de créditos, se sitúan detrás de todos los acreedores comunes.

Las emisiones de participaciones preferentes y bonos subordinados cuentan con la autorización de Banco de España para su clasificación como recursos propios computables de primera y segunda categoría respectivamente.

Los intereses devengados pendientes de pago por los pasivos subordinados ascienden a 36.981 miles de euros a 31 de diciembre de 2014 (17.805 miles de euros a 31 de diciembre de 2013).

El tipo de interés efectivo medio de los instrumentos de deuda clasificados en este epígrafe durante el ejercicio 2014 ha sido del 6,62% (5,03% durante el ejercicio 2013).

19.6 Otros pasivos financieros

La composición del saldo de este epígrafe de los balances consolidados a 31 de diciembre de 2014 y 2013 es la siguiente:

(Miles de euros)	2014	2013
Obligaciones a pagar	161.498	56.305
Fianzas recibidas	1.537	16
Cuentas de recaudación	319.212	140.819
Cuentas especiales	37.700	30.634
Garantías financieras	1.414	3.333
Otros conceptos	156.499	243.092
	677.860	474.199

19.7 Información sobre los aplazamientos de pago efectuados a proveedores. Disposición adicional tercera. «Deber de información» de la Ley 15/2010, de 5 de julio

A continuación se ofrece la siguiente información sobre los pagos realizados y pendientes de pago a proveedores:

(Miles de euros)	Miles de euros		%	
	2014	2013	2014	2013
Dentro del plazo máximo legal	330.215	268.854	96%	93%
Resto	13.119	18.984	4%	7%
Total pagos del ejercicio	**343.334**	**287.838**	**100%**	**100%**
Plazo medio ponderado excedido de pagos (días)*	43	73		
Aplazamientos que a la fecha de cierre sobrepasan el plazo máximo legal	1.784	7.630		

* El límite legal es de 60 días.

20 Pasivos por contratos de seguros

A 31 de diciembre de 2014 y 2013, el desglose del saldo de este epígrafe de los balances consolidados es el siguiente:

(Miles de euros)	2014	2013
Provisiones técnicas para:		
Seguros de vida:	6.814.418	6.204.847
Primas no consumidas y riesgos en curso	*16.259*	*13.869*
Provisiones matemáticas	*6.798.159*	*6.190.978*
Prestaciones pendientes de pago	45.172	39.457
Participación en beneficios y extornos	18.440	14.622
Seguros de vida cuando el riesgo de la inversión lo asumen los tomadores	225.487	74.717
	7.103.517	**6.333.643**

No existen reaseguros aceptados a 31 de diciembre de 2014 ni a 31 de diciembre de 2013.

La conciliación entre los saldos iniciales y finales de este epígrafe del balance en los ejercicios 2013 y 2014 es el siguiente:

(Miles de euros)

Saldos a 31 de diciembre de 2012	**4.865.039**
Incorporación Cajatres*	1.076.380
Dotaciones netas	330.748
Otros movimientos	61.476
Saldos a 31 de diciembre de 2013	**6.333.643**
Incorporación Caja Badajoz Vida y Pensiones**	289.704
Dotaciones netas	67.447
Otros movimientos	412.723
Saldos a 31 de diciembre de 2014	**7.103.517**

* Importe derivado de la incorporación al Grupo de Banco Grupo Cajatres, S.A.U., cuya integración se describe en la Nota 1.10.2.

** Importe derivado de la incorporación al Grupo de Caja Badajoz Vida y Pensiones, S.A., de Seguros, cuya integración se describe en la Nota 17.1.

20.1 Gestión de riesgos por contratos de seguros

Los riesgos en los que incurre el Grupo por los contratos de seguro que suscribe y sus operaciones vinculadas son el de mercado (tipo de interés, concentración, *spread* y renta variable), contraparte, operacional y suscripción vida.

Los riesgos de mercado, contraparte y operacional de esta actividad son gestionados homogéneamente en todo el grupo Ibercaja de acuerdo con lo indicado en la Nota 3 Gestión del riesgo. El riesgo propio de la actividad de seguros es el de suscripción vida, que deriva de un posible incremento en el valor de los pasivos como consecuencia de un incumplimiento de las hipótesis bajo las que fueron contratadas las pólizas y engloba una serie de riesgos, siendo los más significativos los que se detallan a continuación:

- Riesgo de longevidad: derivado de variaciones adversas en el cumplimiento de la tabla de mortalidad (riesgo de supervivencia). No es significativo en la contratación de seguros de rentas vitalicias y pólizas de pasivos gestionadas por la Aseguradora. En relación con el riesgo de longevidad, se realiza un seguimiento mensual del resultado técnico de las carteras afectadas, analizando qué parte de este resultado se ve afectado por el riesgo de supervivencia.

- Riesgo de caída: nos indica la sensibilidad del valor de los pasivos frente a variaciones en las tasas de rescate; su impacto está asociado a la volatilidad del negocio de ahorro. Se realiza un seguimiento de la evolución histórica del nivel de rescates, teniendo en cuenta la experiencia de años anteriores. Las hipótesis obtenidas de dicho análisis se consideran en la obtención de pasivos para el casamiento de flujos (gestión conjunta de activo y pasivo), para que estos sean lo más acordes a la realidad en cada momento. De este modo se comprueba que los flujos esperados de los activos son suficientes en tiempo y cuantía para atender los compromisos futuros previstos.

- Riesgo de mortalidad: nos indica la sensibilidad del valor de los pasivos frente a variaciones adversas porque la siniestralidad se sitúe por encima de lo previsto. Su impacto deriva de la contratación de seguros de vida-riesgo y para gestionar este riesgo, existe un sistema de tarificación en función de las características personales de cada asegurado. Este sistema es revisado periódicamente por una Unidad de Control y está aceptado por las compañías de reaseguro.

Asimismo, para el control y seguimiento del riesgo de mortalidad, la compañía realiza una revisión mensual de la siniestralidad asociada a cada producto comercializado, así como de la incidencia de esta variable sobre la cuenta de resultados de cada producto.

Con independencia de la tabla de mortalidad aplicada para el cálculo de la prima, que depende del tipo de producto, fecha de inicio de comercialización u otros aspectos, se han considerado como referencia para la comparación que se realiza en el cuadro siguiente las tablas de mortalidad PERM/F-2000P, que fueron aprobadas por la Resolución de 3 de octubre de 2000 de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones por la que se da cumplimiento a lo previsto en el número 5 de la disposición transitoria segunda del Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados.

A continuación se informa de la evolución de la siniestralidad del seguro directo vida y su comparación con la siniestralidad esperada.

	Seguros de vida ahorro		Rentas vitalicias		Seguros unit linked		Seguros de vida-riesgo individual		Total seguros de vida	
	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013
Cartera a 31 diciembre (nº de contratos)	420.878	377.120	50.384	46.457	22.077	10.059	341.277	313.041	834.616	746.677
Nº siniestros esperados	1.788	1.563	2.105	1.947	312	70	495	410	4.700	3.990
Nº siniestros reales	971	917	1.863	1.635	337	54	365	319	3.536	2.925
Porcentaje (reales/esperados)	54,32%	58,67%	88,50%	83,98%	108,18%	77,14%	73,75%	77,80%	75,23%	73,31%

Las compañías aseguradoras establecen una política de cesión de riesgos a compañías reaseguradoras líderes en el sector que mitiga, tanto el riesgo por dispersión de capitales asegurados, como la acumulación de siniestralidad derivada de un mismo suceso, realizándose una revisión de la política de reaseguro anualmente.

20.2 Clasificación del riesgo de seguros

A continuación se exponen las primas emitidas clasificadas en función de diferentes características:

(Miles de euros)	2014	2013
Primas seguros de vida-riesgo	55.091	43.612
Primas seguros de ahorro	1.053.898	988.506
	1.108.989	**1.032.118**
Primas por contratos individuales	1.101.059	1.019.112
Primas por contratos de seguros colectivos	7.930	13.006
	1.108.989	**1.032.118**
Primas periódicas	426.207	330.693
Primas únicas	682.782	701.425
	1.108.989	**1.032.118**
Primas de contratos sin participación en beneficios	1.066.400	1.017.120
Primas de contratos con participación en beneficios	40.206	12.568
Primas de contratos en que el riesgo de inversión es del tomador del seguro	2.383	2.430
	1.108.989	**1.032.118**

Las primas por contratos de seguros detalladas en el cuadro anterior se presentan en la cuenta de resultados dentro del epígrafe «Ingresos de contratos de seguros y reaseguros», el cual asciende a 1.112.826 miles de euros al 31 de diciembre de 2014 (1.037.490 miles de euros al 31 de diciembre de 2013). En este epígrafe se registra adicionalmente un importe de ingresos por reaseguro de 3.837 miles de euros al 31 de diciembre de 2014 (5.372 miles de euros al 31 de diciembre de 2013).

De acuerdo con los criterios expresados por la Dirección General de Seguros se señalan como individuales aquellos seguros en los que, pese a estar formalizados sobre una póliza colectiva, las obligaciones de pago de prima y los derechos inherentes, corresponden al asegurado. La totalidad de la cartera de primas ha sido contratada en territorio español.

Los gastos de contratos de seguros y reaseguros que figuran en la cuenta de resultados del ejercicio 2014, por importe de 1.113.735 miles de euros (1.046.420 miles de euros en el ejercicio 2013) están relacionados con las dotaciones a las provisiones técnicas asociadas a dichos contratos.

20.3 Sensibilidad al riesgo de seguro

Periódicamente el Grupo realiza análisis de sensibilidad estresando cada uno de los componentes de riesgo de su cartera de manera aislada, que afectan tanto al activo como al pasivo, siguiendo la metodología de Solvencia II.

Los flujos de activos y pasivos se descuentan a la curva euroswap a 31 de diciembre de 2014 y el impacto que produce una variación de la curva de tipos de interés es el siguiente:

- Un aumento paralelo de 50 puntos básicos en la curva de descuento, supone una reducción del 1,92% del valor del activo y del 4,43% del valor del pasivo.

- Una disminución paralela de 50 puntos básicos en la curva de descuento, supone un aumento del 1,66% del valor del activo y del 4,62% del valor del pasivo.

Dado que la mayoría de las carteras de las Aseguradoras están inmunizadas, y teniendo en cuenta su clasificación a efectos contables, un cambio en la estructura de tipos de interés tanto al alza como a la baja, no tiene un efecto significativo en la cuenta de resultados.

21 Provisiones

A continuación se muestran los movimientos de los ejercicios 2014 y 2013 y la finalidad de las provisiones registradas en los epígrafes de los balances consolidados a 31 de diciembre de los ejercicios 2014 y 2013:

(Miles de euros)	Fondos para pensiones y obligaciones similares	Provisiones para impuestos y otras contingencias legales	Provisiones para riesgos y compromisos contingentes	Otras provisiones
Saldos a 1 de enero de 2013	**111.840**	**5.798**	**7.723**	**34.073**
Incorporación Cajatres*	99.475	492	10.267	73.231
Dotación con cargo a resultados				
Intereses y cargas asimiladas	*281*	–	–	–
Dotaciones a provisiones y otros	*1.558*	–	*10.864*	–
Reversión de provisiones con abono a resultados	(697)	(112)	(6.520)	(47.912)
Provisiones utilizadas	(35.869)	–	(2)	(2.468)
Traspasos (Nota 37.2)	(21.872)	–	–	21.872
Otros movimientos	(2.449)	(229)	50	2.427
Saldos a 31 de diciembre de 2013	**152.267**	**5.949**	**22.382**	**81.223**
Dotación con cargo a resultados				
Intereses y cargas asimiladas	*196*	–	–	–
Dotaciones a provisiones y otros	*574*	*6.070*	*10.653*	*18.603*
Gastos de personal (Nota 37)	–	–	–	*77.390*
Reversión de provisiones con abono a resultados	(1.828)	–	(7.717)	(20.543)
Provisiones utilizadas	(11.867)	(909)	–	(13.579)
Otros movimientos	33.413	(803)	709	–
Saldos a 31 de diciembre de 2014	**172.755**	**10.307**	**26.027**	**143.094**

* Importes derivados de la incorporación al Grupo de Banco Grupo Cajatres, S.A.U., cuya integración se describe en la Nota 1.10.2

El epígrafe de «Provisiones - Provisiones para riesgos y compromisos contingentes» recoge las pérdidas por deterioro asociadas a las garantías financieras concedidas por la Sociedad (Nota 27.1).

La parte más relevante del saldo existente en el epígrafe «Otras provisiones» a 31 de diciembre de 2014 se corresponde con el coste laboral de los expedientes de regulación de empleo de los ejercicios 2013, 2014 y 2015 pendiente de desembolso (96.402 miles de euros a 31 de diciembre de 2014; Nota 37). El resto del saldo se corresponde con la cobertura de otros riesgos ordinarios del negocio de la Sociedad.

Conforme se describe en la Nota 2.13, el Grupo tiene asumidos con el personal determinados compromisos post-empleo. A continuación se detallan los mencionados compromisos por pensiones y las retribuciones a largo plazo, que se encuentran registrados como provisiones en el balance a 31 de diciembre de 2014 y 2013:

(Miles de euros)	2014	2013
Pasivo		
Prejubilaciones acuerdo laboral	2.168	6.066
Prestaciones post-empleo exteriorizadas	156.638	125.428
Prestaciones post-empleo no exteriorizadas	7.018	6.275
Fondo coste laboral del Plan de reestructuración (Notas 1.10.1.2 y 37.2)	6.931	14.498
	172.755	**152.267**

El desglose del saldo del pasivo neto en Balance correspondiente a planes de prestación definida es el siguiente:

(Miles de euros)	2014	2013
Obligaciones en Balance para:		
Retribuciones post-empleo (Nota 37.2)	(37.841)	2.479
Otras retribuciones a largo plazo - prejubilado (Nota 37.3)	(9.099)	(20.564)
Otras retribuciones a largo plazo - resto	–	–
(Déficit)/Superávit	**(46.940)**	**(18.085)**
Impacto del límite del activo	(2.041)	–
Pasivo neto en balance:	**(48.981)**	**(18.085)**
Activos vinculados a pensiones*	119.569	124.285
Activo neto por pensiones**	4.205	9.897
(Provisión) neto por pensiones	(172.755)	(152.267)

* Activos financieros en la filial Ibercaja Vida, S.A.

** Importe registrado en el epígrafe «Resto de activos» del activo del balance consolidado.

Los costes registrados en la cuenta de pérdidas y ganancias de prestaciones al personal son los siguientes:

(Miles de euros)	2014	2013
Planes de prestación definida	(3.434)	(1.484)
Aportaciones a planes de aportación definida	(1.978)	(3.728)
Intereses y cargas asimiladas	114	555
Dotaciones a provisiones	1.254	(861)
Pérdidas/ganancias actuariales de prestaciones a largo plazo al personal	–	(92)
	(4.044)	**(5.610)**

Los importes reconocidos en el estado de cambios del patrimonio:

(Miles de euros)	2014	2013
Pérdidas/ganancias actuariales de retribuciones post-empleo	(38.932)	884
Limitación al activo	224	–
	(38.708)	884

A continuación se detallan las principales hipótesis financiero-actuariales utilizadas en la valoración de los compromisos:

(Miles de euros)	2014	2013
Tipo de interés técnico	0,32% - 4,00%	0,77% - 3,15%
Rentabilidad esperada de los activos	0,32% - 4,00%	0,87% - 3,15%
Tasa anual de revisión de pensiones	1,00% - 2,00%	1,00%
Tasa anual de crecimiento de los salarios	2,00%	2,00% (1,00% prejubilados)
Crecimiento Bases Cotización Seguridad Social	1,00%	5% en 2014; 1,00% resto
Edad de jubilación	60 - 67 años y pactadas	60 - 65 y edad pactada
Tablas de invalidez	75% Tasas Inv. Seg. Social	75% Tasas Inval. Seg. Social
Tablas de mortalidad	PER 2000P - PER 2000C	PER 2000P - PER 2000C
Esperanza de vida		
Personas que se jubilan ejercicio 2014/2013		
Hombres	*21,94*	*22,31*
Mujeres	*26,43*	*26,80*
Personas que se jubilan ejercicio 2034/2033		
Hombres	*24,29*	*24,67*
Mujeres	*28,64*	*29,04*

Los tipos de interés técnicos considerados para la actualización de los flujos de prestaciones son aplicados en función de la duración de cada compromiso y la curva de referencia ha sido determinada tomando como referencia bonos corporativos de alta calidad crediticia AA emitidos en la misma moneda y en el plazo de pago estimado para el pago de las prestaciones en la fecha en que se refieren los estados financieros. La metodología seguida para la construcción de la curva del tipo de descuento está basada en Euro-Denominated Corporate bonds de alta calidad (AA) de la zona euro seleccionados tomando como referencia datos de Bloomberg como fuente principal.

La duración media ponderada de las obligaciones post-empleo es de 10,98 años y la tasa de descuento media ponderada ha sido del 1,69%.

22 Resto de pasivos

La composición del saldo de este epígrafe de los balances consolidados a 31 de diciembre de 2014 y 2013 es la siguiente:

(Miles de euros)	2014	2013
Periodificación de gastos de personal	26.464	36.466
Operaciones en camino	2.396	3.301
Resto	118.838	74.063
	147.698	113.830

23 Ajustes por valoración

23.1 Activos financieros disponibles para la venta

Este epígrafe de los balances consolidados recoge el importe neto de las variaciones del valor razonable de los activos clasificados como disponibles para la venta que, conforme a lo dispuesto en la Nota 2, deben clasificarse como parte integrante del patrimonio consolidado del Grupo, neto del correspondiente efecto impositivo (cuyo movimiento figura detallado en la Nota 25.4), variaciones que se registran en las cuentas de pérdidas y ganancias cuando tiene lugar la venta de los activos en los que tienen su origen o cuando se produce el deterioro de los mismos.

El desglose de ajustes por valoración, netos de efecto impositivo, y las jerarquías de valor razonable (detalladas en la Nota 26) es el siguiente:

(Miles de euros)			Jerarquía valor razonable		
2014	Ajustes por valoración	Valor razonable	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Instrumentos de patrimonio cotizados	5.161	258.737	258.737	–	–
Instrumentos de patrimonio no cotizados	40.109	171.117	–	–	171.117
Renta fija cotizada	626.863	14.253.973	13.907.991	345.982	–
Total	672.133	14.683.827	14.166.728	345.982	171.117

(Miles de euros)			Jerarquía valor razonable		
2013	Ajustes por valoración	Valor razonable	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Instrumentos de patrimonio cotizados	(25.338)	244.199	244.199	–	–
Instrumentos de patrimonio no cotizados	40.797	200.636	–	–	200.636
Renta fija cotizada	225.510	6.686.937	6.441.601	245.336	–
Total	240.969	7.131.772	6.685.800	245.336	200.636

23.2 Resto de ajustes por valoración

Los ajustes por valoración se corresponden en su práctica totalidad con correcciones de asimetrías contables (Nota 2.19).

24 Fondos propios e intereses minoritarios

24.1 Fondos propios

El detalle de los fondos propios a 31 de diciembre de 2014 y 2013 es el siguiente:

(Miles de euros)	2014	2013
Capital	2.611.730	2.611.730
Reservas	(244.024)	(140.506)
Reserva legal	*5.427*	*5.427*
Reservas de revalorización	*3.304*	*3.306*
Reservas de entidades valoradas por el método de la participación	*(82.987)*	*(59.222)*
Resto de reservas	*(169.768)*	*(90.017)*
Resultado del ejercicio	150.653	(67.684)
Total	2.518.359	2.403.540

24.1.1 Capital

A 31 de diciembre de 2014 el capital social está constituido por 2.611.730.000 acciones (2.611.730.000 acciones a 31 de diciembre de 2013), con valor nominal de un euro cada una, pertenecientes a una única clase y serie. Las acciones del Banco están representadas por títulos nominativos.

A continuación se detallan los accionistas de Ibercaja Banco, S.A.:

(Miles de euros)	31/12/2014	31/12/2013
Fundación Bancaria Ibercaja	87,80%	87,80%
Fundación Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón	4,85%	4,85%
Caja Círculo Fundación Bancaria	3,45%	3,45%
Fundación Ordinaria Caja Badajoz	3,90%	3,90%

24.1.2 Reservas

En el Anexo II se incluye el detalle por sociedades que generan el saldo del epígrafe «Reservas acumuladas» y «Reservas de entidades valoradas por el método de la participación».

24.2 Intereses minoritarios

A continuación se presenta el movimiento de los ejercicios 2014 y 2013 de los intereses minoritarios, detallado para cada sociedad dependiente que conforma el saldo:

- Movimiento del ejercicio 2014:

(Miles de euros)

Entidad	Saldo a 01.01.14	Aumentos de participación	Reducciones de participación	Resultado atribuido	Otras variaciones de patrimonio	Saldo a 31.12.14
Agencia de Viajes de la Caja de Ahorros de Badajoz, S.A.	(57)	–	–	1	51	(5)
Arcai Inmuebles, S.A.	(2)	–	2	–	–	–
Dopar, S.L.	105	–	–	4	6	115
Enclama, S.L.	96	–	–	50	6	152
Gestora Valle de Tena, S.A.	70	(63)	–	–	(7)	–
Grupo Alimentario Naturiber, S.A.	1.942	–	–	9	(1.666)	285
Interchip, S.A.	(8)	–	(7)	15	–	–
Tintas Arzubialde, S.L.	53	–	(13)	(40)	–	–
Viajes Caja Círculo, S.A	(185)	–	–	32	133	(20)
Total	2.014	(63)	(18)	71	(1.477)	527

- Movimiento del ejercicio 2013:

(Miles de euros)

Entidad	Saldo a 01.01.13	Incorporación Cajatres*	Aumentos de participación	Reducciones de participación	Resultado atribuido	Otras variaciones de patrimonio	Saldo a 31.12.13
Agencia de Viajes de la Caja de Ahorros de Badajoz, S.A.	–	10	–	(12)	(55)	–	(57)
Arcai Inmuebles, S.A.	–	(33.168)	34.603	–	(1.435)	(2)	(2)
Comercial Logística Calamocha, S.A.	(698)	–	–	982	(284)	–	–
Dopar, S.L.	–	–	105	–	–	–	105
Enclama, S.L.	–	–	96	–	–	–	96
Gestora Valle de Tena, S.A.	67	–	–	–	3	–	70
Grupo Alimentario Naturiber, S.A.	1.088	–	–	–	(53)	907	1.942
Interchip, S.A.	–	19	–	(11)	(16)	–	(8)
Jamcal Alimentación, S.A.	4.839	–	–	(4.877)	38	–	–
Tintas Arzubialde, S.L.	–	(88)	151	–	(10)	–	53
Viajes Caja Círculo, S.A	–	(91)	–	(36)	(58)	–	(185)
Total	5.296	(33.318)	34.955	(3.954)	(1.870)	905	2.014

* Importes derivado de la incorporación al Grupo de Banco Grupo Cajatres, S.A.U., cuya integración se describe en la Nota 1.10.2

Se adjunta la información financiera más relevante de las sociedades que componen los intereses minoritarios a 31 de diciembre de 2014:

(Miles de euros)

Entidad	Activos	Pasivos	Resultado después de impuestos	Flujo de caja
Agencia de Viajes de Caja de Ahorros de Badajoz, S.A.	120	8	6	35
Dopar, S.L.	552	210	119	237
Enclama, S.L.	378	123	10	52
Grupo Alimentario Naturiber, S.A.	65.307	60.331	117	1.353
Viajes Caja Círculo, S.A.	126	13	187	33

Se adjunta la información financiera más relevante de las sociedades que componen los intereses minoritarios al 31 de diciembre de 2013:

(Miles de euros)

Entidad	Activos	Pasivos	Resultado después de impuestos	Flujo de caja
Agencia de Viajes de Caja de Ahorros de Badajoz, S.A.	41	45	(273)	–
Arcai Inmuebles, S.A.	30.250	111.561	(5.518)	56
Dopar, S.L.	442	197	(14)	–
Enclama, S.L.	490	266	40	–
Gestora Valle de Tena, S.A.	1.039	204	29	52
Grupo Alimentario Naturiber, S.A.	73.592	64.177	(714)	(1.644)
Interchip, S.A.	657	559	10	–
Tintas Arzubialde, S.L.	12.313	11.889	25	3
Viajes Caja Círculo, S.A.	35	167	(575)	–

25 Situación fiscal

25.1 Grupo Fiscal Consolidado

En el marco del proceso de segregación, y de acuerdo con la normativa aplicable, en 2011 Ibercaja Banco y la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja (ahora Fundación Bancaria Ibercaja) decidieron formar Grupo Fiscal Consolidado para el Impuesto sobre Sociedades (n.º 579/11). En el ejercicio 2012, se incorporó a este régimen el resto de sociedades del Grupo que podían acogerse. Por lo que la liquidación con la Administración Tributaria por el Impuesto sobre Sociedades es realizada en base consolidada.

Por otra parte, Banco Grupo Cajatres ha sido la entidad dominante del Grupo n.º 415/11 de consolidación fiscal por el Impuesto sobre Sociedades. Como consecuencia del canje de valores de julio de 2013 por el que Ibercaja Banco adquirió el control de Banco Grupo Cajatres, quedaron excluidas del régimen de consolidación fiscal las tres cajas de ahorros que fueron sus accionistas originales, y Banco Grupo Cajatres dejó de cumplir los requisitos para ser la entidad dominante de dicho Grupo. Como resultado, Banco Grupo Cajatres y las sociedades participadas por este que cumplen los requisitos para ello han quedado incluidos a partir del período impositivo iniciado el 1 de enero de 2014 en el Grupo de Consolidación fiscal cuya entidad dominante es la Fundación Bancaria Ibercaja (antes, Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja).

Igualmente, Fundación Bancaria Ibercaja es la entidad dominante del Grupo de IVA (n.º 78/11), en el que están integradas todas las sociedades del grupo que cumplen los requisitos para ello y que han adoptado voluntariamente el correspondiente acuerdo de incorporación.

25.2 Ejercicios sujetos a inspección fiscal

Ibercaja Banco se constituyó en 2011 con motivo de la segregación para el ejercicio indirecto de la actividad financiera de Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja. Al adquirir en bloque todo el patrimonio efectivamente segregado, asumió todas las obligaciones y quedó subrogada en los derechos y relaciones que estén vinculados a dicho patrimonio, incluidos los de carácter tributario.

En este sentido, están abiertos a revisión por las autoridades fiscales los ejercicios 2010 y siguientes del Impuesto sobre Sociedades de Fundación Bancaria Ibercaja; y para el resto de entidades del Grupo, los ejercicios cerrados de 2010 y siguientes. Para el resto de tributos, son susceptibles de inspección los períodos posteriores a diciembre de 2010.

En 2014 las autoridades fiscales completaron actuaciones de inspección de carácter general respecto de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja en relación con el Impuesto sobre Sociedades de los ejercicios 2005 a 2008 y el Impuesto sobre el Valor Añadido (en adelante, IVA) y retenciones desde junio de 2009 a diciembre de 2010. Igualmente, han finalizado las actuaciones inspectoras respecto de Ibercaja Vida (Impuesto sobre Sociedades por los ejercicios 2008 a 2011, y para los períodos de junio de 2009 a diciembre de 2011 por IVA, Impuesto sobre Primas de Seguros, y retenciones sobre rentas del trabajo, profesionales y no residentes). Las actas firmadas en ambos casos han sido debidamente contabilizadas y liquidadas, sin que hayan supuesto quebrantos significativos. Por otra parte, a 31 de diciembre de 2014 continúan su curso las actuaciones respecto de Cerro Murillo (Impuesto sobre Sociedades de los ejer-

cicios 2009 a 2011, e IVA de enero de 2010 a diciembre de 2011), y Residencial Murillo (Impuesto sobre Sociedades de 2009 a 2011 e IVA del 2.º al 4.º trimestre de 2011).

Al adquirir en bloque Banco Grupo Cajatres, S.A., el patrimonio efectivamente segregado de Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón, Caja de Ahorros y Monte de Piedad del Círculo Católico de Obreros de Burgos, y Monte de Piedad y Caja General de Ahorros de Badajoz, asumió todas las obligaciones y quedó subrogado en el ejercicio de todos los derechos y acciones integrados en el referido patrimonio que corresponden a dichas entidades. En 2014 se completaron las actuaciones inspectoras respecto de Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón, sin que de las actas firmadas se deriven quebrantos significativos, habiéndose registrado y atendido debidamente su pago. Además, Caja de Ahorros y Monte de Piedad del Círculo Católico de Obreros de Burgos, a 31 de diciembre de 2014 sigue siendo objeto de Inspección por el Impuesto sobre Sociedades de los ejercicios 2008 a 2010, y por otros tributos de los períodos a partir de junio de 2009. Por la parte de Monte de Piedad y Caja General de Ahorros de Badajoz están abiertos a revisión los ejercicios 2010 y siguientes por el Impuesto sobre Sociedades, y para el resto de tributos, los períodos posteriores a diciembre de 2010.

También para las sociedades del grupo CAI Inmuebles, S.A., CAI División de Servicios Generales, S.L. y CAI Vida y Pensiones Seguros y Reaseguros, S.A., se han completado actuaciones de inspección por el Impuesto sobre Sociedades de los ejercicios 2008 a 2010, y por otros tributos de períodos a partir de junio de 2009. Igualmente, para ARCAI Inmuebles (Impuesto sobre Sociedades de los ejercicios 2009 a 2011, e IVA de febrero de 2010 a diciembre de 2011) y para Inmobiliaria Impulso XXI (Impuesto sobre Sociedades de 2010 y 2011, e IVA por los períodos trimestrales de 2010, 2011 y 2012). Respecto del resto de entidades del grupo, están abiertos a revisión los ejercicios 2010 y siguientes por Impuesto sobre Sociedades. Para el resto de tributos, son susceptibles de inspección los períodos posteriores a diciembre de 2010.

Debido a posibles interpretaciones diferentes de la normativa fiscal aplicable, podrían existir determinados pasivos fiscales de carácter contingente que no son susceptibles de cuantificación objetiva. Sin embargo, en opinión del Consejo de Administración y de la Dirección del Grupo, la deuda tributaria que de ellos pudiera derivarse no afectaría significativamente a la situación financiero-patrimonial y a los resultados del Grupo.

25.3 Conciliación de los resultados contable y fiscal

A continuación se presenta la conciliación entre el resultado consolidado antes de impuestos de los ejercicios 2014 y 2013 y el gasto por Impuesto sobre beneficios:

(Miles de euros)	2014	2013
Resultado consolidado antes de impuestos	215.106	(123.881)
Impuesto sobre beneficios al tipo impositivo general	64.532	(37.165)
Efecto de las diferencias permanentes	(1.587)	(1.328)
Otros ajustes del proceso de consolidación	4.635	(10.390)
Deducciones y bonificaciones en la cuota	(3.495)	(5.419)
Gasto del ejercicio por impuesto sobre beneficios	64.085	(54.302)
Ajustes en el gasto del impuesto de ejercicios anteriores	297	(25)
Total gasto por impuesto sobre beneficios	64.382	(54.327)

El gasto del ejercicio por impuesto sobre beneficios y el ajuste en el gasto de impuesto sobre sociedades correspondiente al negocio en Portugal asciende a 291 miles de euros y 4 miles de euros respectivamente.

El gasto por impuesto sobre sociedades se ha reducido en el ejercicio 2014 en un importe de 33.037 miles de euros como consecuencia de los impuestos diferidos relacionados con el nacimiento y reversión de diferencias temporarias (reducción de 113.481 miles de euros en el ejercicio 2013).

En el ejercicio 2014 se han producido rentas susceptibles de acogerse 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 misma:

(Miles de euros)

Año obtención renta	Renta acogida	Año de materialización reinversión
1998	3.498	2001
1999	190	2001
2001	6.001	2002
2002	6.017	2002
2003	4.181	2003
2004	6.707	2004
2005	4.486	2007
2006	14.633	2005-2007
2007	3.380	2007
2008	101.953	2007-2011
2009	1.598	2008-2012
2010	4.403	2009-2010
2011	17.729	2010-2011
2012	1.406	2012
2013	1.165	2012-2013
2014 (previsión)	5.652	2013-2014

Nota: los datos de 2010 y años anteriores se refieren a operaciones de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja (ahora, Fundación Bancaria Ibercaja).

25.4 Impuestos diferidos deudores y acreedores

Al amparo de la normativa fiscal vigente en España surgen determinadas diferencias temporarias y créditos fiscales que deben ser tenidos en cuenta al tiempo de cuantificar el correspondiente gasto del impuesto sobre beneficios consolidado. El saldo y el movimiento de los impuestos diferidos registrados en los balances consolidados a 31 de diciembre de 2014 y 2013 son los siguientes:

(Miles de euros)	Impuestos diferidos deudores	Impuestos diferidos acreedores
Saldo a 1 de enero de 2013	**572.857**	**130.524**
Incorporación Cajatres*	904.179	129.259
Regularización ejercicio anterior y otros	(15.063)	7.687
Generado en el ejercicio	540.627	126.295
Aplicado en el ejercicio	(426.159)	(6.229)
Variación Impuestos diferidos aplicados sobre el Patrimonio neto	(18.379)	48.008
Saldo a 31 de diciembre de 2013	**1.558.062**	**435.544**
Regularización ejercicio anterior y otros	(129.974)	(102.392)
Generado en el ejercicio	156.953	–
Aplicado en el ejercicio	(154.263)	(2.287)
Variación Impuestos diferidos aplicados sobre el Patrimonio neto	(3.284)	76.524
Saldo a 31 de diciembre de 2014	**1.427.494**	**407.389**

* Importe derivado de la incorporación al Grupo de Banco Grupo Cajatres, S.A.U., cuya integración se describe en la Nota 1.10.2

El detalle de los activos y pasivos por impuestos diferidos del Grupo, clasificado por tipos de diferencia temporaria y crédito fiscal es el siguiente:

(Miles de euros)	Activos fiscales diferidos		Pasivos fiscales diferidos	
	2014	2013	2014	2013
Deterioro activos financieros	774.868	806.968	5.518	67.997
Compromisos por pensiones y otras provisiones	63.556	30.001	–	–
Inmovilizado	–	–	179.732	172.336
Activos adjudicados	28.439	47.110	–	–
Otros ajustes	30.538	84.965	75.689	125.285
Total diferencias temporarias con contrapartida en la Cuenta de Resultados	**897.401**	**969.044**	**260.939**	**365.618**
Diferencias temporarias con contrapartida en Patrimonio Neto	**10.413**	**13.697**	**146.450**	**69.926**
Crédito por BIN pendientes de compensar	519.369	537.466	–	–
Crédito por deducciones pendientes de aplicar	311	37.855	–	–
Total créditos fiscales	**519.680**	**575.321**	**–**	**–**
	1.427.494	**1.558.062**	**407.389**	**435.544**

El desglose del impuesto sobre beneficios asociado a cada partida incluida en el estado de los ingresos y gastos reconocidos es el siguiente:

(Miles de euros)	2014	2013
Pérdidas y ganancias actuariales en planes de pensiones de prestación definida	(11.613)	265
Partidas que no serán reclasificadas a resultados	**(11.613)**	**265**
Activos financieros disponibles para la venta	184.785	116.441
Ganancias (pérdidas) por valoración	197.728	119.901
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias	(12.943)	(3.460)
Cobertura de flujos de efectivo	(42)	–
Entidades valoradas por el método de la participación	–	–
Resto de ingresos y gastos reconocidos	(115.409)	(36.035)
Partidas que podrán ser reclasificadas a resultados	**69.334**	**80.406**
	57.721	80.671

No existen diferencias temporarias significativas relacionadas con inversiones en dependientes, sucursales y asociadas, o con participaciones en acuerdos conjuntos, que pudieran haber dado lugar a pasivos fiscales diferidos no reconocidos en balance.

El Real Decreto Ley 14/2013, de 29 de noviembre, ha modificado el texto refundido de la Ley del Impuesto sobre Sociedades en los siguientes aspectos:

a) Con efecto para los períodos impositivos que se inicien a partir de 1 de enero de 2011, las dotaciones por deterioro de los créditos u otros activos derivadas de las posibles insolvencias de los deudores no vinculados con el sujeto pasivo así como los correspondientes a dotaciones o aportaciones a sistemas de previsión social y, en su caso, prejubilación, que hayan generado activos por impuesto diferido, se integrarán en la base imponible de acuerdo con lo establecido en la Ley del Impuesto sobre Sociedades, con el límite de la base imponible positiva previa a su integración y a la compensación de bases imponibles negativas. La aplicación de esta norma ha supuesto una disminución de los créditos fiscales por bases imponibles negativas y deducciones pendientes de aplicar, así como un incremento de los activos por impuesto diferido relacionados con los deterioros de inversión crediticia y activos adjudicados y de los gastos relacionados con compromisos por pensiones, por un importe de 353.939 miles de euros.

b) Los activos por impuesto diferido correspondientes a dotaciones por deterioro de los créditos u otros activos derivadas de las posibles insolvencias de los deudores no vinculados con el sujeto pasivo, así como los derivados de dotaciones o aportaciones a sistemas de previsión social y, en su caso, prejubilación, se convertirán en un crédito exigible frente a la Administración Tributaria en los supuestos en que el sujeto pasivo presente pérdidas contables o que la entidad sea objeto de liquidación o insolvencia judicialmente declarada. Asimismo, los activos por impuesto diferido por el derecho a compensar en ejercicios posteriores las bases imponibles negativas se convertirán en un crédito exigible frente a la Administración Tributaria cuando aquellos sean consecuencia de integrar en la base imponible, a partir del primer período impositivo que se inicie en 2014, las dotaciones por

deterioro de los créditos u otros activos derivadas de las posibles insolvencias de los deudores, así como las dotaciones o aportaciones a sistemas de previsión social y, en su caso, prejubilación, que generaron los activos por impuesto diferido referidos anteriormente. Estos activos podrán canjearse por valores de Deuda Pública, una vez transcurrido el plazo de compensación de bases imponibles negativas previsto en la Ley del Impuesto sobre Sociedades, computado desde el registro contable de tales activos. En el supuesto de activos registrados con anterioridad a la entrada en vigor de esta norma, este plazo se computará desde dicha entrada en vigor.

En el ejercicio 2014, el importe neto de activos y pasivos fiscales diferidos asociados a diferencias temporarias asciende a 500.425 miles de euros (547.197 miles de euros a 31 de diciembre de 2013). No existen diferencias temporarias deducibles, pérdidas o créditos fiscales para los cuales no se hayan registrado activos por impuestos diferidos en balance.

Tal como se ha indicado anteriormente, una parte de los activos fiscales diferidos por diferencias temporarias son exigibles frente a la Administración Pública en las circunstancias anteriormente mencionadas (activos monetizables), las cuales suponen que su recuperabilidad no depende de la existencia de ganancias fiscales futuras, por lo que su registro está justificado. A 31 de diciembre de 2014 el importe de estos activos fiscales diferidos asciende a 667 millones de euros (654 millones de euros a 31 de diciembre de 2013), cifra superior al importe neto de los activos y pasivos fiscales diferidos por diferencias temporarias indicado en el párrafo anterior.

Por otra parte, a 31 de diciembre de 2014 existen activos fiscales diferidos por bases imponibles negativas pendientes de compensar y por deducciones pendientes de aplicar por un importe de 519.680 miles de euros (575.321miles de euros a 31 de diciembre del 2013). La inmensa mayoría de estos activos fiscales se han generado por las pérdidas registradas por la Sociedad en los ejercicios 2012 y 2013, que tuvieron carácter extraordinario y no recurrente, debido fundamentalmente al saneamiento realizado de los activos inmobiliarios en 2012 y de los activos renegociados en 2013, tal como se desglosa en las cuentas anuales de dichos ejercicios.

Los créditos fiscales descritos en el apartado anterior, se registraron contablemente en la consideración de que se podrán obtener beneficios fiscales futuros que permitan la compensación de tales bases imponibles negativas en un plazo razonablemente corto. De acuerdo a la normativa aplicable, no existe límite temporal de compensación para estos activos fiscales diferidos.

De acuerdo con el plan de negocio de Ibercaja Banco, que ha servido de base para la valoración de la Sociedad a 31 de diciembre de 2014, se generarán ganancias fiscales futuras suficientes que permitan la recuperación de estos activos fiscales diferidos, por lo que la Sociedad considera que existe una evidencia objetiva convincente para el registro de los activos fiscales diferidos. En la Nota 17.1 se describen la justificación de las hipótesis básicas utilizadas en la determinación del plan de negocio considerado por la Entidad.

De acuerdo con las estimaciones del plan de negocio comentado anteriormente, el plazo estimado para recuperar estos activos fiscales diferidos es de 8 años.

En la Nota 1.13 se relacionan las operaciones de reestructuración societaria realizadas durante 2014 por el Grupo Ibercaja. Respecto a ellas, en las Memorias de las Cuentas Anuales de las sociedades adquirentes de activos se han recogido las menciones establecidas por el artículo 93 del Texto Refundido de la Ley del Impuesto sobre Sociedades aprobado mediante Real Decreto Legislativo 4/2004, de 5 de marzo, en los casos en que se ha optado por la aplicación del régimen fiscal especial del Capítulo VIII del Título VII del citado Texto Refundido.

26 Valor razonable de los activos y pasivos financieros

A continuación, se detalla el valor razonable de los activos y pasivos financieros a 31 de diciembre de 2014 y 2013, comparado con su correspondiente valor en libros reflejado en el balance a esa misma fecha; asimismo, se incluye un desglose del valor razonable en función del sistema de valoración (niveles 1, 2 y 3):

(Miles de euros)

2014	Total balance	Valor razonable	Jerarquía valor razonable		
			Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Caja y depósitos en bancos centrales	435.089	435.089	–	435.089	–
Cartera de negociación	55.832	55.832	514	20.679	34.639
Otros activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	61.547	61.547	61.180	367	–
Activos fin. disponibles para la venta	14.778.280	14.683.827	14.166.728	345.982	171.117
Inversiones crediticias	35.632.878	38.807.072	499.744	1.227.289	37.080.039
Cartera de inversión a vencimiento	6.681.683	6.799.611	3.850.358	2.949.253	–
Del que: Riesgo Soberano	*3.887.049*	*4.000.413*	*4.000.413*	–	–
Derivados de cobertura	496.506	496.506	–	496.506	–
Total activos financieros	**58.141.815**	**61.339.484**	**18.578.524**	**5.475.165**	**37.285.795**
Cartera de negociación	48.462	48.462	–	13.416	35.046
Otros pasivos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	–	–	–	–	–
Pasivos financieros a coste amortizado	50.824.160	52.038.088	–	52.038.088	–
Derivados de cobertura	604.912	604.912	–	604.912	–
Total pasivos financieros	**51.477.534**	**52.691.462**	**–**	**52.656.416**	**35.046**

(Miles de euros)

2013	Total balance	Valor razonable	Jerarquía valor razonable		
			Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Caja y depósitos en bancos centrales	499.331	499.387	–	499.387	–
Cartera de negociación	36.826	36.826	587	17.196	19.043
Otros activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	68.925	68.925	68.925	–	–
Activos fin. disponibles para la venta	7.277.141	7.131.772	6.685.800	245.336	200.636
Inversiones crediticias	38.947.347	41.275.926	350.231	1.360.313	39.565.382
Cartera de inversión a vencimiento	11.511.381	11.785.749	8.502.489	3.283.260	–
Del que: Riesgo Soberano	*8.100.299*	*8.356.497*	*7.715.075*	*641.422*	–
Derivados de cobertura	519.043	519.043	–	519.043	–
Total activos financieros	**58.859.994**	**61.317.628**	**15.608.032**	**5.924.535**	**39.785.061**
Cartera de negociación	27.546	27.546	–	8.592	18.954
Otros pasivos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	48.800	48.800	–	48.800	–
Pasivos financieros a coste amortizado	53.081.749	54.442.686	–	54.442.686	–
Derivados de cobertura	297.464	297.464	–	297.464	–
Total pasivos financieros	**53.455.559**	**54.816.496**	**–**	**54.797.542**	**18.954**

Los criterios utilizados en la determinación de los valores razonables han sido los siguientes:

- Nivel 1: utilizando los precios cotizados en mercados activos para los instrumentos financieros.
- Nivel 2: utilizando precios cotizados en mercados activos para instrumentos similares u otras técnicas de valoración en las que todos los inputs significativos están basados en datos de mercado directa o indirectamente observables.
- Nivel 3: utilizando técnicas de valoración en las que algún input significativo no está basado en datos de mercado observables.

En particular las técnicas de valoración utilizadas en los niveles 2 y 3, así como las hipótesis consideradas, para la determinación de los valores razonables han sido:

- Valores representativos de deuda y permutas financieras de tipos de interés: se han utilizado técnicas de valoración basadas en el descuento de los flujos, utilizando la curva de tipos de interés y el *spread* de mercado para instrumentos similares.
- Opciones: se valoran mediante la aplicación de modelos aceptados como estándares en el mercado. En aquellos casos en los que no se disponga de un modelo de valoración se valorarán mediante la cotización facilitada por las contrapartes.
- Instrumentos de capital valorados a valor razonable: en general su valor razonable se obtiene por descuento de los flujos de efectivo estimados, los cuales se derivan de los planes de negocio de las empresas participadas para un período generalmente de cinco años, calculando para el período restante un valor residual. Estos flujos se han descontado usando tipos de mercado y ajustados al coste medio de capital.

  El importe de valor razonable de la cartera de activos financieros disponibles para la venta no recoge aquellos instrumentos financieros valorados a coste histórico cuyo importe asciende a 94.453 miles de euros a 31 de diciembre de 2014 (145.370 miles de euros a 31 de diciembre de 2013). No se revela información sobre el valor razonable de estos instrumentos ya que este no puede estimarse de forma precisa. Estos instrumentos no cotizan en un mercado organizado y no se dispone de información suficiente para la determinación del valor razonable, debido a que se trata de participaciones en las que se ha realizado una inversión individual no significativa y a que no existen transacciones recientes sobre dichos instrumentos que permitan fijar una referencia para el valor razonable. En todo caso, se realiza un análisis individualizado para identificar posibles indicios de deterioro, registrando en su caso los posibles deterioros de valor de acuerdo con los criterios explicados en la Nota 2.3.4. En la Nota 9.1 se detalla información sobre estas participaciones.
- Crédito a la clientela (Inversiones crediticias): la técnica de valoración utilizada se ha basado en el descuento de los flujos futuros estimados, considerando las fechas de vencimiento y de repreciación, calculando los intereses a partir de la curva de tipos de interés del interbancario. Adicionalmente se ha tenido en cuenta una amortización anticipada del 5% del importe total. Este porcentaje está basado en información histórica del Grupo y es utilizado en la gestión interna.

El impacto de un incremento de 100 puntos básicos en la curva de tipos de interés del interbancario supondría una reducción del valor razonable del 1,33%.

En este caso se estima que no existen diferencias significativas por riesgo de crédito entre el valor contable del crédito a la clientela y su valor razonable ya que el Grupo ha cuantificado el nivel de provisiones por riesgo de crédito para su cartera conforme a la normativa contable que le es de aplicación y que se considera suficiente para cubrir dicho riesgo. No obstante, en un entorno de crisis económica y financiera como el actual y dado que no existe un mercado para dichos activos financieros, el importe por el que pudieran intercambiarse entre partes interesadas podría resultar distinto a su valor neto registrado ya que el potencial adquirente tendría en cuenta las pérdidas incurridas y contabilizadas siguiendo la normativa contable aplicable y su mejor estimación de las que podría haber en el futuro.

- Depósitos de la clientela: la técnica de valoración utilizada ha sido el descuento de los flujos futuros estimados, considerando las fechas de vencimiento y de repreciación, calculando los intereses a partir de la curva de tipos de interés del interbancario.
- Débitos representados por valores negociables y Pasivos subordinados: se han valorado utilizando precios o *spread* de mercado de instrumentos similares.

Las causas por las que pueden existir diferencias entre el valor razonable y el valor contable de los instrumentos financieros son las siguientes:

- En los instrumentos emitidos a tipo fijo, el valor razonable del instrumento varía en función de la evolución de los tipos de interés de mercado. La variación es superior cuanto mayor sea la vida residual del instrumento.
- En los instrumentos emitidos a tipo variable el valor razonable puede diferir del valor contable si los márgenes respecto al tipo de interés de referencia han variado desde la emisión del instrumento. Si los márgenes se mantienen constantes, el valor razonable coincide con el valor contable sólo en las fechas de repreciación. En el resto de fechas existe riesgo de tipo de interés para los flujos que ya están determinados.

La Sociedad realiza un análisis para evaluar si los niveles de jerarquía de valor razonable en los que se clasifican los instrumentos financieros pueden haber variado. En caso de que se produzcan transferencias entre dichos niveles, se considera que estas se han producido al final del trimestre en que se han identificado. Durante el ejercicio 2014 ha habido instrumentos financieros que han dejado de valorarse con criterios de nivel 2 y 3 y han pasado a valorarse con criterios del nivel 1 por importe de 5.345 miles de euros (30.622 miles de euros durante el ejercicio 2013).

En el caso de determinados instrumentos financieros (fundamentalmente la cartera de negociación y la operativa relacionada con derivados financieros), sus cambios en el valor razonable tienen contrapartida en la cuenta de resultados. El detalle del efecto en la cuenta de pérdidas y ganancias producido por los cambios en el valor razonable es el siguiente, clasificado en función del nivel de jerarquía del valor razonable en los que se encuentran los instrumentos financieros:

(Miles de euros)	2014	2013
Nivel 1	346	852
Nivel 2	(14.655)	4.536
Nivel 3	526	(212)
	(13.783)	5.176

A continuación, dentro de la jerarquía de valor razonable para valoraciones del valor razonable de Nivel 3, se ofrece una conciliación de los saldos de apertura con los saldos de cierre, revelando de forma separada los cambios durante el ejercicio atribuibles a lo siguiente:

(Miles de euros)	Cartera de negociación - Activo	Activos financieros disponibles para la venta	Cartera de negociación - Pasivo
Saldo a 1 de enero de 2013	**11.863**	**116.795**	**12.156**
Incorporación Cajatres*	–	62.054	–
Resultados reconocidos en la cuenta de pérdidas y ganancias y/o en el estado de ingresos y gastos reconocidos	7.333	62	7.393
Compras	6.538	6.881	6.091
Ventas	–	(1.268)	–
Emisiones	–	–	–
Liquidaciones y vencimientos	(6.691)	–	(6.686)
Transferencias desde o hacia el nivel 3 dentro o fuera de las carteras descritas	-	16.112	–
Saldo a 31 de diciembre de 2013	**19.043**	**200.636**	**18.954**
Resultados reconocidos en la cuenta de pérdidas y ganancias y/o en el estado de ingresos y gastos reconocidos	2.680	(16.025)	3.450
Compras	15.411	164	15.028
Ventas	–	(2.927)	–
Emisiones	–	–	–
Liquidaciones y vencimientos	(2.495)	–	(2.386)
Transferencias desde o hacia el nivel 3 dentro o fuera de las carteras descritas	-	(10.731)	–
Saldo a 31 de diciembre de 2014	**34.639**	**171.117**	**35.046**

* Importe derivado de la incorporación al Grupo de Banco Grupo Cajatres, S.A.U., cuya integración se describe en la Nota 1.10.2

Los pasivos y activos financieros incluidos en la cartera de negociación, cuyo valor razonable corresponde al nivel 3 de la jerarquía, están relacionados, respectivamente, con los derivados implícitos en depósitos estructurados contratados con clientes y con los derivados contratados con contrapartes para cubrir el riesgo de los mencionados derivados implícitos. Tal como se observa en el cuadro incluido al comienzo de esta Nota, existe una compensación entre el valor de ambos derivados, ya que tienen las mismas características y prácticamente los mismos nominales. La Sociedad valora ambos derivados de acuerdo con las cotizaciones que le ofrece la contraparte.

En cuanto a los instrumentos financieros clasificados como activos financieros disponibles para la venta, la mayor parte del saldo se corresponde con inversiones en una entidad aseguradora y en fondos de capital riesgo.

El valor razonable de la inversión en la aseguradora se ha obtenido a partir de las estimaciones de flujos de efectivo futuros basadas en las proyecciones de negocio hasta el ejercicio 2017, calculando para el período restante un valor residual el cual se ha determinado considerando un flujo de caja distribuible de 88,8 millones de euros y una tasa de crecimiento de este flujo del 1%. Estos flujos se han descontado usando tipos de mercado y ajustados al coste medio de capital, con una tasa del 9,02%.

El valor razonable de las inversiones en los fondos de capital riesgo se determina de acuerdo a las valoraciones que proporciona periódicamente la entidad gestora de los mismos. Los criterios de valoración se basan con carácter general en las directrices marcadas por la EVCA (European private equity Venture Capital Association).

Teniendo en cuenta los importes de estas inversiones, la Sociedad considera que las modificaciones que se producirían en su valor razonable, como consecuencia de cambios razonablemente posibles en las variables que determinan dicho valor, en ningún caso tendrían un impacto significativo en los resultados, en los activos totales y en el patrimonio neto de Ibercaja Banco.

27 Otra información significativa

27.1 Riesgos contingentes

A continuación se muestra el detalle a 31 de diciembre de 2014 y 2013 de las garantías financieras otorgadas, atendiendo al riesgo máximo asumido por el Grupo:

(Miles de euros)	2014	2013
Avales y otras cauciones prestadas	**598.774**	**704.233**
Avales financieros	99.616	163.034
Otros avales y cauciones	499.158	541.199
Créditos documentarios irrevocables	**22.357**	**20.775**
Emitidos irrevocables	22.343	20.775
Confirmados irrevocables	14	–
Activos afectos a obligaciones de terceros	**929**	**929**
	622.060	725.937

Una parte significativa de estos importes llegará a su vencimiento sin que se materialice ninguna obligación de pago para el Grupo, por lo que el saldo conjunto de estos compromisos no puede ser considerado como una necesidad futura real de financiación o liquidez a conceder a terceros por el Grupo.

Los ingresos obtenidos de los instrumentos de garantía se registran en los epígrafes «Comisiones percibidas» e «Intereses y rendimientos asimilados» (por el importe correspondiente a la actualización del valor de las comisiones) de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas del ejercicio 2014 y 2013 y se calculan aplicando el tipo establecido contractualmente sobre el importe nominal de la garantía.

Las provisiones registradas para la cobertura de estas garantías prestadas, las cuales se han calculado aplicando criterios similares a los correspondientes al cálculo del deterioro de activos financieros valorados a su coste amortizado, se han registrado en el epígrafe «Provisiones - Provisiones para riesgos y compromisos contingentes» del balance (Nota 21).

A 31 de diciembre de 2014 y 2013 el Grupo no ha identificado ningún pasivo contingente.

27.2 Activos prestados o en garantía

El detalle de los activos prestados o en garantía es el siguiente:

(Miles de euros)	2014	2013
Activos titulizados (netos de ajustes por valoración)	4.495.474	5.106.789
Activos cartera propia cedidos temporalmente	3.798.433	4.961.595
Activos afectos a la póliza de Banco de España*	4.499.100	4.890.881
Resto	203.346	301.358
	12.996.353	15.260.623

* Adicionalmente hay 4.929.570 miles de euros (4.834.315 miles de euros en 2013) correspondientes a los bonos de titulización propios y cédulas hipotecarias que también están afectos a la póliza ante Banco de España, en garantía de las operaciones de política monetaria en el Eurosistema, que a 31 de diciembre de 2014 y 2013 no estaba dispuesta.

27.3 Compromisos contingentes

A 31 de diciembre de 2014 y 2013, los límites de los contratos de financiación concedidos y los importes pendientes de disponer eran los siguientes:

(Miles de euros)	2014		2013	
	Límite concedido	Importe pendiente de disponer	Límite concedido	Importe pendiente de disponer
Disponibles de terceros	5.351.003	2.080.672	6.552.865	2.382.854
Con disponibilidad inmediata	1.933.722	1.466.932	2.647.539	1.856.759
Con disponibilidad condicionada	3.417.281	613.740	3.905.326	526.095
Compromisos de compra a plazos de activos financieros	–	–	–	11.270
Valores suscritos pendientes de desembolso	–	10.111	–	10.037
Documentos en cámaras de compensación	–	403.221	–	611.188
Otros conceptos	–	–	–	71.629
	5.351.003	2.494.004	6.552.865	3.086.978

Los importes pendientes de disponer corresponden a operaciones con tipo de interés variable.

27.4 Recursos de terceros gestionados y comercializados por el Grupo y depositaría de valores

A continuación se muestra un detalle del saldo de los recursos de clientes fuera de balance que han sido comercializados por el Grupo en los ejercicios 2014 y 2013:

(Miles de euros)	2014	2013
Instituciones de Inversión Colectiva	7.788.106	6.422.126
Fondos de Pensiones	4.423.289	4.264.265
Productos de Seguros	171.811	432.281
Gestión discrecional de carteras	1.007.352	933.891
	13.390.558	12.052.563
De los que: gestionados por el Grupo	12.280.500	10.893.072

Asimismo se muestra un detalle de los valores depositados por terceros en el Grupo a 31 de diciembre de 2014 y 2013:

(Miles de euros)	2014	2013
Renta Fija	7.913.717	4.779.786
Renta Variable	5.164.231	5.060.576
	13.077.948	9.840.362

27.5 Titulización de activos

El Grupo realizó diversas operaciones de titulización de activos con anterioridad al 1 de enero de 2004, que se dieron de baja del balance consolidado (Nota 2.8). A continuación se muestra un detalle del valor de dichos activos titulizados que permanecen vivos a 31 de diciembre de 2014 y 2013:

(Miles de euros)	2014	2013
Activos transferidos a TDA Ibercaja 1, FTA en el ejercicio 2003	125.444	144.158
	125.444	144.158

Asimismo, el Grupo ha realizado operaciones de titulización de activos mediante la cesión de préstamos de la cartera a fondos de titulización, en las que, como consecuencia de las condiciones acordadas para la transferencia, la Sociedad ha conservado riesgos y ventajas sustanciales sobre los activos titulizados (otorgamiento de financiaciones subordinadas al fondo que absorben sustancialmente las pérdidas crediticias esperadas de los activos titulizados), por lo que estos activos se han mantenido íntegramente en el balance.

A continuación se muestra un detalle de los saldos registrados asociados con estas operaciones:

(Miles de euros)	2014	2013
Activos transferidos a TDA Ibercaja 2, FTA en el ejercicio 2005	318.987	355.304
Activos transferidos a TDA Ibercaja 3, FTA en el ejercicio 2006	403.819	444.098
Activos transferidos a TDA Ibercaja 4, FTA en el ejercicio 2006	607.031	663.465
Activos transferidos a TDA Ibercaja 5, FTA en el ejercicio 2007	595.508	649.965
Activos transferidos a TDA Ibercaja 6, FTA en el ejercicio 2008	873.567	941.914
Activos transferidos a TDA Ibercaja ICO-FTVPO, FTH en el ejercicio 2009	249.586	278.669
Activos transferidos a TDA Ibercaja 7, FTA en el ejercicio 2009	1.471.321	1.567.295
Activos transferidos a AyT Colaterales Global Empresas, FTA en el ejercicio 2008	–	41.816
Activos transferidos a AyT Colaterales Global Hipotecario, FTA en el ejercicio 2008	–	102.860
Activos transferidos a AyT ICO-FTVPO III, FTA en el ejercicio 2009	–	90.437
	4.519.819	5.135.823

En la Nota 10.1 se detalla la información sobre la exposición que la Sociedad mantiene en los fondos de titulización así como el importe de los pasivos de los fondos de titulización que han sido suscritos por terceros ajenos al Grupo.

En la Nota 26 se detallan los criterios de cálculo para la estimación del valor razonable del crédito a la clientela, en cuyo epígrafe se encuentran registrados los activos titulizados detallados en el cuadro anterior.

A continuación se detalla el valor razonable de los pasivos emitidos por los fondos de titulización a 31 de diciembre de 2014 y 2013, los cuales están respaldados por los activos transferidos indicados anteriormente:

(Miles de euros)	2014	2013
Pasivos emitidos por TDA Ibercaja 2, FTA en el ejercicio 2005	307.588	286.831
Pasivos emitidos por TDA Ibercaja 3, FTA en el ejercicio 2006	383.725	358.749
Pasivos emitidos por TDA Ibercaja 4, FTA en el ejercicio 2006	542.055	487.588
Pasivos emitidos por TDA Ibercaja 5, FTA en el ejercicio 2007	548.265	505.830
Pasivos emitidos por TDA Ibercaja 6, FTA en el ejercicio 2008	755.122	741.374
Pasivos emitidos por TDA Ibercaja ICO-FTVPO, FTH en el ejercicio 2009	218.538	228.930
Pasivos emitidos por TDA Ibercaja 7, FTA en el ejercicio 2009	1.221.783	1.177.929
Pasivos emitidos por AyT Colaterales Global Empresas, FTA en el ejercicio 2008	–	34.592
Pasivos emitidos por AyT Colaterales Global Hipotecario, FTA en el ejericicio 2008	–	82.101
Pasivos emitidos por AyT ICO-FTVPO III, FTA en el ejercicio 2009	–	79.144
	3.977.076	3.983.068

27.6 Activos recibidos en garantía

Existen activos recibidos en garantía a 31 de diciembre de 2014 por 9.450 miles de euros (43.236 miles de euros a 31 de diciembre de 2013).

27.7 Arrendamientos

27.7.1 Arrendamientos financieros

Los contratos de arrendamiento financiero en los que el Grupo actúa como arrendador se caracterizan por:

- Devengo de un tipo de interés variable.
- Existe una opción de compra a favor del arrendatario, instrumentada en forma de última cuota del contrato, mediante la cual el arrendatario puede obtener la propiedad del activo por un coste significativamente inferior al valor de mercado del activo en ese momento. Dado que puede considerarse razonablemente cierto que el arrendatario ejercitará la opción de compra, su valor se registra como un derecho de crédito junto con el resto de los pagos mínimos a realizar por el arrendatario.

27.7.2 Arrendamientos operativos

La mayor parte de los arrendamientos operativos en los que participa el Grupo son cancelables, existiendo habitualmente una duración inicial del contrato de cinco años. La renta del alquiler se actualiza anualmente en función del Índice de Precios al Consumo.

No obstante, para un conjunto de inmuebles, existen contratos de arrendamiento que establecen un período de obligado cumplimiento de 15 años, con una duración total de hasta 35 años. A cierre de diciembre de 2014, existen 100 contratos en vigor (56 formalizados en 2012, 26 en 2013 y 18 en 2014) se realizaron con carácter simultáneo a la venta del inmueble al arrendador, existiendo al final del contrato una opción de compra a precios de mercado. El importe de la renta de los alquileres asociados a estos inmuebles, se actualiza anualmente en función del Índice de Precios al Consumo (sin que exista ningún factor de corrección sobre el mismo). El valor de las cuotas a pagar dentro del período de obligado cumplimiento asciende a 2.942 miles de euros en el plazo de un año, 11.767 miles de euros en el plazo de uno a cinco años y de 25.824 miles de euros en un plazo superior a 5 años. El derivado implícito consistente en la actualización del precio de la renta en función del Índice de Precios al Consumo no se ha separado del contrato principal de arrendamiento debido a que las características económicas y riesgos del derivado implícito se encuentran estrechamente relacionados con las características económicas y riesgos del contrato principal.

En las operaciones en las que el Grupo actúa como arrendatario, el importe de los arrendamientos registrados como gasto en el ejercicio 2014 ha ascendido a 24.532 miles de euros (23.725 miles de euros en el ejercicio 2013).

Los gastos de acondicionamiento e inversiones en activos materiales, netos de amortizaciones, sobre el activo objeto del contrato de arrendamiento en el que el Grupo actúa como arrendatario ascienden a 57.456 miles de euros a 31 de diciembre de 2014 (36.301 miles de euros a 31 de diciembre de 2013).

27.8 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, de los posibles impactos, cumpliendo con la normativa vigente al respecto. Durante los ejercicios 2014 y 2013 no se han realizado inversiones significativas en este ámbito ni se considera que existan contingencias significativas relacionadas con la protección y mejora del medio ambiente.

27.9 Segmentación

La Entidad ha revisado durante el ejercicio 2014 la identificación de segmentos de explotación a efectos de la información a reflejar en las presentes cuentas anuales, de acuerdo a la normativa contable aplicable. A estos efectos, la máxima instancia de toma de decisiones operativas para definir los segmentos operativos es el Comité de Dirección de la Entidad. La Entidad ha concluido que no existen segmentos diferenciados ya que los resultados de las diferentes actividades que desarrolla el Grupo no se examinan de manera diferenciada por la Dirección, debido a que:

- Los servicios prestados a los clientes no difieren significativamente entre sí, por lo que no se justifica una supervisión diferenciada.
- Las actividades no bancarias (que no incluyen la comercialización de productos de bancaseguros) no son significativas.

No obstante, y de acuerdo a la normativa aplicable, en esta Nota se detalla información sobre la distribución de los ingresos de la Entidad por área geográfica y por tipo de producto.

El Grupo desarrolla la práctica totalidad de su actividad en territorio español, excepto por la que desarrolla a través de tres sucursales en territorio portugués, siendo similar la tipología de la clientela en todo el territorio de actuación.

El desglose de los ingresos ordinarios del Grupo (que incluyen intereses y rendimientos asimilados, rendimientos de instrumentos de capital, comisiones percibidas, resultado de operaciones financieras y otros productos de explotación) por tipo de producto o servicio es el siguiente:

(Miles de euros)	Ingresos ordinarios procedentes de clientes externos	
	2014	2013
Banca	1.960.659	1.492.928
Seguros	1.319.209	1.226.209
Otros	34.673	24.061
	3.314.541	2.743.198

28 Intereses y rendimientos asimilados

El desglose del saldo de este epígrafe de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas de los ejercicios 2014 y 2013 es el siguiente:

(Miles de euros)	2014	2013
Depósitos en Banco de España y otros bancos centrales	495	1.285
Depósitos en entidades de crédito	34.533	7.426
Operaciones del mercado monetario a través de entidades de contrapartida	75	100
Crédito a la clientela	746.010	705.031
Valores representativos de deuda	574.618	519.891
Activos dudosos	32.610	15.879
Rectificación de productos por operaciones de cobertura	(20.972)	(27.321)
Rendimientos de contratos de seguros vinculados a pensiones (Nota 37.2)	537	813
	1.367.906	1.223.104

Se presenta a continuación un desglose de los importes registrados en este epígrafe, clasificados atendiendo a la cartera de instrumentos financieros que los ha originado:

(Miles de euros)	2014	2013
Activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	29	111
Activos financieros disponibles para la venta	328.167	383.609
Cartera de inversión a vencimiento	246.422	136.171
Inversión crediticia	813.228	728.436
Rectificación de ingresos por operaciones de cobertura	(20.972)	(27.321)
Otros rendimientos	1.032	2.098
	1.367.906	1.223.104

29 Intereses y cargas asimiladas

El desglose del saldo de este epígrafe de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas de los ejercicios 2014 y 2013 es el siguiente:

(Miles de euros)	2014	2013
Depósitos en Banco de España y otros bancos centrales	7.942	24.591
Depósitos de entidades de crédito	25.348	31.015
Operaciones del mercado monetario a través de entidades de contrapartida	2.620	2.750
Depósitos administraciones públicas	7.127	7.222
Depósitos otros sectores residentes	552.473	508.537
Depósitos no residentes	1.427	1.363
Débitos representados por valores negociables	58.061	86.792
Pasivos subordinados	36.973	17.805
Rectificación de gastos por operaciones de cobertura	(141.621)	(167.181)
Coste por intereses de los fondos de pensiones (Nota 37.2)	196	281
Intereses derrama Fondo Garantía Depósitos (Nota 1.8)	1.276	1.319
Coste financiero de los contratos de seguros de vida-ahorro	116.736	116.400
	668.558	630.894

Asimismo, se presenta un desglose de los importes registrados en este epígrafe, clasificados atendiendo a la cartera que los ha originado:

(Miles de euros)	2014	2013
Pasivos financieros a coste amortizado	691.971	680.075
Rectificación de costes con origen en coberturas contables	(141.621)	(167.181)
Contratos de seguros	118.012	117.719
Otros costes	196	281
	668.558	630.894

30 Rendimientos de instrumentos de capital

El importe registrado en este epígrafe corresponde en su totalidad a dividendos de instrumentos de capital y otras acciones de la cartera de Activos disponibles para la venta que ascienden a 11.802 miles de euros a 31 de diciembre de 2014 (8.870 miles de euros a 31 de diciembre de 2013).

31 Comisiones percibidas

A continuación se presenta el importe del ingreso por comisiones devengadas en los ejercicios 2014 y 2013 clasificadas atendiendo a los principales conceptos por los que se han originado:

(Miles de euros)	2014	2013
Comisiones por riesgos contingentes	7.345	6.778
Comisiones por compromisos contingentes	3.368	2.779
Comisiones por cambio de divisas y billetes de bancos extranjeros	212	184
Comisiones por servicios de cobros y pagos	126.566	109.857
Comisiones por servicios de valores	11.616	9.920
Comisiones por comercialización de productos financieros no bancarios	147.816	119.671
Otras comisiones	35.338	31.474
	332.261	280.663

De acuerdo con lo establecido en el «Contrato de administración y gestión de activos» (Nota 1.10.1.3), el apartado de Otras comisiones recoge un importe de 3.190 miles de euros correspondiente a los honorarios percibidos por la Entidad en el ejercicio 2014 por su prestación de servicios a SAREB (4.591 miles de euros en el ejercicio 2013) y un importe de 1.951 miles de euros correspondiente a los honorarios de éxito percibidos por la Entidad en el ejercicio 2014 por la gestión realizada en el arrendamiento o transmisión a un tercero de los activos transferidos, no existiendo importe por dicho concepto en el ejercicio 2013.

32 Comisiones pagadas

A continuación se presenta el importe del gasto por comisiones devengadas en los ejercicios 2014 y 2013 clasificadas atendiendo a los principales conceptos por los que se ha originado:

(Miles de euros)	2014	2013
Comisiones cedidas a otras entidades y corresponsales	11.711	13.341
Comisiones pagadas por operaciones con valores	2.063	1.676
Otras comisiones	3.132	2.406
	16.906	17.423

33 Resultados de operaciones financieras

El desglose del saldo de este epígrafe de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas correspondientes a los ejercicios 2014 y 2013, en función de las carteras de instrumentos financieros que lo originan, es el siguiente:

(Miles de euros)	2014	2013
Activos a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias (Cartera de negociación)	**2.852**	**3.925**
Otros instrumentos a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	**1.500**	**999**
Instrumentos no valorados a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	**438.185**	**130.156**
Activos financieros disponibles para la venta	43.143	11.534
Inversiones crediticias	(3.565)	128
Cartera de inversión a vencimiento	380.349	28.498
Pasivos a coste amortizado	18.258	89.996
Otros resultados de operaciones financieras	**(17.618)**	**1.137**
Ajustes realizados sobre instrumentos cubiertos (cobertura de valor razonable)	242.944	217.957
Derivados de cobertura (cobertura de valor razonable)	(259.579)	(217.267)
Otros	(983)	447
	424.919	**136.217**

Los resultados asociados a los pasivos a coste amortizado se corresponden con las recompras realizadas durante el ejercicio de participaciones preferentes (41 miles de euros durante el ejercicio 2014 y 1.401 miles de euros durante el ejercicio 2013; Nota 19.5), deuda subordinada (900 miles de euros durante el ejercicio 2014 y 39.409 miles de euros durante el ejercicio 2013; Nota 19.5) y bonos de titulización y otros (17.317 miles de euros durante el ejercicio 2014 y 49.186 miles de euros durante el ejercicio 2013; Nota 19.4).

34 Diferencias de cambio

El desglose del saldo de este epígrafe de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas de los ejercicios 2014 y 2013 es el siguiente:

(Miles de euros)	2014	2013
Conversión a la moneda funcional de las partidas monetarias en moneda extranjera	738	1.862
Compraventa de divisas	(467)	(373)
	271	**1.489**

No existen resultados por cancelación de diferencias de cambio registradas en el patrimonio neto, de acuerdo a lo expuesto en la Nota 2.5.3.

35 Otros productos de explotación

El desglose del saldo de este epígrafe de las cuentas de pérdidas y ganancias de los ejercicios 2014 y 2013 es el siguiente:

(Miles de euros)	2014	2013
Ingresos de las inversiones inmobiliarias (Nota 16.2)	12.240	5.864
Ingresos de otros arrendamientos operativos	6.400	7.236
Ventas e ingresos por prestaciones de servicios	35.332	32.499
Comisiones financieras compensadoras de costes directos	6.476	5.275
Ingresos de contratos de seguro y reaseguro emitidos (Nota 20.2)	1.112.826	1.037.490
Otros conceptos	4.108	4.491
	1.177.382	1.092.855

36 Otras cargas de explotación

El desglose del saldo de este epígrafe de las cuentas de pérdidas y ganancias de los ejercicios 2014 y 2013 es el siguiente:

(Miles de euros)	2014	2013
Gastos por explotación de inversiones inmobiliarias (Nota 16.2)	791	756
Contribución al Fondo de Garantía de Depósitos (Nota 1.8)	60.935	104.392
Gastos de contratos de seguros y reaseguros (Nota 20.2)	1.113.735	1.046.420
Otros conceptos	35.448	21.274
Gastos por indemnizaciones (Nota 17.1)	*8.733*	–
Coste de ventas de las existencias enajenadas durante el ejercicio (Nota 18)	*791*	*756*
Resto	*25.924*	*20.518*
	1.210.909	1.172.842

37 Gastos de personal

El desglose del saldo de este epígrafe de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas de los ejercicios 2014 y 2013 es el siguiente:

(Miles de euros)	2014	2013
Sueldos y salarios	320.329	273.562
Seguridad Social	79.474	67.770
Aportaciones a fondos de pensiones y pólizas de seguros	5.412	5.212
Indemnizaciones por cese	101.024	20.665
Otros gastos de personal	7.298	7.725
	513.537	374.934

En mayo, la Dirección de Ibercaja y los representantes de los empleados, dentro de un expediente de regulación de empleo, llegaron a un acuerdo que contemplaba un plan de bajas incentivadas voluntarias a las que han podido optar 375 empleados que por razones de edad o cierre del centro laboral decidan rescindir su contrato. Las salidas escalonadas de los 287 empleados adheridos se han producido hasta febrero de 2015. Este plan ha supuesto el registro de gastos de personal por un importe de 41.271 miles de euros.

En diciembre, la Dirección de Ibercaja, adoptó la decisión de iniciar un nuevo proceso de expediente de regulación de empleo en el año 2015, en el que, entre otras cuestiones, se incluyan las condiciones de baja incentivada voluntaria a las que puedan optar 236 empleados que por razones de edad decidan rescindir su contrato, en los términos pactados en mayo de 2014. En el mes de diciembre la representación de los trabajadores ha sido informada de la decisión adoptada. De acuerdo con lo establecido en el apartado 165 de la NIC 19 «Retribuciones a los empleados», y dado que se cumplen las condiciones establecidas en la NIC 37 «Provisiones» para el registro de los costes de reestructuración, este plan ha supuesto el registro de gastos de personal por un importe de 59.504 miles de euros.

En la Nota 21 se detallan los pasivos pendientes de desembolso asociados a los acuerdos indicados en los párrafos anteriores.

37.1 Número de empleados

La distribución por categorías y sexo de los empleados del Grupo a 31 de diciembre de 2014 y 2013 es la siguiente:

	Plantilla 31/12/2014		Plantilla 31/12/2013	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
GR. 1 Alta Dirección	14	1	14	1
GR. 1 Niveles I a V	1.722	671	1.854	679
GR. 1 Niveles VI a X	1.457	1.582	1.531	1.605
GR. 1 Niveles XI a XIII	412	513	510	659
GR. 2 y limpiadoras	40	8	62	12
	3.645	2.775	3.971	2.956

La plantilla a 31 de diciembre de 2014 incluye 12 empleados que realizan su actividad en Portugal (14 a 31 de diciembre de 2013; Nota 27.9.2).

El número medio de empleados del Grupo durante los ejercicios 2014 y 2013 es el siguiente:

	2014	2013
GR. 1 Alta Dirección	14	14
GR. 1 Niveles I a V	2.497	2.703
GR. 1 Niveles VI a X	3.085	3.314
GR. 1 Niveles XI a XIII	1.057	1.277
GR. 2 y limpiadoras	50	89
	6.703	7.397

37.2 Gastos de personal – retribuciones post-empleo

Los importes netos reconocidos en Balance por planes post-empleo de prestación definida a diciembre de 2014 y 2013, son los siguientes:

(Miles de euros)	2014	2013
Valor actual de las obligaciones financiadas	(325.877)	(297.009)
Valor razonable de los activos afectos al plan	288.036	299.488
(Déficit)/Superávit	(37.841)	2.479
Impacto del límite del activo	(2.041)	–
Pasivo neto en balance:	(39.882)	2.479
*Activos vinculados a pensiones**	*119.569*	*124.285*
*Activo neto por pensiones***	*4.205*	*9.897*
(Provisión) neta por pensiones	*(163.656)*	*(131.703)*

* Activos financieros en la filial Ibercaja Vida, S.A.

** Importe registrado en el epígrafe «Resto de activos» del activo del balance consolidado.

La conciliación entre los saldos iniciales y finales del valor actual de las obligaciones de los planes post-empleo de prestación definida, durante los ejercicios 2014 y 2013, es la siguiente:

(Miles de euros)	2014	2013
Valor actual inicial de las obligaciones	**(297.009)**	**(224.044)**
Integración Cajatres	–	(86.346)
Coste de los servicios del ejercicio corriente	(362)	–
Coste por intereses	(3.358)	(7.243)
Costes de los servicios pasados	–	–
Ganancias y pérdidas en liquidaciones, reducciones del plan	6.264	–
Recálculo de valoraciones:	–	–
Ganancias/(Pérdidas) por cambios en hipótesis demográficas	*(6.470)*	*(5.512)*
Ganancias/(Pérdidas) por cambios en hipótesis financieras	*(49.605)*	*(6.714)*
Ganancias/(Pérdidas) por experiencia	*3.488*	*5.105*
Prestaciones pagadas	24.050	27.745
Traspasos y otros	(2.875)	–
Valor actual final de las obligaciones	**(325.877)**	**(297.009)**

La conciliación entre los saldos iniciales y finales del valor actual de los activos afectos a los planes post-empleo de prestación definida, durante los ejercicios 2014 y 2013, es la siguiente:

(Miles de euros)	2014	2013
Valor razonable inicial de los activos	**299.488**	**224.055**
Integración Cajatres	–	88.089
Ingreso por intereses	3.589	7.815
Ganancias y pérdidas en liquidaciones, reducciones del plan	(7.824)	–
Recálculo de valoraciones:		
Rendimiento de activos afectos al plan, excluidos importes incluidos en (gasto)/ingreso por intereses	*44*	–
Ganancias/(Pérdidas) por cambios en hipótesis financieras	*6.774*	*3.503*
Ganancias/(Pérdidas) por experiencia	*7.090*	*4.502*
Cambio en límite del activo, excluidos importes incluidos en gasto por intereses	*(253)*	–
Aportaciones efectuadas por el empleador	247	414
Aportaciones efectuadas por los participantes	–	–
Prestaciones pagadas	(23.721)	(27.745)
Traspasos y otros	561	(1.145)
Valor razonable final de los activos	**285.995**	**299.488**

El detalle de los principales tipos de activos que componen los activos de los planes afectos a 31 de diciembre de 2014 y 2013:

	2014	2013
Acciones	–	1,72%
Instrumentos de deuda	76,45%	61,11%
Inmuebles	–	–
Pólizas de seguros	10,85%	23,23%
Otros activos	12,70%	13,94%
Total	100,00%	100,00%

El análisis del vencimiento esperado de las prestaciones post-empleo no descontadas de los próximos 10 años es el siguiente:

	2015	2016	2017	2018	2019	2020-2024
Prestaciones post-empleo probables	17.893	17.468	17.047	16.606	16.137	72.758

Los cambios en las hipótesis principales producirían variaciones en el cálculo de las obligaciones. La sensibilidad en las obligaciones de planes post-empleo ante modificaciones en las principales hipótesis se muestra a continuación:

	Variación en p.b.	Incremento en hipótesis	Decremento en hipótesis
Tasa de descuento	50 p.b.	(6,98%)	7,85%
Tasa de crecimiento salarial	50 p.b.	1,68%	(1,52%)
Tasa de crecimiento pensión	50 p.b.	6,26%	(5,74%)

El análisis de sensibilidad se corresponde con variaciones individuales de cada una de las hipótesis, mientras el resto se mantiene constante.

37.3 Gastos de personal – retribuciones a largo plazo al personal prejubilado

Los importes netos reconocidos en Balance por retribuciones a largo plazo al personal prejubilado de prestación definida a diciembre de 2014 y 2013, son los siguientes:

(Miles de euros)	2014	2013
Valor actual de las obligaciones financiadas	(9.099)	(20.564)
Valor razonable de los activos afectos al plan	–	–
Pasivo neto en balance:	(9.099)	(20.564)
Contratos de seguro vinculados a pensiones	–	–
Activo neto por pensiones	–	–
(Provisión) neta por pensiones	(9.099)	(20.564)

La conciliación entre los saldos iniciales y finales del valor actual de las obligaciones de los planes a largo plazo al personal prejubilado de prestación definida, durante los ejercicios 2014 y 2013, es la siguiente:

(Miles de euros)	2014	2013
Valor actual inicial de las obligaciones	(20.564)	(884)
Integración Cajatres	–	(77.312)
Coste de los servicios del ejercicio corriente	–	–
Coste por intereses	(117)	(17)
Costes de los servicios pasados	–	–
Ganancias y pérdidas en liquidaciones, reducciones del plan	–	–
Recálculo de valoraciones:	–	–
Ganancias / (Pérdidas) por cambios en hipótesis demográficas	–	–
Ganancias / (Pérdidas) por cambios en hipótesis financieras	*(477)*	–
Ganancias / (Pérdidas) por experiencia	*1.471*	*(92)*
Prestaciones pagadas	10.588	35.869
Traspasos (Nota 21)	–	21.872
Valor actual final de las obligaciones	(9.099)	(20.564)

38 Otros gastos generales de administración

El desglose del saldo de este epígrafe de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas de los ejercicios 2014 y 2013 es el siguiente:

(Miles de euros)	2014	2013
De inmuebles, instalaciones y material de oficina	53.605	50.597
Mantenimiento de equipos, licencias, trabajos y programas informáticos	29.056	24.479
Comunicaciones	18.366	17.278
Publicidad y propaganda	11.238	7.820
Contribuciones e impuestos	24.123	18.415
Otros gastos de gestión y administración	79.523	69.706
	215.911	188.295

- Otra información

  El importe de los honorarios de PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., por servicios de auditoría de las cuentas anuales del ejercicio 2014 de Ibercaja Banco y entidades del grupo (incluyendo fondos de titulización), ha ascendido a 759 miles de euros (805 miles de euros en el ejercicio 2013). Adicionalmente, la sociedad auditora ha percibido honorarios por importe de 118 miles de euros (200 miles de euros en 2013) por trabajos realizados en su condición de auditor de cuentas anuales y por importe de 284 miles de euros (176 miles de euros en 2013) por otros servicios.

  Los honorarios de auditoría devengados por otros auditores en relación a la auditoría de cuentas anuales de determinadas sociedades del Grupo en el ejercicio 2013 ascendieron a 272 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 2014 a 49 miles de euros (441 miles de euros en el ejercicio 2013), de los que 24 miles de euros se corresponden con asesoramiento fiscal (26 miles de euros en 2013).

39 Pérdidas por deterioro del resto de activos

El desglose del saldo de este epígrafe de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas de los ejercicios 2014 y 2013 es el siguiente:

(Miles de euros)	2014	2013
Fondo de comercio y otro activo intangible	–	3.260
Pérdidas por deterioro de existencias (Nota 18)	1.257	349
Pérdidas por deterioro de activos materiales de uso propio (Nota 16.4)	1.916	11.521
Pérdidas por deterioro de inversiones inmobiliarias (Nota 16.4)	30.279	17.137
Pérdidas por deterioro de participaciones (Nota 14.1)	2.312	5.893
	35.764	**38.160**

40 Ganancias (pérdidas) en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta

El desglose del saldo de este epígrafe de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas de los ejercicios 2014 y 2013 es el siguiente:

(Miles de euros)	2014	2013
Ganancias por enajenación de activos no clasificados como no corrientes en venta	22.955	10.915
Pérdidas por venta de participaciones	1.246	(1.125)
Ganancias por otros conceptos	2.041	1.091
	26.242	**10.881**

Las ganancias por enajenación de activos incluyen los beneficios originados en la adquisición del 50% de la sociedad Caja Badajoz Vida y Pensiones, S.A., de Seguros, que se detallan en la Nota 17.1, por un importe conjunto de 14.730 miles de euros. El resto de las ganancias se corresponden en su práctica totalidad con beneficios en la venta de inmuebles.

41 Ganancias (pérdidas) de activos no corrientes en venta no clasificados como operaciones interrumpidas

El desglose del saldo de este epígrafe de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas de los ejercicios 2014 y 2013 es el siguiente:

(Miles de euros)	2014	2013
Pérdidas por deterioro de otros activos no corrientes en venta	(32.702)	(68.528)
Resultados por enajenación de participaciones consideradas estratégicas	(218)	(1.783)
	(32.920)	**(70.311)**

42 Partes vinculadas

Los saldos registrados en los balances consolidados a 31 de diciembre de 2014 y 2013 y en las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas de los ejercicios 2014 y 2013 son los siguientes:

(Miles de euros)	2014					2013				
	Empr. Grupo.	Empr. Asoc.	Empr. Multi.	Otras partes vinc.*	Personas físicas Vinc.**	Empr. Grupo.	Empr. Asoc.	Empr. Multi.	Otras partes vinc.*	Personas físicas Vinc.**
Activo										
Préstamos y créditos	167	130.144	46.966	–	53.130	–	121.025	41.501	22.368	22.334
Contraparte contratos de seguros	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Pasivo										
Débitos a clientes	114.905	24.720	180	725.783	39.058	123.729	17.365	131.593	493.169	24.130
Pasivos por contratos de seguros vinculados a pensiones	–	–	–	730.907	–	–	–	–	506.438	–
Provisiones	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Pérdidas y ganancias										
Gastos										
Intereses y cargas asimiladas	186	121	7	8.282	206	454	273	1.309	11.508	335
Comisiones y otros gastos	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Ingresos										
Intereses y rendimientos asimilados	–	2.115	996	–	2.704	252	1.761	1.745	233	426
Comisiones y otros ingresos	268	10	–	–	–	–	9	519	198	4
Dividendos	–	2.684	–	–	–	–	1.732	–	–	–
OTROS										
Pasivos contingentes	–	745	–	–	359	–	37.789	2.032	–	797
Compromisos	–	1.130	–	–	6.636	–	7.200	11.113	–	1.755

* Fondos y sociedades de inversión y Fondos de pensiones.

** Alta Dirección, Consejo de Administración, familiares hasta segundo grado y entidades vinculadas a los mismos.

Las operaciones financieras reflejadas han sido realizadas de acuerdo con la operativa habitual de la entidad financiera dominante del Grupo y según condiciones de mercado. Asimismo, para el resto de operaciones con partes vinculadas se aplican términos equivalentes a los de transacciones realizadas en condiciones de mercado. A estos efectos, el método de valoración preferentemente considerado es el de precio libre comparable.

43 Otros requerimientos de información

43.1 Información del mercado hipotecario

De acuerdo con lo establecido por el Real Decreto 716/2009, de 24 de abril, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de regulación del mercado hipotecario y otras normas del sistema hipotecario financiero, y la Circular de Banco de España 3/2010, de 29 de junio, el Consejo de Administración aprobó el «Manual de políticas y procedimientos de gestión del riesgo de la inversión crediticia» desarrollado por la Sociedad para garantizar el cumplimiento de la normativa que regula el mercado hipotecario, el cual en particular incluye criterios sobre los siguientes extremos:

- La relación entre importe del préstamo y el valor de tasación (conforme a la OM ECO/805/2003) del inmueble hipotecado, así como la selección de entidades de valoración autorizadas por el Banco de España.
- La relación entre la deuda y la capacidad de generar ingresos del prestatario, la verificación de la información facilitada por el mismo y su solvencia, así como la existencia de otras garantías adicionales.
- El equilibrio entre los flujos procedentes de la cartera de cobertura y los derivados de la atención de los pagos debidos por los títulos emitidos.

La Junta General de Ibercaja Banco, S.A., tiene competencia para la emisión de obligaciones u otros títulos de renta fija facultando al Consejo de Administración para la emisión de cualquier tipo de empréstitos por un importe máximo, que incluye los títulos del mercado hipotecario.

Los títulos hipotecarios se emiten de conformidad con la legislación española, que regula el Mercado Hipotecario y el Mercado de Valores. La normativa establece que el volumen de las cédulas hipotecarias emitidas por una entidad y no vencidas no puede superar el 80% de los capitales no amortizados de todos los préstamos y créditos hipotecarios de su cartera elegible. El Consejo de Administración de la Sociedad aprobó un límite más restrictivo, de tal forma que la citada ratio de cédulas emitidas no podrá superar el 65%. A 31 de diciembre de 2014 esta ratio era del 47,76% (53,29% a 31 de diciembre de 2013).

Las cédulas hipotecarias son valores especialmente garantizados por el emisor en las que la totalidad de la cartera de préstamos hipotecarios constituidos a su favor garantizan el cumplimiento de sus compromisos de pago.

El grado de sobrecolateralización o de respaldo de las cédulas hipotecarias es a 31 de diciembre de 2014 del 209,39% (200,89% a 31 de diciembre de 2013).

A 31 de diciembre de 2014, el 99,22% de las operaciones de la cartera hipotecaria se ha formalizado mediante préstamos (99,05% a 31 de diciembre de 2013); de éstos el 94,30% tiene una periodicidad mensual en el cobro de cuotas (95,75% a 31 de diciembre de 2013). Las operaciones formalizadas a tipo de interés variable son el 99,52% del total (99,53% a 31 de diciembre de 2013) y de estas el 84,92% este referenciado al Euribor (82,19% a 31 de diciembre de 2013).

A continuación se adjunta la siguiente información sobre el mercado hipotecario:

- Información relativa a la emisión de cédulas hipotecarias. Importe total de préstamos y créditos hipotecarios pendientes de amortización (con independencia de su nivel de LTV e incluyendo titulizaciones dadas de baja del balance):

(Miles de euros)	Valor nominal	
	2014	2013
Total préstamos	**30.445.815**	**32.489.335**
Participaciones hipotecarias emitidas	**2.123.631**	**2.338.987**
De los que: préstamos mantenidos en balance	2.037.579	2.238.674
Certificados de transmisión de hipoteca emitidos	**2.521.632**	**2.940.994**
De los que: préstamos mantenidos en balance	2.482.239	2.897.148
Préstamos hipotecarios afectos en garantía de financiaciones recibidas	–	–
Préstamos que respaldan la emisión de bonos hipotecarios y cédulas hipotecarias	**25.800.552**	**27.209.354**
Préstamos no elegibles	**6.838.125**	**7.113.205**
Cumplen requisitos para ser elegibles, excepto límite del art. 5.1 del RD 716/2009	5.540.215	5.708.794
Resto	1.297.910	1.404.411
Préstamos elegibles	**18.962.427**	**20.096.149**
Importes no computables	44.975	149.828
Importes computables	18.917.452	19.946.321
Préstamos que cubren emisiones de bonos hipotecarios	–	–
Préstamos aptos para cobertura de las emisiones de cédulas hipotecarias	*18.917.452*	*19.946.321*

En la Nota 3.1.4 se indica el valor contable de los préstamos con garantía hipotecaria y su conciliación con la información del mercado hipotecario.

- Información sobre los préstamos y créditos hipotecarios elegibles:

(Miles de euros)

	2014				
	Riesgo sobre la última tasación disponible a efectos del mercado hipotecario (loan to value)				
	Inferior al 40%	Superior al 40% e inferior o igual al 60%	Superior al 60 % e inferior o igual al 80%	Superior al 80%	Total
Préstamos elegibles para la emisión de bonos hipotecarios y cédulas hipotecarias					**18.962.427**
Sobre vivienda	3.729.785	5.971.684	7.466.537	13.069	17.181.075
Sobre el resto de bienes	832.215	829.195	119.942		1.781.352

(Miles de euros)

	2013				
	Riesgo sobre la última tasación disponible a efectos del mercado hipotecario (loan to value)				
	Inferior al 40%	Superior al 40% e inferior o igual al 60%	Superior al 60 % e inferior o igual al 80%	Superior al 80%	Total
Préstamos elegibles para la emisión de bonos hipotecarios y cédulas hipotecarias					**20.096.149**
Sobre vivienda	3.536.925	5.882.188	8.598.210	18.736	18.036.059
Sobre el resto de bienes	778.561	906.634	374.895		2.060.090

- Información relativa a la emisión de cédulas hipotecarias. Importe desglosado de préstamos y créditos hipotecarios pendientes de amortización:

(Miles de euros)	2014		2013	
	Préstamos que respaldan la emisión de bonos hipotecarios y cédulas hipotecarias	De los que: préstamos elegibles	Préstamos que respaldan la emisión de bonos hipotecarios y cédulas hipotecarias	De los que: préstamos elegibles
Total	**25.800.552**	**18.962.427**	**27.209.354**	**20.096.149**
Origen de las operaciones	**25.800.552**	**18.962.427**	**27.209.354**	**20.096.149**
Originadas por la entidad	25.186.467	18.370.088	26.533.972	19.444.357
Subrogadas de otras entidades	614.085	592.339	675.382	651.792
Moneda	**25.800.552**	**18.962.427**	**27.209.354**	**20.096.149**
Euro	25.796.978	18.962.427	27.206.245	20.096.149
Resto de monedas	3.574	–	3.109	–
Situación en el pago	**25.800.552**	**18.962.427**	**27.209.354**	**20.096.149**
Normalidad de pago	23.002.196	18.225.176	24.289.883	19.239.890
Otras situaciones	2.798.356	737.251	2.919.471	856.259
Vencimiento medio residual	**25.800.552**	**18.962.427**	**27.209.354**	**20.096.149**
Hasta diez años	4.443.547	2.100.297	4.506.410	2.162.702
Más de diez años y hasta veinte años	7.309.452	5.791.596	7.018.827	5.581.671
Más de veinte años y hasta treinta años	10.030.135	7.908.302	11.022.738	8.706.458
Más de treinta años	4.017.418	3.162.232	4.661.379	3.645.318
Tipo de interés	**25.800.552**	**18.962.427**	**27.209.354**	**20.096.149**
Fijo	248.485	46.598	304.048	131.283
Variable	24.715.427	18.473.990	26.328.010	19.637.464
Mixto	836.640	441.839	577.296	327.402
Titulares	**25.800.552**	**18.962.427**	**27.209.354**	**20.096.149**
Personas jurídicas y personas físicas empresarios	6.348.984	2.695.897	7.012.146	3.290.543
Del que: promociones inmobiliarias	*3.218.016*	*1.069.171*	*3.444.906*	*1.222.786*
Resto de personas físicas e Institución sin fines de lucro al servicio de los hogares	19.451.568	16.266.530	20.197.208	16.805.606
Tipo de garantía	**25.800.552**	**18.962.427**	**27.209.354**	**20.096.149**
Activos/edificios terminados	23.109.144	18.257.258	24.439.328	19.362.367
Residenciales	21.672.938	17.385.353	17.370.687	13.725.524
De los que: viviendas de protección oficial	*2.338.402*	*2.215.063*	*1.728.144*	*1.613.814*
Comerciales	753.730	417.831	817.505	512.680
Restantes	682.476	454.074	6.251.136	5.124.163
Activos/edificios en construcción	845.892	344.289	657.144	202.057
Residenciales	355.270	49.500	640.169	190.949
De los que: viviendas de protección oficial	*19.422*	*2.345*	*25.683*	*4.814*
Comerciales	1.627	97	6.142	5.652
Restantes	488.995	294.692	10.833	5.456
Terrenos	1.845.516	360.880	2.112.882	531.725
Urbanizados	1.286.856	27.989	1.574.076	214.184
Resto	558.660	332.891	538.806	317.541

- Valor nominal de cédulas emitidas por la Sociedad:

(Miles de euros)	Valor nominal	
	2014	2013
Cédulas hipotecarias (Nota 19.4)	**3.930.000**	**4.430.000**
Ibercaja Noviembre 2009	–	500.000
Ibercaja Abril 2010	500.000	500.000
Ibercaja Abril II 2010	100.000	100.000
Ibercaja Marzo 2011	30.000	30.000
Ibercaja Diciembre 2011	1.000.000	1.000.000
Ibercaja Marzo 2012 I	750.000	750.000
Ibercaja Marzo 2012 II	750.000	750.000
Ibercaja Septiembre 2012	800.000	800.000
Cédulas hipotecarias AYT (Nota 19.3)	**3.404.469**	**3.798.835**
Cédula Singular AYT 5 (15 años)	101.613	101.613
Cédula Singular AYT 6 (10 años)	–	100.000
Cédula Singular AYT 8 (10 años)	–	285.366
Cédula Singular AYT 8 (15 años)	104.634	104.634
Cédula Singular AYT 9 (10 años)	383.333	383.333
Cédula Singular AYT 9 (15 años)	216.667	216.667
Cédula Singular AYT 10 (10 años)	323.974	323.974
Cédula Singular AYT 10 (20 años)	341.026	341.026
Cédula Singular AYT Global 2016	227.778	227.778
Cédula Singular AYT Global 2021	225.000	225.000
Cédula Singular AYT Global 2017	150.000	150.000
Cédula Singular AYT Global 2018	270.000	270.000
Cédula Singular AYT Global 2022 Serie III	19.444	19.444
Cédula Cajas Global AYT 2018 Serie IV	50.000	50.000
Cédula Cajas Global AYT 2023 Serie X	75.000	75.000
Cédula Cajas Global AYT 2016 Serie XI	50.000	50.000
Cédula Cajas Global AYT 2027 Serie XIII	165.000	165.000
Cédula Cajas Global AYT 2019 Serie XIV	25.000	25.000
Cédula Cajas Global AYT 2016 Serie XXIII	310.000	310.000
Cédula Cajas Global AYT 2015 Serie XXVI	90.000	90.000
AYT Financiación Inversiones I, F.T.A. (BEI I)	–	9.000
AYT Financiación Inversiones II, F.T.A. (BEI II)	16.000	16.000
AYT Financiación Inversiones III, F.T.A. (BEI III)	15.000	15.000
Cédula Cajas Global AYT 2017 Serie XVI	120.000	120.000
Cédula Cajas Global AYT 2015 Serie XX	125.000	125.000
Cédulas hipotecarias TDA (Nota 19.3)	**1.700.000**	**1.700.000**
Cédula Singular TDA 5	300.000	300.000
Cédula Singular TDA 6	250.000	250.000
Cédula Singular TDA 7	400.000	400.000
Cédula Singular TDA 6 (Ampliación)	250.000	250.000
Cédula Singular TDA Serie A4	300.000	300.000
Cédula Singular TDA Serie A1	200.000	200.000

• Información sobre el vencimiento residual de títulos del mercado hipotecario:

(Miles de euros)	2014		2013	
	Importe	Vto. residual medio (meses)	Importe	Vto. residual medio (meses)
Bonos hipotecarios emitidos vivos	–	–	–	–
Cédulas hipotecarias emitidas	9.034.469	–	9.928.835	–
De las que: no registradas en el pasivo del balance	*3.300.000*	–	*3.300.000*	–
Valores representativos de deuda. Emitidos mediante oferta pública	–	–	–	–
Valores representativos de deuda. Resto de emisiones	3.930.000	–	4.430.000	–
Vencimiento residual hasta un año	*500.000*	–	*500.000*	–
Vencimiento residual mayor de un año y hasta dos años	*780.000*	–	*500.000*	–
Vencimiento residual mayor de dos y hasta tres años	–	–	*780.000*	–
Vencimiento residual mayor de tres y hasta cinco años	*2.550.000*	–	*1.000.000*	–
Vencimiento residual mayor de cinco y hasta diez años	*100.000*	–	*1.650.000*	–
Vencimiento residual mayor de diez años	–	–	–	–
Depósitos	5.104.469	–	5.498.835	–
Vencimiento residual hasta un año	*953.308*	–	*394.366*	–
Vencimiento residual mayor de un año y hasta dos años	*787.779*	–	*991.233*	–
Vencimiento residual mayor de dos y hasta tres años	*670.000*	–	*749.854*	–
Vencimiento residual mayor de tres y hasta cinco años	*851.247*	–	*1.091.613*	–
Vencimiento residual mayor de cinco y hasta diez años	*836.110*	–	*1.265.745*	–
Vencimiento residual mayor de diez años	*1.006.025*	–	*1.006.024*	–
Participaciones hipotecarias emitidas	2.037.579	123	2.238.674	126
Resto de emisiones	2.037.579	123	2.238.674	126
Certificados de transmisión de hipoteca emitidos	2.482.239	138	2.897.148	156
Resto de emisiones	2.482.239	138	2.897.148	156

Ninguna de las emisiones ha sido realizada mediante oferta pública y todas se denominan en euros. La Sociedad no emite bonos hipotecarios y tampoco dispone de activos de sustitución afectos a los mismos.

- Información relativa a los préstamos hipotecarios que respaldan la emisión de bonos hipotecarios y cédulas hipotecarias (elegibles y no elegibles):

(Miles de euros)	2014		2013	
	Préstamos elegibles	Préstamos no elegibles	Préstamos elegibles	Préstamos no elegibles
Saldo inicial	**20.096.149**	**7.113.205**	**15.311.704**	**6.620.332**
Incorporación Cajatres*	–	–	5.473.163	1.305.111
Bajas en el período	**1.890.875**	**768.216**	**1.215.073**	**1.191.830**
Cancelaciones a vencimiento	20.990	11.210	11.096	53.414
Cancelaciones anticipadas	176.482	53.610	203.268	332.140
Subrogaciones por otras entidades	4.801	727	4.875	4.630
Vencimientos y otros	1.688.602	702.669	995.834	801.646
Altas en el período	**757.153**	**493.136**	**526.355**	**379.592**
Originadas por la entidad	755.840	493.136	525.783	379.592
Subrogaciones de otras entidades	1.313	–	572	–
Saldo final	**18.962.427**	**6.838.125**	**20.096.149**	**7.113.205**

* Importe derivado de la incorporación al Grupo de Banco Grupo Cajatres, S.A.U., cuya integración se describe en la Nota 1.10.2.

- Información relativa a los saldos disponibles de los préstamos hipotecarios que respaldan la emisión de bonos hipotecarios y cédulas hipotecarias:

(Miles de euros)	2014	2013
Total	**171.904**	**228.855**
Potencialmente elegibles	81.911	154.351
No elegibles	89.993	74.504

43.2 Servicio de atención al cliente

En el marco de las medidas protectoras de los clientes de las entidades financieras previstas por la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, y con el doble objetivo de preservar y fortalecer la confianza con sus clientes, el Consejo de Administración de Ibercaja Banco, S.A., en sesión celebrada el 22 de septiembre de 2011, aprobó el Reglamento para la Defensa del Cliente donde se regula la actividad del Servicio de Atención al Cliente del Grupo Ibercaja, con la finalidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes pudieran presentar, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, relativos a operaciones, contratos o servicios financieros prestados por las empresas del Grupo.

El contenido del Reglamento puede ser consultado en cualquiera de las oficinas del Grupo Ibercaja y a través de la página www.ibercaja.es. Asimismo, a través de estos medios, los usuarios pueden formular sus posibles quejas o reclamaciones o consultar el procedimiento para su presentación y tramitación.

El Grupo Ibercaja comprende, a estos efectos, Ibercaja Banco, S.A., y las sociedades siguientes: 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 Mediación de Seguros, S.A.; Caja3 Bolsa Sociedad de Valores; Caja Círculo Operador de Banca-Seguros Vinculado S.A.U.; CAI Vida y Pensiones Seguros y Reaseguros, S.A.; CAI Mediación de Seguros, S.A.

De conformidad con las disposiciones antes indicadas, en sesión celebrada el 25 de febrero de 2015 se sometió a la consideración del Consejo de Administración de Ibercaja Banco, S.A., el informe estadístico del Servicio de Atención al Cliente del Grupo Ibercaja comprensivo de las quejas y reclamaciones atendidas, de las decisiones dictadas y de los criterios generales contenidos en las decisiones y las recomendaciones o sugerencias con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación, cuyo resumen es el siguiente:

a) Reclamaciones atendidas

Los datos que se incluyen corresponden a Ibercaja Banco, S.A., y Banco Grupo Cajatres, S.A.U., tanto en 2014 como en 2013.

Las 7.628 incidencias atendidas por el Servicio de Atención al Cliente suponen un incremento del 18,35% con relación al ejercicio 2013 (6.445 incidencias). El número de las quejas, sugerencias y reclamaciones, se ha elevado a 5.949, lo que representa un incremento del 3,74%.

Los expedientes relativos a la Ley Orgánica de Protección de Datos han aumentado considerablemente, debido al proceso de integración, pasando de 711 solicitudes en 2013 a los 1.679 de este año, lo que supone un incremento de 136% respecto del año anterior.

Las reclamaciones de contenido económico han supuesto un importe total de 674.881,36 euros. Se han resuelto a favor de los clientes 968 expedientes lo que ha representado un montante de 40.433,72 euros (45.520,98 euros en 2013), y supone un 5,99 % de lo reclamado (10,24 % en 2013).

Los plazos medios de respuesta de las incidencias gestionadas por el Servicio de Atención al Cliente se han situado en 35,43 días para el total de incidencias y en 29,72 días para las reclamaciones (en 2013, los plazos de resolución de Ibercaja Banco se situaban en 41,37 días para el total de incidencias y en 44,66 días para las Reclamaciones).

b) Criterios generales contenidos en las resoluciones

Han servido de base en la formulación de las resoluciones, que se han emitido con observancia rigurosa de las normas de buen gobierno y prácticas bancarias, transparencia y protección de los usuarios financieros, las manifestaciones formalmente expresadas por los clientes y los informes emitidos por las oficinas, departamentos y empresas del Grupo afectados, fundamentándose los dictámenes en los documentos contractuales suscritos con los clientes.

Con motivo de la integración de Ibercaja Banco, S.A., y Banco Grupo Cajatres, S.A.U., la tramitación de las quejas, sugerencias, solicitudes LOPD y reclamaciones formuladas por los clientes ha puesto de manifiesto algunos aspectos susceptibles de mejora relativos, en unos casos, a la calidad del servicio prestado, ya que se han incrementado las quejas por retrasos, atención en oficinas y, en otros, a cuestiones relacionadas con la comercialización de ciertos productos y aplicación de las tarifas vigentes en Ibercaja Banco a los clientes de Banco Grupo Cajatres, S.A.U.

44 Balances a 31 de diciembre de 2014 y 2013 y cuentas de pérdidas y ganancias, estados de ingresos y gastos reconocidos, estados totales de cambios en el patrimonio neto y estados de flujos de efectivo de Ibercaja Banco, S.A., correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2014 y 2013

Balances a 31 de diciembre de 2014 y 2013

(Miles de euros) Activo	2014	2013*
Caja y depósitos en bancos centrales	434.700	345.653
Cartera de negociación	53.999	27.875
Valores representativos de deuda	959	890
Derivados de negociación	53.040	26.985
Pro-memoria: Prestados o en garantía	–	–
Activos financieros disponibles para la venta	9.471.223	2.231.274
Valores representativos de deuda	8.981.953	1.841.830
Instrumentos de capital	489.270	389.444
Pro-memoria: Prestados o en garantía	*3.618.820*	*1.164.045*
Inversiones crediticias	36.048.514	30.214.951
Depósitos en entidades de crédito	834.981	1.005.948
Crédito a la clientela	34.709.965	29.031.453
Valores representativos de deuda	503.568	177.550
Pro-memoria: Prestados o en garantía	*4.977.648*	*5.533.556*
Cartera de inversión a vencimiento	6.681.685	4.088.342
Pro-memoria: Prestados o en garantía	*4.399.885*	*2.580.362*
Ajustes a activos financieros por macro-coberturas	128.992	–
Derivados de cobertura	492.742	491.597
Activos no corrientes en venta	189.233	72.556
Participaciones	857.624	855.327
Entidades asociadas	90.239	60.979
Entidades multigrupo	46.685	46.685
Entidades del Grupo	720.700	747.663
Contratos de seguros vinculados a pensiones	130.467	102.339
Activo material	882.266	384.687
Inmovilizado material	560.898	359.445
De uso propio	*560.898*	*359.445*
Inversiones inmobiliarias	321.368	25.242
Pro-memoria: Adquirido en arrendamiento financiero	–	–
Activo intangible	189.373	9.737
Fondo de comercio	128.065	–
Otro activo intangible	61.308	9.737
Activos fiscales	1.516.596	566.027
Corrientes	8.106	–
Diferidos	1.508.490	566.027
Resto de activos	94.908	65.130
Total activo	57.172.322	39.455.495
Pro-memoria		
Riesgos contingentes	638.663	429.575
Compromisos contingentes	3.273.191	2.556.361

* Se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos y ha sido reexpresado (Nota 1.4).

(Miles de euros) Pasivo y patrimonio neto	2014	2013*
Cartera de negociación	**48.462**	**21.630**
Derivados de negociación	48.462	21.630
Pasivos financieros a coste amortizado	**53.060.501**	**36.625.612**
Depósitos de bancos centrales	4.848.302	2.534.006
Depósitos de entidades de crédito	3.227.669	3.635.782
Depósitos de la clientela	43.060.404	28.021.882
Débitos representados por valores negociables	691.732	1.837.877
Pasivos subordinados	560.582	250.372
Otros pasivos financieros	671.812	345.693
Ajustes a pasivos financieros por macro-coberturas	**6.668**	**–**
Derivados de cobertura	**596.975**	**74.541**
Provisiones	**328.517**	**150.802**
Fondos para pensiones y obligaciones similares	143.696	102.083
Provisiones para impuestos y otras contingencias legales	10.150	5.224
Provisiones para riesgos y compromisos contingentes	26.089	7.291
Otras provisiones	148.582	36.204
Pasivos fiscales	**373.833**	**123.259**
Corrientes	251	–
Diferidos	373.582	123.259
Resto de pasivos	**173.525**	**67.941**
Total pasivo	**54.588.481**	**37.063.785**
Fondos propios	**2.367.434**	**2.327.403**
Capital	2.611.730	2.611.730
Reservas	(315.512)	(220.387)
Resultado del ejercicio	71.216	(63.940)
Ajustes por valoración	**216.407**	**64.307**
Activos financieros disponibles para la venta	216.255	64.123
Resto	152	184
Total patrimonio neto	**2.583.841**	**2.391.710**
Total pasivo y patrimonio neto	**57.172.322**	**39.455.495**

* Se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos y ha sido reexpresado (Nota 1.4).

Cuentas de pérdidas y ganancias correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2014 y 2013

(Miles de euros)	2014	2013*
Intereses y rendimientos asimilados	1.184.844	813.157
Intereses y cargas asimiladas	602.560	407.892
Margen de intereses	582.284	405.265
Rendimiento de instrumentos de capital	87.937	116.085
Comisiones percibidas	262.737	183.666
Comisiones pagadas	15.167	12.224
Resultado de operaciones financieras (neto)	414.908	87.196
Cartera de negociación	2.711	3.873
Instrumentos financieros no valorados a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	429.805	81.776
Otros	(17.608)	1.547
Diferencias de cambio (neto)	270	1.327
Otros productos de explotación	18.279	9.329
Otras cargas de explotación	82.585	74.540
Margen bruto	1.268.663	716.104
Gastos de administración	683.330	414.332
Gastos de personal	489.945	285.600
Otros gastos generales de administración	193.385	128.732
Amortización	48.232	25.938
Dotaciones a provisiones (neto)	(5.945)	10.221
Pérdidas por deterioro de activos financieros (neto)	345.920	268.901
Inversiones crediticias	309.971	246.674
Otros instrumentos financieros no valorados a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	35.949	22.227
Resultado de la actividad de explotación	197.126	(3.288)
Pérdidas por deterioro del resto de activos (neto)	76.793	134.967
Fondo de comercio y otro activo intangible	–	–
Otros activos	76.793	134.967
Ganancias (pérdidas) en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta	6.638	10.427
Diferencia negativa en combinaciones de negocio	–	–
Ganancias (pérdidas) de activos no corrientes en venta no clasificados como operaciones interrumpidas	(21.649)	(5.295)
Resultado antes de impuestos	105.322	(133.123)
Impuesto sobre beneficios	34.106	(69.183)
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	71.216	(63.940)
Resultado de operaciones interrumpidas (neto)	–	–
Resultado del ejercicio	71.216	(63.940)

* Se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos y ha sido reexpresado (Nota 1.4).

Estados de ingresos y gastos reconocidos correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2014 y 2013

(Miles de euros)	2014	2013*
A) Resultado del ejercicio	71.216	(63.940)
B) Otros ingresos y gastos reconocidos	118.027	132.382
B.1) Partidas que no serán reclasificadas a resultados	(4.819)	7.102
Pérdidas y ganancias actuariales en planes de pensiones de prestación definida	(6.884)	10.146
Activos no corrientes en venta	–	–
Impuesto sobre beneficios relacionado con partidas que no serán reclasificadas a resultados	2.065	(3.044)
B.2) Partidas que podrán ser reclasificadas a resultados	122.846	125.280
Activos financieros disponibles para la venta	175.542	170.165
Ganancias (pérdidas) por valoración	211.283	164.185
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias	(35.741)	5.980
Otras reclasificaciones	–	–
Coberturas de los flujos de efectivo	–	–
Ganancias (pérdidas) por valoración	–	–
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias	–	–
Importes transferidos al valor inicial de las partidas cubiertas	–	–
Otras reclasificaciones	–	–
Coberturas de inversiones netas en negocios en el extranjero	–	–
Ganancias (pérdidas) por valoración	–	–
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias	–	–
Otras reclasificaciones	–	–
Diferencias de cambio	–	–
Ganancias (pérdidas) por valoración	–	–
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias	–	–
Otras reclasificaciones	–	–
Activos no corrientes en venta	–	–
Ganancias (pérdidas) por valoración	–	–
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias	–	–
Otras reclasificaciones	–	–
Resto de ingresos y gastos reconocidos	(43)	6.155
Impuesto sobre beneficios relacionados con partidas que podrán ser reclasificadas a resultados	(52.653)	(51.040)
C) Total ingresos y gastos reconocidos	189.243	68.442

* Se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos y ha sido reexpresado (Nota 1.4).

Estado total de cambios en el patrimonio neto correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2014

(Miles de euros)

	Fondos propios							
	Capital	Prima de emisión	Reservas	Resultado del ejercicio	Divid. y retribuc.	Total Fondos propios	Ajustes por valoración	Total Patrimonio neto
I. Saldo final a 31/12/2013*	2.611.730	–	(220.387)	(63.940)	–	2.327.403	64.307	2.391.710
Ajuste por cambios de criterio contable	–	–	(26.366)	–	–	(26.366)	29.254	2.888
Ajuste por errores	–	–	–	–	–	–	–	–
II. Saldo inicial ajustado	2.611.730	–	(246.753)	(63.940)	–	2.301.037	93.561	2.394.598
Total ingresos y gastos reconocidos	–	–	(4.819)	71.216	–	66.397	122.846	189.243
Otras variaciones del patrimonio neto	–	–	(63.940)	63.940	–	–	–	–
Aumentos de capital	–	–	–	–	–	–	–	–
Conversión de pasivos financieros en capital	–	–	–	–	–	–	–	–
Incrementos de otros instrumentos de capital	–	–	–	–	–	–	–	–
Reclasificación de pasivos financieros a otros instrumentos de capital	–	–	–	–	–	–	–	–
Reclasificación de otros instrumentos de capital a pasivos financieros	–	–	–	–	–	–	–	–
Distribución dividendos	–	–	–	–	–	–	–	–
Operaciones con instrumentos de capital propio (neto)	–	–	–	–	–	–	–	–
Traspasos entre partidas de patrimonio neto	–	–	(63.940)	63.940	–	–	–	–
Incrementos (reducciones) por combinaciones de negocios	–	–	–	–	–	–	–	–
Pagos con instrumentos de capital	–	–	–	–	–	–	–	–
Resto de incrementos (reducciones) de patrimonio neto	–	–	–	–	–	–	–	–
III. Saldo final a 31/12/2014	2.611.730	–	(315.512)	71.216	–	2.367.434	216.407	2.583.841

* Ha sido reexpresado (Nota 1.4).

Estado total de cambios en el patrimonio neto correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2013

(Miles de euros)

	Fondos propios							
	Capital	Prima de emisión	Reservas	Resultado del ejercicio	Divid. y retribuc.	Total Fondos propios	Ajustes por valoración	Total Patrimonio neto
I. Saldo final a 31/12/2012	2.278.500	–	315.278	(518.946)	–	2.074.832	(54.776)	2.020.056
Ajuste por cambios de criterio contable	–	–	(22.288)	–	–	(22.288)	–	(22.288)
Ajuste por errores	–	–	–	–	–	–	–	–
II. Saldo inicial ajustado	2.278.500	–	292.990	(518.946)	–	2.052.544	(54.776)	1.997.768
Total ingresos y gastos reconocidos	–	–	13.299	(63.940)	–	(50.641)	119.083	68.442
Otras variaciones del patrimonio neto	333.230	–	(526.676)	518.946	–	325.500	–	325.500
Aumentos de capital	325.500	–	–	–	–	325.500	–	325.500
Conversión de pasivos financieros en capital	–	–	–	–	–	–	–	–
Incrementos de otros instrumentos de capital	–	–	–	–	–	–	–	–
Reclasificación de pasivos financieros a otros instrumentos de capital	–	–	–	–	–	–	–	–
Reclasificación de otros instrumentos de capital a pasivos financieros	–	–	–	–	–	–	–	–
Distribución dividendos	–	–	–	–	–	–	–	–
Operaciones con instrumentos de capital propio (neto)	–	–	–	–	–	–	–	–
Traspasos entre partidas de patrimonio neto	7.730	–	(526.676)	518.946	–	–	–	–
Incrementos (reducciones) por combinaciones de negocios	–	–	–	–	–	–	–	–
Pagos con instrumentos de capital	–	–	–	–	–	–	–	–
Resto de incrementos (reducciones) de patrimonio neto	–	–	–	–	–	–	–	–
III. Saldo final a 31/12/2013	2.611.730	–	(220.387)	(63.940)	–	2.327.403	64.307	2.391.710

Se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos y ha sido reexpresado (Nota 1.4).

Estados de flujos de efectivo correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2014 y 2013

(Miles de euros)	2014	2013*
Flujos de efectivo de las actividades de explotación	**(4.428.704)**	**(505.808)**
Resultado del ejercicio	**71.216**	**(63.940)**
Ajustes para obtener los flujos de efectivo de las actividades de explotación	**408.562**	**400.048**
Amortización	48.232	25.938
Otros ajustes	360.330	374.110
Aumento/disminución neto de los activos de explotación	**(3.405.647)**	**1.926.129**
Cartera de negociación	(19.843)	2.189
Otros activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	–	–
Activos financieros disponibles para la venta	(6.589.995)	873.765
Inversiones crediticias	3.268.554	842.193
Otros activos de explotación	(64.363)	207.982
Aumento/disminución neto de los pasivos de explotación	**(1.515.055)**	**(2.733.026)**
Cartera de negociación	20.916	4.750
Otros pasivos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	–	–
Pasivos financieros a coste amortizado	(1.786.340)	(2.670.756)
Otros pasivos de explotación	250.369	(67.020)
Cobros/pagos por impuesto sobre beneficios	**12.220**	**(35.019)**
Flujos de efectivo de las actividades de inversión	**4.486.727**	**301.453**
Pagos	**(413.142)**	**(122.757)**
Activos materiales	(64.972)	(15.850)
Activos intangibles	(11.556)	(4.643)
Participaciones	(314.418)	(99.979)
Otras unidades de negocio	–	–
Activos no corrientes y pasivos asociados en venta	(22.196)	(2.285)
Cartera de inversión a vencimiento	–	–
Otros pagos relacionados con actividades de inversión	–	–
Cobros	**4.899.869**	**424.210**
Activos materiales	27.504	18.098
Activos intangibles	–	–
Participaciones	8.077	12.396
Otras unidades de negocio	–	–
Activos no corrientes y pasivos asociados en venta	11.602	5.376
Cartera de inversión a vencimiento	4.852.686	388.340
Otros cobros relacionados con actividades de inversión	–	–

* Se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos y ha sido reexpresado (Nota 1.4).

Estados de flujos de efectivo correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2014 y 2013

(Miles de euros)	2014	2013*
Flujos de efectivo de las actividades de financiación	395.841	(29.339)
Pagos	(5.270)	(29.339)
Dividendos	–	–
Pasivos subordinados	(5.270)	(29.339)
Otros pagos relacionados con actividades de financiación	–	–
Cobros	–	–
Emisión de instrumentos de capital propio	–	–
Otros cobros relacionados con actividades de financiación	–	–
Incorporación Cajatres	401.111	–
Efecto de las variaciones de los tipos de cambio	–	–
Aumento (disminución) neto del efectivo y equivalentes	453.864	(233.694)
Efectivo y equivalentes al inicio del período	8.491	242.185
Efectivo y equivalentes al final del período	462.355	8.491
Pro-memoria: Componentes del efectivo y equivalentes al final del período		
Caja	191.427	124.855
Saldos equivalentes al efectivo en bancos centrales	243.273	220.798
Saldos netos a la vista mantenidos con entidades de crédito	27.655	(337.162)
Total efectivo y equivalentes al final del período	462.355	8.491

* Se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos y ha sido reexpresado (Nota 1.4).

Anexo I Información sobre participaciones en entidades dependientes, multigrupo y asociadas

Entidades del Grupo

Entidad	País de residencia	Porcentaje de participación 2014 Directa	2014 Indirecta	2013 Directa	2013 Indirecta
Agencia de Viajes de Caja de Ahorros de Badajoz, S.A.	España	80,00%	–	–	80,00%
Anexa Capital, S.A.	España	100,00%	–	–	100,00%
Araprom, S.A.	España	–	–	–	100,00%
Arcai Inmuebles, S.A.	España	–	–	–	98,98%
Badajoz Siglo XXI	España	100,00%	–	–	100,00%
Banco Grupo Cajatres, S.A.U.	España	–	–	100,00%	–
CAI División de Servicios Generales, S.L.	España	–	–	–	100,00%
CAI Inmuebles, S.A.	España	100,00%	–	–	100,00%
CAI Mediación de Seguros, S.A.	España	100,00%	–	–	100,00%
CAI Viajes, S.A.	España	100,00%	–	–	100,00%
CAI Vida y Pensiones, Seguros y Reaseguros, S.A.	España	–	–	–	100,00%
Caja 3 Bolsa Sociedad de Valores, S.A.	España	100,00%	–	–	100,00%
Caja Círculo Correduría de Seguros, S.A.	España	–	–	–	100,00%
Caja de Badajoz Vida y Pensiones, S.A. de Seguros	España	100,00%	–	–	50,00%
Caja Inmaculada Energía e Infraestructuras, S.A.	España	100,00%	–	–	100,00%
Caja Inmaculada Gestión Inmobiliaria, S.L.	España	–	–	–	100,00%
Cajaragón, S.L.	España	75,00%	25,00%	75,00%	25,00%
Cartera de Inversiones Lusitania, S.L.	España	100,00%	–	–	100,00%
Cerro Goya, S.L.	España	98,70%	1,30%	95,00%	5,00%
Cerro Murillo, S.A.	España	99,77%	0,23%	99,29%	0,71%
Dopar Servicios, S.L.	España	50,00%	7,50%	50,00%	7,50%
Enclama, S.L.	España	50,00%	7,50%	50,00%	7,50%
Espacio Industrial Cronos, S.A.	España	100,00%	–	–	100,00%
Gedeco Zona Centro, S.L.	España	–	100,00%	–	100,00%
Genética el Bardal, S.A.	España	–	–	–	100,00%
Gestora Valle de Tena, S.A.	España	–	–	–	90,10%
Golf del Puerto, S.A.	España	–	–	–	98,98%
Grupo Alimentario Naturiber, S.A.	España	89,41%	–	89,41%	–
I.C. Inmuebles, S.A.	España	–	–	100,00%	–
Ibercaja Gestión, S.A.	España	99,80%	0,20%	99,80%	0,20%
Ibercaja Gestión de Inmuebles, S.A.	España	100,00%	–	100,00%	–
Ibercaja Leasing y Financiación, S.A., E.F.C.	España	99,80%	0,20%	99,80%	0,20%
Ibercaja Mediación de Seguros, S.A.	España	100,00%	–	100,00%	–
Ibercaja Participaciones Empresariales, S.A.	España	100,00%	–	100,00%	–
Ibercaja Patrimonios, S.A.	España	100,00%	–	0,01%	99,99%
Ibercaja Pensión, S.A.	España	100,00%	–	1,00%	99,00%

Entidad	País de residencia	Porcentaje de participación 2014 Directa	2014 Indirecta	2013 Directa	2013 Indirecta
Ibercaja Servicios Financieros, S.A.	España	–	–	99,77%	0,23%
Ibercaja Servicios Inmobiliarios, S.A.	España	99,00%	1,00%	99,00%	1,00%
Ibercaja Viajes, S.A.	España	100,00%	–	100,00%	–
Ibercaja Vida, S.A.	España	100,00%	–	100,00%	–
Ibercaja, S.A.	España	100,00%	–	100,00%	–
Iberprofin, S.L.	España	95,00%	5,00%	95,00%	5,00%
Inmobiliaria Impulso XXI, S.A.	España	100,00%	–	–	100,00%
Inmobinsa Inversiones Inmobiliarias, S.A.	España	–	100,00%	–	100,00%
Interchip, S.A.	España	–	–	–	88,88%
Inversiones Turísticas y Deportivas, S.L.	España	–	–	–	98,98%
Mantenimiento de Promociones Urbanas, S.A.	España	100,00%	–	100,00%	–
Método 21 S.L.	España	–	–	–	100,00%
Nuevas Inversiones Aragonesas 2011, S.L.	España	–	–	–	100,00%
Plattea Canna, S.A.	España	–	–	–	100,00%
Promociones Inmobiliarias Berben el Puerto, S.L.	España	–	–	–	98,98%
Promur Viviendas, S.A.	España	–	–	–	100,00%
Radio Huesca, S.A.	España	100,00%	–	100,00%	–
Residencial Murillo, S.A.	España	100,00%	–	–	100,00%
Servicios a Distancia IBD, S.L.	España	95,00%	5,00%	95,00%	5,00%
Telehuesca, S.L.	España	–	100,00%	–	100,00%
Tintas Arzubialde, S.L.	España	–	–	–	88,88%
Tipo Línea, S.A.	España	100,00%	–	100,00%	–
Viajes Caja Círculo, S.A.	España	75,00%	–	–	75,00%
Viviendas Caja Círculo, S.A.	España	–	–	–	100,00%

Entidades multigrupo

Entidad	País de residencia	Porcentaje de participación 2014 Directa	2014 Indirecta	2013 Directa	2013 Indirecta
Aramón Montañas de Aragón, S.A.	España	50,00%	–	50,00%	–
Ciudad del Corredor, S.L.	España	–	50,00%	–	50,00%
Corredor del Iregua, S.L.	España	–	50,00%	–	50,00%
Desarrollos Vivir Zaragoza, S.A.	España	–	50,00%	–	50,00%
Ibervalor Energía Aragonesa, S.A.	España	50,00%	–	50,00%	–
Montis Locare, S.L.	España	47,73%	–	–	47,73%
Promociones Palacete del Cerrillo, S.L.	España	–	33,33%	–	33,33%
Torrecerredo Moncayo, S.L.	España	–	–	–	50,00%
Urbanizadora Arcas Reales, S.A.	España	–	–	–	50,00%

Entidades asociadas

Entidad	País de residencia	Porcentaje de participación 2014 Directa	2014 Indirecta	2013 Directa	2013 Indirecta
ACB Sportrust Zaragoza, S.L.	España	–	–	–	20,00%
Aliancia Inversiones en Inmuebles Dos, S.L.	España	25,75%	–	–	25,75%
Anglia Real Estate, S.L.	España	–	35,56%	–	35,56%
Araven, S.L.	España	–	50,00%	–	50,00%
Asociación Técnica de Cajas de Ahorro, A.I.E.	España	31,00%	–	–	31,00%
C y E Badajoz Servicios Sociosanitarios, S.A.	España	33,00%	–	–	33,00%
CAI Seguros Generales, Seguros y Reaseguros, S.A.	España	50,00%	–	–	50,00%
Campusport, S.L.	España	–	–	–	21,09%
Centro de Transportes Aduana de Burgos, S.A.	España	25,45%	–	–	25,45%
Cerro de Mahí, S.L.	España	–	33,33%	–	33,33%
Chip Audiovisual, S.A.	España	17,50%	–	25,00%	25,00%
Concessia Cartera y Gestión de Infraestructuras, S.A.	España	23,73%		6,30%	17,43%
Cuatro Estaciones Inmobiliaria Siglo XXI, S.L.	España	–	–	–	10,00%
Desarrollo Urbanísticos Cedra, S.A.	España	–	–	–	33,00%
Desarrollos Inmobiliarios Salamanca, S.L.	España	–	–	–	25,00%
Desarrollos Sud-57, S.L.	España	–	–	–	35,00%
Desarrollos Urbanos Orión, S.L.	España	–	–	–	34,00%
Districlima Zaragoza, S.L.	España	35,00%		20,00%	15,00%
Edificios y Chalets 2000, S.A.	España	–	–	–	44,61%
Europea Desarrollos Urbanos, S.L.	España	–	20,00%	–	20,00%
Heraldo de Aragón, S.A.	España	39,94%	–	25,34%	14,60%
Imaginarium, S.A.[a]	España	10,65%	16,38%	–	27,03%
Inmobiliaria Monte Arenal 2000, S.L.	España	–	–	–	49,00%
Inmobiliaria Montesoto, S.L.	España	–	–	–	40,71%
Inmourbe, F.I.I.F	Portugal	32,78%	–	–	40,87%
Inverzona Seis Participaciones Aragonesas, S.A.	España	27,02%	–	27,02%	–
Liderazgo Inmobiliario de Aragón, S.L.	España	–	50,00%	–	50,00%
Mobart Circulo Participaciones, S.L.	España	50,00%	–	–	50,00%
Negio Constructora, S.A.	España	–	20,00%	–	20,00%
Nuevas Energías de Castilla S.A.	España	48,00%	–	–	48,00%
Nuevos Materiales de Construcción, S.A.	España	21,93%	–	21,93%	–
Ocho17 Eficiencia Energética, S.L.	España	17,94%	2,42%	–	21,68%
Parque Tecnológico del Motor de Aragón, S.A.	España	12,46%	10,50%	12,46%	10,50%
Plataforma Logística de Zaragoza, PLAZA, S.A.	España	30,58%	–	15,29%	15,29%
Prames Audiovisual, S.A.	España	40,00%		20,00%	20,00%
Promocas 2005, S.L.	España	–	–	–	45,00%
Promociones Empresariales Área 9, S.L.	España	–	–	–	40,00%
Promopuerto 2006, S.L.	España	–	45,70%	–	45,70%

[a] Sociedad cotizada en el Mercado Alternativo Bursátil. Su valor razonable a 31 de diciembre de 2014 es de 2.208 miles de euros (2.449 miles de euros a 31 de diciembre de 2013).

Entidad	País de residencia	Porcentaje de participación			
		2014		2013	
		Directa	Indirecta	Directa	Indirecta
Proyectos y Realizaciones Aragonesas de Montaña, Escalada y Senderismo, S.A.	España	31,28%	–	15,64%	15,64%
Publicaciones y Ediciones Alto Aragón, S.A.	España	46,78%	–	46,78%	–
Residencia Jardín Nuestra Señora María Auxiliadora, S.A.	España	40,00%	–	–	40,00%
Rioja Nueva Economía, S.A.	España	42,55%	–	42,55%	–
Savia Capital Innovación y Crecimiento, S.A., S.C.R.	España	45,77%		26,64%	19,13%
Segóbrida del Eresma, S.A.	España	–	–	–	32,26%
Soc. Española de Banca de Negocios, S.A.	España	–	–	21,09%	–
Sociedad Gestora del Conjunto Paleontológico de Teruel, S.A.	España	23,41%	–	10,16%	13,25%
Sociedad para la Promoción y Desarrollo Empresarial de Teruel, S.A.	España	22,16%	–	11,08%	11,08%
Solavanti, S.L.	España	–	20,00%	–	20,00%
Titulización de Activos, S.G.F.T., S.A.	España	38,56%	–	38,56%	-
Tom Sagan Sports, S.L.	España	–	–	–	40,00%
Turolense del Viento, S.L.	España	–	20,00%	–	20,00%
Valora Capital Inmuebles, S.A.	España	–	–	–	30,00%
Viacajas, S.L.	España	24,41%	–	19,07%	5,34%

Anexo II Información financiera de participaciones en entidades dependientes, multigrupo y asociadas

Entidades del Grupo

(Miles de euros)

Entidad	Fecha estados financieros	Aportación al resultado consolidado		Aportación a las reservas consolidadas		Minoritarios	
		2014	2013	2014	2013	2014	2013
Agencia de Viajes de la Caja Badajoz, S.A.	dic-14	6	(228)	(348)	–	(5)	(57)
Anexa Capital, S.A.	dic-14	3.342	(99)	20	–	–	–
Araprom, S.A.	nov-14	(6)	1	–	–	–	–
Arcai Inmuebles, S.A.	nov-14	(854)	639	–	–	–	–
Badajoz Siglo XXI	dic-14	(1.479)	(7.025)	(10.009)	–	–	–
Banco Grupo Cajatres, S.A.U.	–	–	(110.574)	–	–	–	–
CAI División de Servicios Generales, S.L.	–	–	(50.479)	–	–	–	–
CAI Inmuebles, S.A.	dic-14	1.982	(6.404)	(205.164)	–	–	–
CAI Mediación de Seguros, S.A.	dic-14	1.089	396	3.514	–	–	–
CAI Viajes, S.A.	dic-14	29	(3)	300	–	–	–
Caja Badajoz Vida y Pensiones, seguros y Reaseguros, S.A.	dic-14	3.350	–	10.698	–	–	–
CAI Vida y Pensiones, Seguros y Reaseguros, S.A.	–	–	16.923	–	–	–	–
Caja Inmaculada Energía e Infraestructuras, S.A.	dic-14	31	(7)	24	–	–	–
Caja 3 Bolsa Sociedad de Valores, S.A.	dic-14	(121)	5	1.495	–	–	–
Caja Círculo Correduría de Seguros, S.A.	–	–	189	–	–	–	–
Caja Inmaculada Gestión Inmobiliaria, S.L.	–	–	(38)	–	–	–	–
Cajaragón, S.L.	dic-14	–	–	(2)	(2)	–	–
Cartera de Inversiones Lusitania, S.L.	dic-14	(76)	(323)	644	–	–	–
Cerro Goya, S.L.	dic-14	(3.631)	(3.148)	(11)	(11)	–	–
Cerro Murillo, S.A.	dic-14	(66.595)	(85.752)	(131)	(562)	–	–
Comercial Logística Calamocha, S.A.	–	–	(284)	–	–	–	–
Dopar Servicios, S.L.	dic-14	10	(7)	224	–	115	105
Enclama, S.L.	dic-14	119	20	204	–	152	96
Espacio Industrial Cronos, S.A.	dic-14	(2.438)	(111)	(7.725)	–	–	–
Gedeco Zona Centro, S.L.	dic-14	(177)	(217)	(18.812)	–	–	–
Gestora Valle de Tena,	–	–	27	–	655	–	70
Genetica El Bardal	–	–	(29)	–	–	–	–
Golf del Puerto, S.A.	nov-14	(842)	–	–	–	–	–
Grupo Alimentario Naturiber, S.A.	dic-14	117	(1.781)	(7.357)	(5.368)	285	1.940
I.C. Inmuebles, S.A.	–	–	(37.297)	–	(3)	–	–
Ibercaja, S.A.	dic-14	686	697	(23.237)	(20.342)	–	–
Ibercaja Banco, S.A.	dic-14	71.216	(39.523)	(315.512)	(234.008)	–	–
Ibercaja Gestión, S.A.	dic-14	24.441	19.825	45.042	44.816	–	–
Ibercaja Gestión de Inmuebles, S.A.	dic-14	8	10	32	21	–	–
Ibercaja Leasing y Financiación, S.A.	dic-14	823	1.490	14.395	13.081	–	–
Ibercaja Mediación de Seguros, S.A.	dic-14	24.121	15.846	34.606	31.587	–	–

(Miles de euros)

Entidad	Fecha estados financieros	Aportación al resultado consolidado		Aportación a las reservas consolidadas		Minoritarios	
		2014	2013	2014	2013	2014	2013
Ibercaja Participaciones Empresariales, S.A.	dic-14	14	7	71	69	–	–
Ibercaja Patrimonios, S.A.	dic-14	847	277	1.989	1.712	–	–
Ibercaja Pensión, S.A.	dic-14	10.495	8.723	23.932	21.082	–	–
Ibercaja Servicios Financieros, S.A.	–	–	7.696	–	23.537	–	–
Ibercaja Servicios Inmobiliarios, S.A.	dic-14	59	240	319	279	–	–
Ibercaja Viajes, S.A.	dic-14	(116)	(97)	220	216	–	–
Ibercaja Vida, S.A.	dic-14	80.422	64.828	258.401	136.145	–	–
Iberprofin, S.L.	dic-14	36	28	25	(4)	–	–
Inmobiliaria Impulso XXI, S.A.	dic-14	344	(1.750)	(27.855)	–	–	–
Inmobinsa Inversiones Inmobiliarias, S.A.	dic-14	210	2.643	24.828	22.449	–	–
Interchip, S.A.	nov-14	66	–	–	–	–	–
Inversiones Turísticas y Deportivas, S.L.	nov-14	(379)	–	–	–	–	–
Jamcal Alimentación, S.A.	–	–	38	–	–	–	–
Mantenimiento de Promociones Urbanas, S.A.	dic-14	61	82	222	220	–	–
Método 21 S.L.	nov-14	4.464	110	–	–	–	–
Nuevas Inversiones Aragonesas 2011, S.L.	nov-14	(12)	(148)	–	–	–	–
Plattea Canna, S.A.	–	–	(3.229)	–	–	–	–
Promociones Inmobiliarias Berben el Puerto, S.L.	nov-14	(1)	–	–	–	–	–
Promur Viviendas, S.A.	–	–	(7.158)	–	(1)	–	–
Radio Huesca, S.A.	dic-14	(352)	(446)	1.076	1.501	–	–
Residencial Murillo, S.A.	dic-14	(54.350)	(38.278)	15.318	(50)	–	–
Servicios a Distancia, IBD S.L.	dic-14	153	116	36	25	–	–
Telehuesca, S.L.	dic-14	(50)	(88)	(208)	(123)	–	–
Tintas Arzubialde, S.L.	dic-14	(176)	(1.988)	–	–	-	45
Tipo Línea, S.A.	dic-14	(341)	(154)	1.594	1.729	–	–
Viajes Caja Círculo, S.A.	dic-14	187	(175)	(794)	–	(20)	(185)
Viviendas Caja Círculo, S.A.	nov-14	335	(397)	–	–	–	–

(Miles de euros)

Entidad	Fecha estados financieros	Información financiera					
		2014			2013		
		Capital	Reservas y Aj. Val.	Resultado	Capital	Reservas y Aj. Val.	Resultado
Agencia de Viajes de la Caja Badajoz, S.A.	dic-14	454	(348)	6	273	(58)	(219)
Anexa Capital S.C.R., S.A.	dic-14	18.293	20	3.342	31.700	(18.939)	(2.810)
Araprom, S.A.	nov-14	60	49	(7)	60	52	–
Arcai Inmuebles, S.A.	nov-14	2.060	(81.839)	(854)	60	(77.051)	(4.320)
Badajoz Siglo XXI	dic-14	40.950	3.641	(1.479)	40.950	(1.436)	(8.007)
Banco Grupo Cajatres, S.A.U.	–	–	–	–	204.865	(1.000.543)	(149.548)
CAI División de Servicios Generales, S.A.	–	–	–	–	9.914	(107.029)	(9.833)
CAI Inmuebles, S.A.	dic-14	64	(205.164)	1.982	49.170	(289.494)	(12.526)
CAI Mediación de Seguros, S.A.	dic-14	60	3.514	1.089	60	2.355	1.158
CAI Viajes, S.A.	dic-14	60	300	29	60	268	32
CAI Vida y Pensiones, Seguros y Reaseguros, S.A.	–	–	–	–	22.500	41.119	16.923
Caja 3 Bolsa Sociedad de Valores, S.A.	dic-14	5.000	1.495	(121)	5.000	1.490	5
Caja Badajoz Vida y Pensiones, Seguros y Reaseguros, S.A.	dic-14	11.720	38.487	3.350			
Caja Círculo Correduría de Seguros, S.A.	–	–	–	–	60	1.526	189
Caja Inmaculada Energía e Infraestructuras, S.A.	dic-14	1.154	9.600	31	1.154	62	(38)
Caja Inmaculada Gestión Inmobiliaria, S.L.	–	–	–	–	100	435	(79)
Cajaragón, S.L.	dic-14	4	(2)	–	4	(2)	
Cartera de Inversiones Lusitania, S.L.	dic-14	16.814	(3.260)	(76)	16.814	(2.881)	(315)
Cerro Goya, S.L.	dic-14	13.503	(11)	(3.631)	660	(11)	(3.148)
Cerro Murillo, S.A.	dic-14	222.381	(131)	(66.595)	158.627	(562)	(85.752)
Dopar Servicios, S.L.	dic-14	20	224	10	20	238	(13)
Enclama, S.L.	dic-14	20	204	119	20	164	40
Espacio Industrial Cronos, S.A.	dic-14	28	(7.725)	(2.438)	28	(7.644)	(81)
Gedeco Zona Centro, S.L.	dic-14	7.185	(14.332)	(177)	7.185	(14.748)	(431)
Genética el Bardal, S.A.	–	–	–	–	60	76	(29)
Gestora Valle de Tena, S.A.	–	–	–	–	60	745	30
Golf del Puerto, S.A.	nov-14	9.006	(40.745)	(842)	9.006	(38.738)	(1.338)
Grupo Alimentario Naturiber, S.A.	dic-14	12.217	(7.357)	117	12.216	(809)	(1.992)
I.C. Inmuebles, S.A.	–	–	–	–	51.998	(3)	(37.297)
Ibercaja, S.A.	dic-14	73.715	(23.237)	686	73.715	(20.342)	697
Ibercaja Banco, S.A.	dic-14	2.611.730	(99.105)	71.216	2.611.730	(133.792)	(39.523)
Ibercaja Gestión, S.A.	dic-14	2.705	51.275	24.441	2.705	48.403	19.825
Ibercaja Gestión de Inmuebles, S.A.	dic-14	120	32	8	120	21	10
Ibercaja Leasing y Financiación, S.A.	dic-14	3.006	14.395	823	3.006	13.081	1.490
Ibercaja Mediación de Seguros, S.A.	dic-14	60	34.846	24.121	60	31.792	15.846
Ibercaja Participaciones Empresariales, S.A.	dic-14	150	71	14	150	69	7
Ibercaja Patrimonios, S.A.	dic-14	4.417	2.423	847	4.417	1.949	277
Ibercaja Pensión, S.A.	dic-14	11.010	25.926	10.495	11.010	21.082	8.723
Ibercaja Servicios Financieros, S.A.	–	–	–	–	2.644	23.595	7.696
Ibercaja Servicios Inmobiliarios, S.A.	dic-14	60	319	59	60	279	240

(Miles de euros)

Entidad	Fecha estados financieros	Información financiera					
		2014			2013		
		Capital	Reservas y Aj. Val.	Resultado	Capital	Reservas y Aj. Val.	Resultado
Ibercaja Viajes, S.A.	dic-14	94	220	(116)	60	216	(97)
Ibercaja Vida, S.A.	dic-14	105.065	330.725	80.422	105.065	155.808	64.828
Iberprofin, S.L.	dic-14	50	25	36	50	(4)	28
Inmobiliaria Impulso XXI, S.A.	dic-14	18.000	(27.855)	344	18.000	(19.977)	(1.787)
Inmobinsa Inversiones Inmobiliarias, S.A.	dic-14	40.051	24.828	210	40.051	22.449	2.643
Interchip, S.A.	nov-14	90	11	66	80	10	8
Inversiones Turísticas y Deportivas, S.L.	nov-14	8.892	(9.393)	(379)	8.892	(8.991)	(364)
Mantenimiento de Promociones Urbanas, S.A.	dic-14	65	222	61	65	220	82
Método 21 S.L.	nov-14	1.598	(1.596)	4.464	1.598	(14.660)	(131)
Nuevas Inversiones Aragonesas 2011, S.L.	nov-14	3	13	(12)	3	(30.417)	(879)
Plattea Canna, S.A.	–	–	–	–	17.747	(19.321)	461
Promociones Inmobiliarias Berben el Puerto, S.L.	nov-14	121	(714)	(1)	121	(714)	–
Promur Viviendas, S.A.	–	–	–	–	13.139	(1)	(7.158)
Radio Huesca, S.A.	dic-14	1.291	1.076	(352)	1.291	1.506	(446)
Residencial Murillo, S.A.	dic-14	132.012	15.465	(54.350)	50.270	96	(38.278)
Servicios a Distancia, IBD S.L.	dic-14	480	36	153	480	25	116
Telehuesca, S.L.	dic-14	752	(208)	(50)	752	(123)	(88)
Tintas Arzubialde, S.L.	–	–	–	–	800	(396)	20
Tipo Línea, S.A.	dic-14	120	1.596	(341)	120	1.729	(154)
Viajes Caja Círculo, S.A.	dic-14	720	(794)	187	472	(173)	(431)
Viviendas Caja Círculo, S.A.	nov-14	60	62	335	21.918	(71.880)	(1.401)

Entidades multigrupo

(Miles de euros)

Entidad	Fecha estados financieros	Aportación al resultado consolidado		Aportación a las reservas consolidadas		Valor de la participación	
		2014	2013	2014	2013	2014	2013
Aramón Montañas de Aragón, S.A.*	sept-14*	(6.335)	(5.674)	(18.022)	(20.383)	33.772	39.086
Caja de Badajoz Vida y Pensiones, S.A.	dic-14	–	1.464	–	–		16.031
Resto de Sociedades		(1.758)	(881)	(20.886)	(23.968)	4.703	5.194

* La información financiera de esta sociedad se refiere a las fechas indicadas, excepto para la aportación al resultado consolidado, estimado al 31 de diciembre de 2014.

(Miles de euros)

Entidad	Información financiera 2014					
	Activo corriente	Activo no corriente	Pasivo corriente	Pasivo no corriente	Ingresos ordinarios	Dividendos pagados
Aramón, Montañas de Aragón, S.A., y sociedades dependientes	3.877	159.931	71.847	5.038	34.305	–

(Miles de euros)

Entidad	Información financiera 2014					
	Resultado ejercicio actividades ordinarias	Resultado después de impuestos de las actividades interrumpidas	Otros ingresos y gastos reconocidos	Total ingresos y gastos reconocidos	Efectivo y equivalentes	Pasivos financieros corrientes
Aramón, Montañas de Aragón, S.A., y sociedades dependientes	(11.750)	–	384	(11.187)	641	66.381
Resto	(658)	–	–	(658)	–	–

(Miles de euros)

Entidad	Información financiera 2014					
	Pasivos financieros no corrientes	Depreciación	Amortización	Ingresos por intereses	Gasto por intereses	Gasto/ ingreso por impuesto sobre ganancias
Aramón, Montañas de Aragón, S.A., y sociedades dependientes	2.919	2.587	12.622	30	4.716	44

(Miles de euros)

Entidad	Información financiera 2013					
	Activo corriente	Activo no corriente	Pasivo corriente	Pasivo no corriente	Ingresos ordinarios	Dividendos pagados
Aramón, Montañas de Aragón, S.A., y sociedades dependientes	5.005	173.587	85.327	7.231	34.862	–

(Miles de euros)

Entidad	Información financiera 2013					
	Resultado ejercicio actividades ordinarias	Resultado después de impuestos de las actividades interrumpidas	Otros ingresos y gastos reconocidos	Total ingresos y gastos reconocidos	Efectivo y equivalentes	Pasivos financieros corrientes
Aramón, Montañas de Aragón, S.A., y sociedades dependientes	(14.527)	–	576	(13.952)	1.166	78.994
Resto	(6.979)	(17.549)	–	(17.549)	–	–

(Miles de euros)

Entidad	Información financiera 2013					
	Pasivos financieros no corrientes	Depreciación	Amortización	Ingresos por intereses	Gasto por intereses	Gasto/ ingreso por impuesto sobre ganancias
Aramón, Montañas de Aragón, S.A., y sociedades dependientes	5.412	5.812	13.210	54	5.306	(197)

Entidades asociadas

(Miles de euros)

Entidad	Fecha estados financieros	Aportación al resultado consolidado		Aportación a las reservas consolidadas		Valor de la participación	
		2014	2013	2014	2013	2014	2013
Concessia Cartera y Gestión de Infraestructuras, S.A. **	nov-14*	96	99	352	–	16.748	16.462
Heraldo de Aragón, S.A.**	dic-14	(1.048)	382	4.566	4.451	38.183	43.333
NH Hoteles, S.A.	–	–	(17.467)	–	–	–	–
Soc. Española de Banca de Negocios, S.A.***	sep-14*	1.530	350	(10.417)	(2.762)	–	13.454
Resto de Sociedades		(482)	(4.426)	(38.580)	(16.560)	62.549	73.836

* La información financiera de esta sociedad se refiere a las fechas indicadas, excepto para la aportación al resultado consolidado, estimado a 31 de diciembre de 2014.

** Últimos datos disponibles no auditados.

*** Entidad clasificada a 31 de diciembre de 2014 como activo no corriente en venta (Nota 13).

(Miles de euros)

Entidad	Información financiera 2014				
	Activo corriente	Activo no corriente	Pasivo corriente	Pasivo no corriente	Ingresos ordinarios
Concessia Cartera y Gestión de Infraestructuras, S.A., y sociedades dependientes	17.606	75.850	1.842	20.589	3.905
Heraldo de Aragón, S.A.	12.043	83.567	28.200	12.434	3.062
Resto	–	–	–	–	–

(Miles de euros)

Entidad	Información financiera 2014				
	Resultado ejercicio actividades ordinarias	Resultado después de impuestos de las actividades interrumpidas	Otros ingresos y gastos reconocidos	Total ingresos y gastos reconocidos	Dividendos
Concessia Cartera y Gestión de Infraestructuras, S.A., y sociedades dependientes	1.314	–	–	1.314	–
Heraldo de Aragón, S.A.	(4.689)	–	–	(4.689)	–
Resto	(3.572)	–	–	(3.572)	–

(Miles de euros)

Entidad	Información financiera 2013				
	Activo corriente	Activo no corriente	Pasivo corriente	Pasivo no corriente	Ingresos ordinarios
Concessia Cartera y Gestión de Infraestructuras, S.A., y sociedades dependientes	19.785	72.406	3.075	19.970	4.534
Heraldo de Aragón, S.A.	12.584	87.968	39.064	2.789	3.171

(Miles de euros)

Entidad	Información financiera 2013				
	Resultado ejercicio actividades ordinarias	Resultado después de impuestos de las actividades interrumpidas	Otros ingresos y gastos reconocidos	Total ingresos y gastos reconocidos	Dividendos
Concessia Cartera y Gestión de Infraestructuras, S.A. y sociedades dependientes	1.002	–	776	1.777	–
Heraldo de Aragón, S.A.	(1.055)	–	588	(467)	–
Resto	(43.394)	(68.075)	(2.847)	(70.882)	–

Anexo III Informe bancario anual

Con fecha 27 de junio de 2014 se publicó en el Boletín Oficial del Estado la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, que transpone el artículo 89 de la Directiva 2013/36/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013 relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a la supervisión prudencial de las entidades de crédito y las empresas de inversión, por la que se modifica la Directiva 2002/87/CE (CRD IV) y se derogan las Directivas 2006/48/CE y 2006/49/CE.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 87 y la Disposición Transitoria decimosegunda de la Ley 10/2014, las entidades de crédito tienen la obligación de publicar como un anexo a los estados financieros auditados, especificando por países donde estén establecidas, la siguiente información en base consolidada correspondiente al último ejercicio cerrado:

a) Denominación, naturaleza y ubicación geográfica de la actividad.

b) Volumen de negocio.

c) Número de empleados equivalentes a tiempo completo.

d) Resultado bruto antes de impuestos.

e) Impuestos sobre el resultado.

f) Subvenciones o ayudas públicas recibidas.

En virtud de lo expuesto, se detalla a continuación la información requerida, anteriormente mencionada:

a) Denominación, naturaleza y ubicación geográfica de la actividad

Ibercaja Banco es una entidad de crédito que tiene su domicilio social en Plaza de Basilio Paraíso n.º 2, y figura inscrito en el Registro Mercantil de Zaragoza, tomo 3865, libro 0, folio 1, hoja Z-52186, inscripción 1.ª, y en el Registro Especial del Banco de España con el número 2085. Su página web corporativa (sede electrónica) es www.ibercaja.es, donde pueden consultarse los estatutos sociales y otra información pública.

Ibercaja Banco, S.A., tiene por objeto social el desarrollo de la actividad bancaria y está sujeto a la normativa y regulaciones de las entidades bancarias que operan en España.

Adicionalmente a las operaciones que lleva a cabo directamente, el Banco es cabecera de un grupo de entidades dependientes, que se dedican a actividades diversas y que constituyen, junto con él, el Grupo Ibercaja Banco. Como consecuencia de ello la entidad está obligada a elaborar, además de sus propias cuentas anuales individuales, cuentas anuales consolidadas del Grupo.

El grupo consolidado desarrolla prácticamente la totalidad de su actividad en España.

b) Volumen de negocio

En este epígrafe se muestra la información correspondiente al volumen de negocio, por países, en base consolidada. Se ha considerado como volumen de negocio el margen bruto, según aparece en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del Grupo, al cierre del ejercicio 2014:

(Miles de euros)	31/12/2014
España	1.408.874
Portugal	1.297
	1.410.171

c) Número de empleados equivalentes a tiempo completo

A continuación se muestran los datos de empleados equivalentes a tiempo completo por países al cierre de 2014:

	31/12/2014
España	6.277
Portugal	12
	6.289

d) Resultado bruto antes de impuestos

(Miles de euros)	31/12/2014
España	214.877
Portugal	229
	215.106

e) Impuestos sobre el resultado

(Miles de euros)	31/12/2014
España	64.091
Portugal	291
	64.382

f) Subvenciones o ayudas públicas recibidas

Durante el ejercicio 2014, no se han recibido subvenciones o ayudas públicas por parte de Ibercaja Banco, S.A., ni por ninguna sociedad del Grupo.

Otra información

El rendimiento de los activos del Grupo durante el ejercicio, calculado dividiendo el beneficio neto por el balance total, es de 0,24%.

Anexo IV Conciliación de los balances consolidados a 31 de diciembre de 2013 y 2012 y de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2013

Tal como se ha indicado en la Nota 1.12.1 en relación a la reexpresión de las cifras comparativas como consecuencia de la aplicación retroactiva de la CINIIF 21, a continuación se detalla la conciliación entre las cifras que fueron formuladas por los administradores en ejercicios anteriores y las cifras comparativas que se han incluido en estas cuentas anuales, en lo relativo a los balances consolidados a 31 de diciembre de 2013 y 2012 y a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2013.

Balance consolidado a 31 de diciembre de 2013

(Miles de euros) Activo	2013 reexpresado	Ajuste	2013 antes de la reexpresión
Caja y depósitos en bancos centrales	499.331	–	499.331
Cartera de negociación	36.826	–	36.826
Otros activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	68.925	–	68.925
Activos financieros disponibles para la venta	7.277.141	–	7.277.141
Inversiones crediticias	38.947.347	–	38.947.347
Cartera de inversión a vencimiento	11.511.381	–	11.511.381
Ajustes a activos financieros por macro-coberturas	40.135	–	40.135
Derivados de cobertura	519.043	–	519.043
Activos no corrientes en venta	642.542	–	642.542
Participaciones	207.396	–	207.396
Activos por reaseguros	1.214	–	1.214
Activo material	1.285.344	–	1.285.344
Activo intangible	196.676	–	196.676
Activos fiscales	1.591.495	31.805	1.559.690
Corrientes	33.433	–	33.433
Diferidos	1.558.062	31.805	1.526.257
Resto de activos	324.588	–	324.588
Total activo	63.149.384	31.805	63.117.579
Pro-memoria			
Riesgos contingentes	725.937	–	725.937
Compromisos contingentes	3.086.978	–	3.086.978

(Miles de euros) Pasivo y patrimonio neto	2013 reexpresado	Ajuste	2013 antes de la reexpresión
Cartera de negociación	27.546	–	27.546
Otros pasivos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	48.800	–	48.800
Pasivos financieros a coste amortizado	53.081.749	106.015	52.975.734
Depósitos de bancos centrales	4.855.479	–	4.855.479
Depósitos de entidades de crédito	4.197.762	–	4.197.762
Depósitos de la clientela	39.991.664	–	39.991.664
Débitos representados por valores negociables	2.995.125	–	2.995.125
Pasivos subordinados	567.520	–	567.520
Otros pasivos financieros	474.199	106.015	368.184
Ajustes a pasivos financieros por macro-coberturas	6.474	–	6.474
Derivados de cobertura	297.464	–	297.464
Pasivos por contratos de seguros	6.333.643	–	6.333.643
Provisiones	261.821	–	261.821
Pasivos fiscales	442.330	–	442.330
Resto de pasivos	113.830	–	113.830
Total pasivo	60.613.657	106.015	60.507.642
Fondos propios	2.403.540	(74.210)	2.477.750
Capital	2.611.730	–	2.611.730
Reservas	(140.506)	(35.909)	(104.597)
Resultado atribuido a la entidad dominante	(67.684)	(38.301)	(29.383)
Ajustes por valoración	130.173	–	130.173
Intereses minoritarios	2.014	–	2.014
Total patrimonio neto	2.535.727	(74.210)	2.609.937
Total pasivo y patrimonio neto	63.149.384	31.805	63.117.579

Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2013

(Miles de euros) Cuenta de pérdidas y ganancias	2013 reexpresado	Ajuste	2013 antes de la reexpresión
Intereses y rendimientos asimilados	1.223.104	–	1.223.104
Intereses y cargas asimiladas	630.894	–	630.894
Margen de intereses	**592.210**	**–**	**592.210**
Rendimiento de instrumentos de capital	8.870	–	8.870
Resultado de entidades valoradas por el método de la participación	(26.153)	–	(26.153)
Comisiones percibidas	280.663	–	280.663
Comisiones pagadas	17.423	–	17.423
Resultado de operaciones financieras (neto)	136.217	–	136.217
Diferencias de cambio (neto)	1.489	–	1.489
Otros productos de explotación	1.092.855	–	1.092.855
Otras cargas de explotación	1.172.842	(54.716)	1.118.126
Gastos de contratos de seguros y reaseguros	*1.046.420*	–	*1.046.420*
Resto de cargas de explotación	*126.422*	*(54.716)*	*71.706*
Margen bruto	**895.886**	**(54.716)**	**950.602**
Gastos de administración	563.229	–	563.229
Amortización	48.606	–	48.606
Dotaciones a provisiones (neto)	(42.819)	–	(42.819)
Pérdidas por deterioro de activos financieros (neto)	355.796	–	355.796
Resultado de la actividad de explotación	**(28.926)**	**(54.716)**	**25.790**
Pérdidas por deterioro del resto de activos (neto)	38.160	–	38.160
Ganancias (pérdidas) en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta	10.881	–	10.881
Diferencia negativa en combinaciones de negocio	2.635	–	2.635
Ganancias (pérdidas) de activos no corrientes en venta no clasificados como operaciones interrumpidas	(70.311)	–	(70.311)
Resultado antes de impuestos	**(123.881)**	**(54.716)**	**(69.165)**
Impuesto sobre beneficios	(54.327)	(16.415)	(37.912)
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	**(69.554)**	**(38.301)**	**(31.253)**
Resultado de operaciones interrumpidas (neto)	–	–	–
Resultado del ejercicio	**(69.554)**	**(38.301)**	**(31.253)**
Resultado atribuido a la sociedad dominante	(67.684)	(38.301)	(29.383)
Resultado atribuido a intereses minoritarios	(1.870)	–	(1.870)

Balance consolidado a 31 de diciembre de 2012

(Miles de euros) Activo	2012 reexpresado	Ajuste	2012 antes de la reexpresión
Caja y depósitos en bancos centrales	289.520	–	289.520
Cartera de negociación	33.655	–	33.655
Otros activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	113.274	–	113.274
Activos financieros disponibles para la venta	6.644.655	–	6.644.655
Inversiones crediticias	30.720.703	–	30.720.703
Cartera de inversión a vencimiento	3.820.919	–	3.820.919
Derivados de cobertura	701.018	–	701.018
Activos no corrientes en venta	566.803	–	566.803
Participaciones	178.279	–	178.279
Activos por reaseguros	963	–	963
Activo material	689.291	–	689.291
Activo intangible	12.194	–	12.194
Activos fiscales	619.841	15.390	604.451
Corrientes	31.594	–	31.594
Diferidos	588.247	15.390	572.857
Resto de activos	288.263	–	288.263
Total activo	44.679.378	15.390	44.663.988
Pro-memoria			
Riesgos contingentes	451.098	–	451.098
Compromisos contingentes	2.019.919	–	2.019.919

(Miles de euros) Pasivo y Patrimonio Neto	2012 reexpresado	Ajuste	2012 antes de la reexpresión
Cartera de negociación	16.880	–	16.880
Pasivos financieros a coste amortizado	37.145.867	51.299	37.094.568
Depósitos de bancos centrales	2.519.847	–	2.519.847
Depósitos de entidades de crédito	4.371.510	–	4.371.510
Depósitos de la clientela	24.772.015	–	24.772.015
Débitos representados por valores negociables	4.861.206	–	4.861.206
Pasivos subordinados	289.395	–	289.395
Otros pasivos financieros	331.894	51.299	280.595
Derivados de cobertura	172.256	–	172.256
Pasivos por contratos de seguros	4.855.039	–	4.855.039
Provisiones	159.434	–	159.434
Pasivos fiscales	132.630	–	132.630
Resto de pasivos	76.771	–	76.771
Total pasivo	42.558.877	51.299	42.507.578
Fondos propios	2.155.816	(35.909)	2.191.725
Capital	2.278.500	–	2.278.500
Reservas	361.577	(35.909)	397.486
Resultado atribuido a la entidad dominante	(484.261)	–	(484.261)
Ajustes por valoración	(40.611)	–	(40.611)
Intereses minoritarios	5.296	–	5.296
Total patrimonio neto	2.120.501	(35.909)	2.156.410
Total pasivo y Patrimonio neto	44.679.378	15.390	44.663.988

Ibercaja Banco, S.A. y sociedades dependientes

Informe de Gestión Consolidado correspondiente al ejercicio 2014

Sección I Informe de Gestión

1 Descripción del Grupo Ibercaja

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

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

El Banco es cabecera de un grupo de entidades dependientes. Las sociedades que componen el grupo consolidable de Ibercaja Banco llevan a cabo actividades de distinta naturaleza. Destacan por su importancia, tanto desde el punto de vista de la diversificación de la oferta de productos bancarios como de la rentabilidad, las del Grupo Financiero, formado por sociedades especializadas en fondos de inversión, planes de ahorro y pensiones, bancaseguros, patrimonios y *leasing-renting*.

2 Evolución y resultados del negocio

2.1 Entorno económico

El crecimiento de la economía mundial en 2014 está próximo al 3,4%. Las políticas monetarias expansivas de los bancos centrales han tenido especial protagonismo en la recuperación que, sin embargo, presenta acusados contrastes entre países. La economía norteamericana da muestras de elevado dinamismo, con un avance en el año en el entorno del 2,4%. En Japón, la primera de las subidas del IVA, realizada en abril, impactó negativamente en la economía, sucediéndole dos trimestres de retroceso del PIB que han hecho saltar las alarmas. Entre los países emergentes, India está adquiriendo protagonismo, su crecimiento en 2014, alrededor del 5%, ha sido inferior a lo esperado, pero las reformas emprendidas mejoran sensiblemente las perspectivas del país. China pierde impulso, pese a un aumento del PIB superior al 7%, Brasil ha entrado en recesión y Rusia sufre las consecuencias de la brusca bajada del precio del crudo y de las sanciones internacionales.

La Zona Euro atraviesa una etapa de estancamiento, con un crecimiento débil, 0,8%. De las grandes economías del Continente, Alemania acusa en las exportaciones la atonía de su entorno, Francia avanza levemente gracias al sector público e Italia está en recesión, mientras España y algunos países periféricos marcan un mejor tono. La inflación ha retrocedido hasta mínimos desatando el temor a la deflación. El mercado laboral mejora aunque mantiene todavía una tasa de desempleo por encima del 11%. Dentro de este escenario, el BCE se propone adoptar estímulos adicionales para incentivar el consumo y la inversión entre los que destaca el programa QE de compra de deuda.

La economía española ha entrado en un ciclo alcista logrando un avance estimado del PIB del 1,4% que la sitúa, en términos de crecimiento, a la cabeza de Europa. El consumo de los hogares, después de recuperar tasas de variación positivas, se ha acelerado con un alza en el año que supera el 2%. La inversión en bienes de equipo mantiene siete trimestres consecutivos de crecimiento. Mientras la construcción ha tocado fondo, tras encadenar seis años de incesantes retrocesos, las ventas y los precios de la vivienda dejan de caer. Los datos de empleo son positivos, según la EPA del cuarto trimestre se han creado más de 430.000 puestos de trabajo y la afiliación a la Seguridad Social registra al concluir el año 417.000 nuevos cotizantes. No obstante, la tasa de paro, 23,7%, es todavía muy elevada.

Los precios se contraen un 1% en diciembre. A ello contribuyen el descenso en la cotización del crudo, el de algunos alimentos, la contención salarial y el alto porcentaje de la capacidad productiva excedente.

En cuanto a la política fiscal, el déficit de las Administraciones Públicas se ha moderado, más por el crecimiento de la recaudación impositiva que por el recorte del gasto. Al mismo tiempo, el endeudamiento público escala hasta aproximarse al 100% del PIB.

El BCE recortó en dos ocasiones el tipo de interés de referencia fijándolo en el 0,05% y mantiene su política de estimular la economía proporcionando liquidez al sistema a través de la financiación condicionada a la banca (TLTROs) y la compra de cédulas hipotecarias y ABS. Adicionalmente, ha anunciado un programa de compra de activos siguiendo el ejemplo de lo realizado por la Fed en Norteamérica y el BoJ en Japón. Estas medidas, teniendo en cuenta la diferencia de ciclo de la Zona Euro respecto a Estados Unidos, han provocado en los últimos meses del año una rápida depreciación del euro frente al dólar.

En los mercados de deuda las condiciones de financiación mejoran por el descenso de los tipos de interés y de la prima de riesgo española, permitiendo al Estado y también al sector privado un importante ahorro en la financiación de la deuda.

El mercado de renta variable ha sufrido momentos de importante volatilidad, especialmente en el segundo semestre del año, a consecuencia de episodios como el desplome del precio del crudo, la depreciación del rublo o la situación en Grecia. El Ibex 35 cierra el ejercicio con una revalorización del 3,66%, mayor a la de otros índices europeos, pero por debajo de las expectativas de comienzo de año.

El sector bancario español se ha beneficiado del clima macroeconómico más benigno y de la mejora de sus propios fundamentos, tras la profunda reestructuración del sistema, el saneamiento de balances y el esfuerzo para reforzar los niveles de capital llevados a cabo en años anteriores. Restan asignaturas pendientes, entre ellas, recuperar la rentabilidad y normalizar el nivel de activos improductivos en balance.

En el ámbito regulatorio, en julio se aprobó el Mecanismo Único de Resolución con el fin de regular la resolución ordenada de las entidades y aminorar el coste para el contribuyente de crisis bancarias como la vivida recientemente. Por otra parte, se han llevado a cabo los ejercicios de AQR y test de estrés para evaluar la calidad de los activos y el nivel de solvencia de la banca europea. Las entidades españolas, en general, han superado holgadamente las pruebas. La Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito ha traspuesto al ordenamiento jurídico español la normativa europea en materia de solvencia y supervisión bancaria. A partir de noviembre, entró en vigor el Mecanismo Único de Supervisión bajo el control del BCE con importantes cambios que implican someter a las entidades a una evaluación periódica de su perfil de riesgo, adecuación de capital y liquidez, modelo de negocio, rentabilidad y gobernanza.

2.2 Aspectos más relevantes del período

En un año caracterizado por la recuperación de los resultados tras el esfuerzo realizado en 2013 en cumplimiento de las modificaciones normativas y la adquisición de Banco Grupo Cajatres, los aspectos más destacables del período se sintetizan en:

- En octubre se ha completado la integración legal, tecnológica y operativa de Banco Grupo Cajatres. El patrimonio de la sociedad absorbida ha pasado íntegramente a Ibercaja Banco quien ejerce la totalidad de la actividad bancaria y se subroga en los derechos y obligaciones de Banco Grupo Cajatres. Con la operación, el Grupo sale reforzado, se convierte en la octava entidad dentro del sistema bancario español, consolida su lugar privilegiado en los mercados tradicionales y mejora el posicionamiento en el ámbito nacional. En el plano comercial la adopción del modelo de negocio de Ibercaja por la nueva red está dando lugar a sinergias de ingresos que se materializarán en su totalidad en el medio plazo.
- Se han reestructurado las filiales del Grupo Inmobiliario para simplificar y facilitar su gestión. La estructura societaria principal se compone de dos sociedades tenedoras y una gestora de los activos adquiridos por compra o adjudicación. En relación al Grupo Financiero, con motivo de la integración de Banco Grupo Cajatres, con participaciones en algunas compañías dedicadas a la actividad de seguros del ramo vida y de riesgo, se ha implementado un plan de reestructuración con el objetivo de evitar duplicidades y mejorar la eficiencia. En 2014 se ha ejecutado parte de este proyecto que está previsto completar a lo largo de 2015. En este sentido, CAI Vida y Pensiones se ha escindido traspasando el negocio asegurador del ramo de vida a Ibercaja Vida y la gestión de fondos y planes de pensiones a Ibercaja Pensión, Caja Badajoz Vida y Pensiones ha pasado a ser propiedad al 100% de Ibercaja Banco y se integrará en Ibercaja Vida durante 2015.
- Ibercaja ha superado con éxito la evaluación global (Comprehensive Assessment) que el BCE en coordinación con los supervisores nacionales y la Autoridad Bancaria Europea (EBA) realizó a las principales entidades de crédito previa a la asunción de las competencias de supervisión. El riguroso examen del balance y de los procedimientos de la Entidad evidencia la calidad de la cartera crediticia, así como la fortaleza de la posición de capital en los dos hipotéticos escenarios macroeconómicos analizados. En ambos supuestos la

ratio de capital sobrepasa los requerimientos mínimos en más de dos puntos porcentuales y el exceso de recursos propios es superior a 650 millones de euros.

- La acción comercial durante el año ha sido muy dinámica a fin de mantener el volumen de actividad y soslayar la potencial pérdida de negocio derivada de la reestructuración de la red de Banco Grupo Cajatres. Los recursos de clientes minoristas avanzan apreciablemente, especialmente en el segmento de Banca Personal y en aquellos productos de ahorro en los que el Grupo tiene una capacidad contrastada, como fondos de inversión, planes de pensiones y seguros de ahorro. La cartera crediticia se ha visto afectada por la tendencia general al desapalancamiento de familias y empresas. No obstante, en los últimos meses se observan signos de reactivación en las nuevas operaciones, tendencia que previsiblemente se consolidará a lo largo de 2015.
- El Grupo ha obtenido un beneficio neto de 151 millones de euros, tras realizar saneamientos y dotaciones por 432 millones. Con la recuperación de resultados se empiezan a recoger los frutos de la integración en forma de sinergias de ingresos, ahorro de costes y economías de escala.
- Los activos dudosos se reducen en 118 millones de euros, dato especialmente importante, ya que se rompe la tendencia creciente que se arrastraba desde el comienzo de la crisis económica en 2008. La Entidad mantiene una tasa de morosidad, 10,78%, con un gap positivo respecto al sistema de 1,83 puntos porcentuales. Por otra parte, la venta de inmuebles ha mejorado respecto a 2013. El esfuerzo conjunto de la red de oficinas y la Unidad de Gestión de Inmuebles hace que el número de unidades vendidas se incremente en más de un 20%.
- Ibercaja ha reforzado su capital y aumentado la liquidez disponible. La ratio CET1 BIS III phase in es del 11,13%, con una mejora de 106 puntos básicos respecto al cierre de 2013 pro forma. Los activos líquidos registran un avance de 2.124 millones de euros hasta superar los 12.785 millones de euros, el 20,51% del activo. No se han renovado los vencimientos de emisiones mayoristas en el año, dada la sólida estructura de financiación minorista, con una ratio LTD del 91,91%.

2.3 Análisis de las principales magnitudes del balance

(Milllones de euros)	Principales epígrafes balance consolidado		
	Diciembre 2014	Diciembre 2013	Var.
Tesorería y entidades de crédito activa	1.596	1.866	(271)
Crédito a la clientela neto	33.830	36.820	(2.990)
Cartera de valores	22.320	19.826	2.494
Activo material	1.212	1.285	(74)
Activo intangible	207	197	11
Resto de activos	3.157	3.155	3
Total activo	**62.322**	**63.149**	**(827)**
Dep. de entidades de crédito y bancos centrales	8.090	9.053	(963)
Recursos de clientes en balance	49.160	49.937	(777)
Depósitos de la clientela	39.869	40.040	(172)
Débitos representados por valores negociables	1.631	2.995	(1.364)
Pasivos subordinados	557	568	(11)
Pasivos por contratos de seguros	7.104	6.334	770
Provisiones	352	262	90
Resto de pasivos	1.899	1.362	537
Total pasivo	**59.501**	**60.614**	**(1.113)**
Patrimonio neto	2.822	2.536	286
Total pasivo y patrimonio neto	**62.322**	**63.149**	**(827)**

Los activos totales del balance consolidado, 62.322 millones de euros, se reducen en 827 millones de euros o un 1,31% en términos relativos.

El crédito a la clientela bruto se eleva a 36.061 millones de euros, con una variación en el año, sin considerar la adquisición temporal de activos, del –5,64%. Este descenso se enmarca dentro del proceso de desapalancamiento del sector privado que afecta al conjunto del sistema financiero español.

Por destino de la operación, la financiación para adquisición y rehabilitación de viviendas de particulares es la de mayor peso en la estructura de la cartera crediticia de la Entidad con el 66% del total. A pesar de cierta mejoría en los indicadores de demanda de vivienda, la tendencia descendente del volumen de crédito hipotecario se ha prolongado durante 2014. El saldo de este segmento de negocio alcanza al finalizar el año 23.685 millones de euros, con una contracción del 5,32%. En crédito al consumo, en paralelo a lo acontecido en el sector, el ajuste del saldo vivo es del 7,48%. Sin embargo, es de resaltar el crecimiento en más de un 24% de las formalizaciones respecto a 2013.

El crédito a actividades productivas distintas de la promoción inmobiliaria asciende a 6.715 millones de euros y representa el 19% de la cartera. El Grupo tiene como objetivo potenciar su relación con el tejido empresarial mediante un nuevo modelo de atención integral a la empresa. La iniciativa, que en el medio plazo mejorará el posicionamiento de la Entidad en este apartado de negocio, hace que casi el 60% del importe de las nuevas operaciones concedidas en el año esté destinado a pymes.

Los préstamos y créditos vinculados con promoción inmobiliaria suponen un porcentaje reducido, 9%, con un decremento interanual del 12,94%, que es consecuencia tanto de la evolución del sector como de la gestión llevada a cabo por la Entidad en relación a esta financiación.

(Millones de euros y %)	Distribución del crédito a la clientela por finalidades			
	Diciembre 2014	Diciembre 2013	Var.	Var. %
Crédito a particulares	24.979	26.415	(1.436)	(5,44)
Vivienda	23.685	25.016	(1.332)	(5,32)
Consumo y otros	1.294	1.398	(105)	(7,48)
Crédito empresas	10.016	10.977	(962)	(8,76)
Promoción iinmobiliaria	3.301	3.791	(490)	(12,94)
Actividades productivas no inmobiliarias	6.715	7.186	(471)	(6,56)
Sector público y otros	1.066	1.703	(637)	(37,41)
Crédito a la clientela bruto ex adqu. temporal activos	**36.061**	**38.217**	**(2.156)**	**(5,64)**
Crédito a la clientela bruto	**36.061**	**39.095**	**(3.034)**	**(7,76)**

En función de las garantías, la inversión crediticia con garantía real, básicamente para la adquisición de primera vivienda de particulares, cede un 6,65%, y otros deudores a plazo baja un 4,57%. Al mismo tiempo, el crédito comercial asciende un 2,35% y los activos deteriorados disminuyen un 2,93%. Por primera vez desde el inicio de la crisis se ha producido un descenso en los saldos dudosos, 118 millones, tendencia que se espera se consolide en los próximos trimestres, tanto por el menor ritmo de entradas en mora como por la actividad de recuperación. La ratio de mora del crédito es del 10,78% y presenta un diferencial favorable respecto al sistema financiero de 1,83 puntos porcentuales. Por segmentos, la financiación a hogares destinada a adquisición de vivienda, la de mayor peso en el conjunto de la inversión, presenta una morosidad contenida del 3,95%. Sin tener en cuenta la actividad inmobiliaria, el índice de mora de la cartera crediticia se reduce hasta el 6,66%.

El total de provisiones para insolvencias, incluidas las asociadas a riesgos y compromisos contingentes, suma 2.283 millones de euros, lo que representa un grado de cobertura sobre los riesgos dudosos del 57,56%. Este sólido nivel, uno de los más elevados del sistema, se ha incrementado en 60 puntos básicos durante el año y refleja el esfuerzo realizado en dotaciones en los últimos ejercicios.

(Millones de euros y %)	Distribución del crédito a la clientela por garantias			
	Diciembre 2014	Diciembre 2013	Var.	Var. %
Crédito comercial	347	339	8	2,35
Deudores con cuenta real	26.287	28.161	(1.873)	(6,65)
Otros deudores a plazo	3.713	3.891	(178)	(4,57)
Arrendamientos financieros	178	183	(5)	(2,62)
Deudores a la vista y varios	1.319	1.483	(164)	(11,09)
Activos deteriorados	3.889	4.006	(118)	(2,93)
Ajustes por valoración	(12)	(15)	3	17,41
Otros activos financieros	340	168	172	102,16
Crédito a la clientela bruto ex adqu. temporal activos	**36.061**	**38.217**	**(2.156)**	**(5,64)**
Adquisición temporal activos	–	878	(878)	100,00
Crédito a la clientela bruto	**36.061**	**39.095**	**(3.034)**	**(7,76)**
Pérdidas por deterioro	(2.230)	(2.275)	45	1,97
Crédito a la clientela neto	**33.830**	**36.819**	**(2.990)**	**(8,12)**

El valor contable neto de la cartera de inmuebles del Grupo, adjudicados o adquiridos en pago de deudas, asciende a 916 millones de euros y representa únicamente el 1,47% del activo. La mayor parte corresponde a vivienda terminada, el 95% primeras residencias, y promociones en curso. La cobertura asociada a estos activos inmobiliarios (incluye los saneamientos iniciales y las provisiones registradas con posterioridad a la adjudicación de los inmuebles) es del 50,16%. La política de la Entidad está enfocada a favorecer el cumplimiento de las obligaciones de los acreditados mediante la renegociación de la deuda, siendo la adjudicación la última solución cuando no se aprecia posibilidad de recuperación del importe financiado. Adicionalmente, Ibercaja apoya a los promotores una vez terminadas las promociones, colaborando en la gestión y agilización de las ventas. El fin último es la puesta en valor de los inmuebles en cartera a través de su enajenación, de modo que al mismo tiempo se impulse la captación y vinculación de clientes a los que se otorga financiación para estas operaciones. El esfuerzo conjunto de la red de oficinas y la Unidad de Gestión de Inmuebles hace que el número de unidades vendidas se incremente más de un 20% respecto a 2013.

El riesgo promotor, crédito y activos inmobiliarios procedentes de financiación a construcción y promoción inmobiliaria, se ha reducido un 9,52% en el ejercicio. La cobertura de los activos problemáticos (dudosos, subestándar y adjudicados) vinculados al sector inmobiliario alcanza el 52,20%.

(Milllones de euros y %)	Detalle activos adjudicados o adquiridos en pago de deudas - diciembre 2014		
	Valor contable bruto	Cobertura	% Cob.
Procedentes de financiación construcción y prom. inmob	**1.352**	**722**	**53**
Edificios terminados	442	181	41
Vivienda	333	138	41
Resto	108	43	40
Edificios en construcción	38	20	52
Vivienda	38	20	52
Resto	–	–	38
Suelo	872	520	60
Terrenos urbanizados	520	311	60
Resto suelo	351	209	59
Procedentes de financiación hogares adq. vivienda	**401**	**160**	**40**
Resto activos adjudicados	84	40	47
Total activos adjudicados	**1.837**	**922**	**50**

Los saldos refinanciados, 4.860 millones de euros, permanecen prácticamente estables en relación a 2013, mientras que las coberturas asociadas a los riesgos dudosos y subestándar suben al 38,47%.

La cartera de valores de renta fija, acciones y participaciones en empresas, el 35,81% del balance consolidado, suma 22.320 millones de euros. Su incremento en el año, 2.494 millones de euros, corresponde prácticamente en su totalidad a deuda pública española.

Los activos financieros disponibles para la venta, 14.778 millones de euros, tienen un peso en el total del 66,21% y experimentan el mayor crecimiento durante el año, 7.501 millones de euros. La cartera de inversión a vencimiento, 6.682 millones de euros, supone el 29,94% de la estructura. En el marco de los nuevos requerimientos de solvencia, el Grupo enajenó activos de esta cartera con un valor nominal de 2.985 millones de euros, generando un resultado de operaciones financieras de 380 millones de euros. Para gestionar el riesgo de tipo de interés de balance y mantener un resultado recurrente en el margen de intereses, Ibercaja recompró títulos de renta fija, principalmente referencias de deuda pública española y de comunidades autónomas.

Por tipo de activo, la renta fija, 21.587 millones de euros, representa el 96,71%. La componen básicamente deuda pública española, de comunidades autónomas, emisiones de renta fija privadas, bonos de la SAREB recibidos en la desconsolidación de activos de Banco Grupo Cajatres y títulos procedentes de la emisión de bonos convertibles contingentes. La renta variable, 734 millones de euros, decrece 120 millones de euros. Está integrada mayoritariamente por acciones cotizadas de compañías domésticas y extranjeras, además de participaciones en empresas no cotizadas. El Grupo sale ordenadamente del capital de aquellas compañías que no sean estratégicas para su negocio o no generen una rentabilidad adecuada al capital que consumen. Banco Grupo Cajatres, en el marco de su reestructuración, se comprometió a desprenderse escalonadamente hasta 2015 de diversas participaciones. A cierre de 2014 se ha formalizado la desinversión en el 88% de las sociedades no inmobiliarias y, mediante la enajenación o liquidación de las compañías, de la totalidad de las participaciones en sociedades inmobiliarias objeto del acuerdo firmado con las autoridades comunitarias.

(Millones de euros y %)	Detalle de la cartera de valores			
	Diciembre 2014	Diciembre 2013	Var.	Var. %
Cartera de negociación	1	1	–	7,75
Valores representativos de deuda	1	1	–	7,75
Otros act. fin. a valor razonable con cambios en pérdidas y ganacia	61	69	(8)	(11,24)
Valores representativos de deuda	8	13	(5)	(40,70)
Otros instrumentos de capital	53	56	(2)	(4,31)
Activos financieros dosponibles para la venta	14.778	7.277	7.501	103,08
Valores representativos de deuda	14.254	6.687	7.567	113,16
Otros intrumentos de capital	524	590	(66)	(11,17)
Inversiones crediticias	642	760	(118)	(15,53)
Valores representativos de deuda	642	760	(118)	(15,53)
Cartera de inversión a vencimiento	6.682	11.511	(4.830)	(41,96)
Participaciones	156	207	(51)	(24,80)
Total cartera de valores	**22.320**	**19.826**	**2.494**	**12,58**
Reta fija	21.587	18.973	2.614	13,78
Reta variable	734	853	(120)	(14,03)
Participaciones	156	207	(51)	(24,80)
Otros intrumentos de capital	578	646	(68)	(10,57)

El saldo activo en entidades de crédito y efectivo es de 1.596 millones de euros, con una reducción de 270 millones de euros debida principalmente al descenso de la adquisición temporal de activos. Las posiciones pasivas en entidades de crédito y bancos centrales, 8.090 millones, disminuyen 963 millones esencialmente por la menor cesión temporal de activos. La financiación procedente del BCE es de 4.790 millones de euros. La Entidad ha acudido a las recientes operaciones de financiación del Eurosistema (TLTROs) obteniendo 917 millones de euros en la subasta de diciembre.

El activo material neto de amortizaciones asciende a 1.212 millones de euros, correspondiendo el 60% a inmovilizado de uso propio. El activo intangible, 207 millones de euros, comprende principalmente el fondo de comercio y otros conceptos generados en la adquisición de Banco Grupo Cajatres, así como aplicaciones informáticas.

El importe de los activos fiscales diferidos es de 1.427 millones de euros, de los que 667 millones de euros son monetizables, es decir su recuperación no depende de ganancias fiscales futuras.

Los recursos gestionados de clientes totalizan 62.555 millones de euros. Entre ellos, los de balance, que comprenden los depósitos de la clientela, débitos representados por valores negociables, pasivos subordinados y pasivos por contratos de seguros, suman 49.160 millones de euros, al tiempo que los de intermediación ascienden a 13.391 millones de euros. En su evolución cabe reseñar el vencimiento de emisiones mayoristas no renovadas y la buena trayectoria de los recursos de la red minorista. Estos últimos, 48.547 millones de euros, crecen un 4,12% respecto a diciembre de 2013. La política comercial de Ibercaja se ha enfocado hacia la oferta de productos atractivos para el cliente que mejoren la rentabilidad de su ahorro e incentiven la vinculación con la Entidad. Como resultado, los recursos en balance aumentan un 1,28% hasta los 31.880 millones de euros,

y los de intermediación, impulsados por la migración del ahorro desde depósitos a plazo, se elevan el 10,03%. El patrimonio administrado en fondos de inversión evoluciona muy favorablemente con un aumento, 18,82%, que obedece tanto a las aportaciones de clientes como a las revalorizaciones del ejercicio. En planes de pensiones el patrimonio administrado sube más de un 8,21%, al tiempo que en seguros de vida el crecimiento es más moderado. La participación del Grupo en la industria de fondos de inversión llega al 3,95%, mientras que la cuota de mercado en planes de pensiones y seguros de vida es del 5,85% y 4,07%, respectivamente, consolidándose Ibercaja en la quinta posición del *ranking* sectorial de ambos negocios.

(Millones de euros y %)	Detalle de los recursos de clientes de la red minorista			
	Diciembre 2014	Diciembre 2013	Var.	Var. %
Ahorro vista	14.651	13.684	967	7,07
Recursos a plazo	17.218	17.757	(539)	(3,03)
Cesión de temporal de activos	11	36	(25)	(69,77)
Recursos de clientes minoristas en balance	**31.880**	**31.476**	**404**	**1,28**
Cesión de activos a vencimiento	232	299	(67)	(22,38)
Fondos de inversión	7.809	6.572	1.237	18,82
Planes de pensiones	3.267	3.019	248	8,21
Seguros	5.358	5.258	101	1,91
Recursos de clientes minoristas fuera de balance	**16.667**	**15.148**	**1.519**	**10,03**
Total recursos de clientes minoristas	**48.547**	**46.625**	**1.922**	**4,12**

En 2014 Ibercaja no ha realizado ninguna emisión institucional. La disponibilidad de activos líquidos ha permitido afrontar con comodidad los vencimientos del período, 1.423 millones de euros, distribuidos en cédulas hipotecarias (894 millones de euros), deuda avalada (494 millones de euros) y deuda sénior (35 millones de euros). Por otra parte, el tercer programa de pagarés que venció en este ejercicio no se ha renovado al no existir demanda de esta clase de instrumento.

Durante el año se han realizado recompras de emisiones propias por un nominal de 84 millones de euros, de los que 11 millones de euros corresponden a deuda subordinada y participaciones preferentes y el resto a titulizaciones.

Las provisiones del pasivo del balance, 352 millones de euros, se incrementan 90 millones de euros en gran medida como consecuencia del registro de las cantidades pendientes de desembolsar por los EREs en curso.

El patrimonio neto es de 2.822 millones de euros, con una variación en el año de 286 millones de euros, que se deriva de la contribución de los resultados del ejercicio y del buen comportamiento de los ajustes por valoración.

2.4. Cuenta de resultados

(Millones de euros y %)	Principales epígrafes de la cuenta de resultados			
	Diciembre 2014	Diciembre 2013	Var.	Var. %
Margen de intereses	**699**	**715**	**(16)**	**(2,20)**
Rendimiento de instrumentos de capital	12	10	2	20,45
Comisiones netas	316	302	14	4,52
Resultados de operaciones financieras	425	228	197	86,71
Otros resultados de explotación	(42)	(101)	59	58,77
Margen bruto	**1.410**	**1.154**	**256**	**22,23**
Gastos de explotación	789	730	59	8,04
Otras ganacias y pérdidas	26	23	3	11,70
Resultado antes de saneamientos	**647**	**447**	**200**	**44,87**
Provisiones, deterioros y otros saneamientos	432	572	(140)	(24,48)
Resultado antes de impuestos	**215**	**(125)**	**341**	**–**
Impuestos	64	(60)	125	–
Resultado consolidado del ejercicio	**151**	**(65)**	**216**	**–**
Resultado atribuido a la entidad dominante	**151**	**(63)**	**214**	**–**

Nota: para realizar la comparación con el ejercicio anterior, la cuenta de resultados de 2013 se ha reexpresado. Incluye los resultados de Banco Grupo Cajatres de 12 meses, el impacto de la aplicación de la norma internacional contable CINIIF21 sobre gravámenes en relación con la aportación al FGD y la homogenización de criterios contables tras la integración de CAI Vida y Pensiones en Ibercaja Vida, de modo que parte de los costes de aquella compañía que se registraban en otras cargas de explotación han pasado en 2013 a margen de intereses.

El margen de intereses totaliza 699 millones. A perímetro homogéneo, la variación interanual es del –2,20%. Los ingresos procedentes de la inversión crediticia se han visto condicionados por el descenso en volúmenes y la disminución de la rentabilidad media afectada por la caída de tipos de interés, especialmente de la cartera hipotecaria referenciada al Euribor. Otro factor que ha contribuido al estrechamiento del margen es la menor aportación de la cartera de renta fija al sustituirse referencias vendidas o vencidas por otras de menor rentabilidad. La buena evolución de los costes de financiación minorista ha permitido compensar en parte la reducción del rendimiento del crédito y de la cartera de valores. En este sentido, hay que mencionar que el diferencial de la clientela ha venido mejorando a lo largo del año hasta situarse en el último trimestre en el 1,18%, lo que supone 20 p.b. más que en igual período de 2013 y 7 p.b. por encima del tercer trimestre.

Las comisiones netas y diferencias de cambio, 316 millones de euros, crecen un 4,52% a perímetro constante. Atendiendo a su tipología, las derivadas de prestación de servicios bajan un 1,89%, principalmente por las generadas en el uso de medios de pago, debido al menor volumen de negocio y a la rebaja de las tasas de intercambio a partir del 1 de septiembre de 2014 (Real Decreto Ley 8/2014). El descenso de esta clase de comisiones se compensa ampliamente con la contribución de las originadas en la gestión de activos, cuya variación interanual, 12,66%, es debida al aumento del patrimonio gestionado en fondos de inversión, planes de pensiones y seguros, consecuencia de la canalización del ahorro hacia esos productos.

Los rendimientos de instrumentos de capital aportan 12 millones de euros al margen bruto. El incremento respecto a 2013 obedece principalmente a los mayores dividendos proporcionados por Telefónica.

Los resultados de operaciones financieras se elevan a 425 millones de euros. La gestión activa de la cartera ha permitido aprovechar las oportunidades del mercado, materializando durante el primer semestre de 2014 plusvalías latentes principalmente en activos de renta fija. Asimismo, se han recomprado emisiones propias de deuda subordinada, participaciones preferentes y bonos de titulización.

Los resultados de entidades valoradas por el método de la participación totalizan –8 millones de euros, minorándose las pérdidas de hace un año debido a las desinversiones llevadas a cabo en 2013, entre ellas participadas inmobiliarias en el marco del proceso de reestructuración de Banco Grupo Cajatres.

El epígrafe otros productos y cargas de explotación, –34 millones de euros, recoge básicamente el gasto generado por la aportación al FGD, compensado parcialmente por los ingresos procedentes de las filiales, operaciones corporativas e inversiones inmobiliarias.

La aplicación de la norma internacional contable sobre gravámenes CINIIF 21 en relación a la contribución al FGD ha supuesto en este ejercicio un gasto de 61 millones de euros, correspondiente a la aportación ordinaria de 2014, y el registro en las cuentas de 2013 de 55 millones de euros adicionales principalmente por la derrama extraordinaria de 2013.

La evolución del margen de intereses y los buenos resultados por comisiones y operaciones financieras hacen que el margen bruto, 1.410 millones de euros, sea 22,23% mayor que el del ejercicio anterior.

Los gastos de explotación suman 789 millones de euros, con una variación en el año, excluyendo conceptos no recurrentes e incluyendo Banco Grupo Cajatres en 2013, del –3,47%. Los de personal ascienden a 514 millones de euros y soportan el impacto extraordinario de la adecuación de la plantilla a través de los EREs en curso. Aislando este efecto, la contracción de los gastos de personal sería del 4,03%. A su vez, los gastos generales y amortizaciones bajan un 2,16% y 4,23%, respectivamente.

El epígrafe otras ganancias y pérdidas, 26 millones de euros, recoge los resultados obtenidos en la venta de inmovilizado material y participaciones empresariales.

El resultado antes de saneamientos es de 647 millones de euros. El conjunto de dotaciones y saneamientos con cargo a resultados alcanza 432 millones de euros. Esta cifra, si bien con criterios homogéneos, resulta inferior a la de 2013, es también elevada. Teniendo en cuenta los resultados positivos no recurrentes que se han obtenido en el ejercicio, se han realizado dotaciones destinadas a reforzar las coberturas de crédito, inmuebles e instrumentos de capital.

La buena evolución de los ingresos y gastos recurrentes junto a la generación de extraordinarios hacen que el Grupo obtenga un beneficio antes de impuestos de 215 millones de euros. Tras deducir el impuesto de sociedades y la parte correspondiente a minoritarios, el resultado neto atribuido a la entidad dominante es de 151 millones de euros.

3 Liquidez y recursos de capital

Ibercaja gestiona la liquidez diversificando las fuentes de financiación de forma prudente y equilibrada, anticipándose a sus necesidades para cumplir puntualmente sus obligaciones y que no condicione la actividad inversora.

El Grupo mantiene una holgada posición de liquidez. El volumen de activos líquidos, en su práctica totalidad elegibles, asciende a cierre de ejercicio a 12.785 millones de euros (el 20,51% del activo), con un apreciable incremento durante el año. La capacidad de emisión de cédulas hipotecarias y territoriales es de 6.567 millones de euros. El grado de sobrecolateralización, medido como cartera elegible sobre cédulas hipotecarias vivas, alcanza el 209,4%, superando ampliamente el mínimo legal, 125%, y la media del conjunto de entidades financieras.

Los vencimientos de emisiones en mercados mayoristas se reparten en plazos que llegan hasta 2027. En 2015 y 2016 totalizan 1.273 y 807 millones de euros respectivamente, pudiéndose cubrir cómodamente con la liquidez disponible.

El escaso dinamismo del crédito y el crecimiento de los depósitos de clientes han contribuido a mejorar el gap comercial. La ratio crédito sobre financiación minorista (*loan to deposits*) se sitúa en el 91,91%, reduciéndose en 8,04 puntos porcentuales con respecto a diciembre del año anterior.

El total de recursos propios computables del Grupo Ibercaja asciende a 2.905 millones de euros y representa un coeficiente de solvencia del 11,78%. El capital ordinario de nivel 1 (CET1) es de 2.746 millones, con una ratio del 11,13%, que supone un exceso de 1.636 millones sobre el mínimo regulatorio exigido. Desde diciembre de 2013 dicha ratio se ha incrementado en 106 puntos básicos. El fortalecimiento del capital es debido a la buena evolución de los resultados del ejercicio y la disminución de los activos ponderados por riesgo en un 6,68% hasta los 24.664 millones de euros, generada por el descenso del crédito, la ponderación del crédito a empresas, la reducción de la asignación de capital por riesgo operacional y la desinversión en participadas realizada tanto voluntariamente como en el marco de las obligaciones asumidas por Banco Grupo Cajatres para su reestructuración.

4 Gestión de los riesgos

La gestión global de riesgos es esencial para preservar la solvencia de la Entidad. Entre las prioridades estratégicas se encuentra el desarrollo de sistemas, herramientas y estructuras que permitan en todo momento la medición, seguimiento y control de los niveles de exposición al riesgo asegurando una adecuada relación con los recursos propios y dando respuesta a las exigencias de los organismos reguladores y de los mercados.

El riesgo de crédito es el de mayor relevancia dentro de la actividad bancaria, si bien la gestión del riesgo contempla asimismo el de contraparte, concentración, mercado, liquidez, tipo de interés, operacional, negocio, reputacional, de seguros y otros.

Las acciones que impulsa la Entidad en este área tienen como objetivos: cuantificar los riesgos con mayor precisión, avanzar en la integración de la medición del riesgo en la gestión, incrementar la eficiencia del proceso de toma de decisiones y optimizar la relación rentabilidad/riesgo.

En la Nota 3 de la Memoria del Grupo Ibercaja Banco correspondiente al ejercicio 2014 se presenta de forma más amplia y detallada la información relevante sobre la gestión de las distintas tipologías de riesgo.

5 Recursos humanos y red de oficinas

El Grupo Ibercaja cuenta con una plantilla de 6.420 personas, de las que 6.001 desarrollan su trabajo en la matriz. Durante el año la reducción del número de empleados ha sido de 507 profesionales. Esta evolución se enmarca dentro del proceso de reconversión que afecta al sistema financiero español y supone adecuar la estructura de personal a las necesidades actuales del negocio. En este sentido, Ibercaja Banco firmó en mayo pasado un acuerdo laboral para la aplicación de un expediente de regulación de empleo. Las personas adscritas voluntariamente a este expediente, iniciado tras la adquisición de Banco Grupo Cajatres, han sido 292, de las que 236 han abandonado la Entidad en 2014 y el resto lo harán en los primeros meses de 2015.

Al finalizar 2014, el número de sucursales es de 1.356, con una disminución en el año de 51 oficinas. El Grupo mantiene una posición de liderazgo en su Zona Tradicional de actuación (Aragón, La Rioja, Guadalajara, Burgos y Badajoz), donde se concentra más del 65% de la red. Asimismo, es Entidad de referencia en Madrid y en otras provincias, como Barcelona, Valencia y Lérida, su presencia es muy destacada.

Apoyando a la red de oficinas, existen más de un centenar de gestores especializados en banca de empresas, doscientos en banca personal y centros específicos de banca privada.

6 Investigación y desarrollo

Ibercaja implementa proyectos tecnológicos o mejora los recursos ya existentes con el fin de incrementar la calidad del servicio al cliente, agilizar la gestión operativa de las oficinas y dar respuesta a los requerimientos regulatorios.

Entre las acciones más relevantes del año relacionadas con la eficiencia interna y organizativa se encuentra la integración tecnológica de Banco Grupo Cajatres en Ibercaja, culminada en octubre de 2014. Se han puesto en común datos de más de 3 millones de clientes y trasladado a una única plataforma casi 6 millones de contratos, todo ello sin interferir en la operativa ordinaria de ambas entidades. Para abordar este proyecto han sido necesarias inversiones en infraestructura como la instalación de un nuevo ordenador central y el cambio de terminales en Banco Grupo Cajatres.

Para dar respuesta a la normativa europea que promueve la reforma de la contratación de valores es necesario adaptar el sistema español al del resto de los países europeos. Ibercaja ha comenzado el desarrollo de la primera fase que afecta a las operaciones de renta variable y que será operativa en octubre de 2015. La segunda fase referida a la renta fija se iniciará con posterioridad.

La nueva CIRBE (Central de Información de Riesgos de Banco de España) ha introducido cambios profundos en el modelo anterior, relativos al contenido y formatos de intercambio de información. Para aprovechar las sinergias con otras entidades, Ibercaja se ha adherido al proyecto PYRAMID-CIRBE de CECA.

En el ejercicio se ha trabajado en diversas modificaciones y adaptaciones relativas a: SEPA (normativa europea de transferencias y adeudos), nuevos requerimientos por aprobación de la normativa CRDIV- Basilea III, soporte para la información destinada al BCE, FATCA (tratamiento fiscal de personas USA), etc.

Con el fin de atender la cada vez mayor demanda de canales alternativos al presencial se han ejecutado proyectos de mejora de la web www.ibercajadirecto.com, tanto en su diseño como en su programación, aspectos ambos de gran importancia para la optimización de las visitas de clientes.

7 Medio ambiente

El Grupo es consciente de la necesidad de conciliar el desarrollo empresarial con la preservación y cuidado del medio ambiente. Para ello, ha definido una política que constituye el marco de referencia de todas las actuaciones relacionadas con dicho ámbito. Está basada en el cumplimiento de la normativa de carácter general, la prevención de la contaminación en sus propios procesos, la gestión adecuada de los residuos, la concienciación de su plantilla en el uso responsable de los recursos naturales y la difusión de las actuaciones realizadas entre clientes y proveedores.

La Entidad tiene el Certificado del Sistema de Gestión Ambiental, otorgado por AENOR, que acredita la adecuación del edificio de Servicios Centrales a los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 14001:2004.

El Grupo considera que cumple sustancialmente con las leyes medio ambientales y que mantiene procedimientos para fomentar y garantizar su cumplimiento. Durante el ejercicio 2014 no se han realizado inversiones dignas de reseñar, ni se considera que existan contingencias significativas relacionadas con la protección y mejora del medio ambiente.

8 Otra información

8.1. Calificaciones de las agencias de *rating*

La evolución de las magnitudes macroeconómicas y las perspectivas favorables de la economía española han llevado a las principales agencias de calificación a elevar el *rating* del Reino de España y, en consecuencia, a mejorar la visión del entorno en el que operan las entidades financieras.

Las agencias Standard & Poor´s y Fitch han ratificado las calificaciones crediticias de Ibercaja Banco y mejorado la perspectiva a positiva. Este *outlook* indica la posible subida del *rating* en el corto o medio plazo teniendo en cuenta la evolución de la solvencia y calidad crediticia.

	Calificaciones crediticias agencias de rating		
	Largo plazo	Corto plazo	Perspectiva
Standard & Poor's	BB	B	Positiva
Moody's	Ba3	NP	Negativa
Fitch Ratings	BB+	B	Positiva

En abril el Parlamento Europeo aprobó la Directiva sobre el Mecanismo Único de Resolución Bancaria que implica la disminución del apoyo que pueden prestar los Estados de la Unión Europea a las entidades en dificultades. La implementación de esta Directiva podría ocasionar la revisión del *rating* de algunas entidades, en particular de aquellas que cuentan con mayor grado de apoyo soberano.

8.2. Acciones propias

Durante 2014 no se han realizado operaciones con acciones propias.

9 Perspectivas

La economía española arranca 2015 con unas perspectivas muy favorables que pronostican la aceleración del crecimiento hasta tasas por encima del 2%. La buena trayectoria del consumo de los hogares, la inversión y las exportaciones se verán reforzadas por factores como la reducción de algunos impuestos, disminución del precio del petróleo, recuperación del empleo, depreciación del euro y las nuevas medidas de expansión monetaria adoptadas por el BCE. No obstante, algunos aspectos podrían empañar las buenas previsiones, como la debilidad de nuestros principales socios comerciales y la incertidumbre política que genera un año marcadamente electoral.

La situación macroeconómica relanzará la actividad del sistema financiero apoyada por las medidas del BCE, que reducen los costes de financiación y favorecen la concesión de crédito. Los tipos de interés extremadamente bajos y el aumento de la competencia en la captación de nuevas operaciones presionarán la rentabilidad de la cartera de crédito, compensándose en parte por el abaratamiento del coste de los depósitos que tiene todavía cierto recorrido. La racionalización de costes, junto a las menores pérdidas por deterioro, serán claves para impulsar la rentabilidad.

En este marco, y dentro del Plan Estratégico 2015-2017, Ibercaja se plantea el reto de acelerar el proceso ya emprendido de medidas y reformas que sienten las bases para lograr un negocio más rentable y capitalizado, capaz de competir con éxito en un mercado muy exigente.

10 Hechos posteriores al cierre

No se han producido hechos posteriores al cierre de ejercicio dignos de mención.

Sección II Informe de Gobierno Corporativo

Informe anual de Gobierno Corporativo de otras Entidades –distintas a las cajas de ahorros– que emitan valores que se negocien en mercados oficiales

A Estructura de la propiedad

A.1 Detalle los accionistas o partícipes más significativos de su entidad a la fecha de cierre del ejercicio:

Nombre o denominación social	% sobre capital social
Fundación Bancaria Ibercaja	87,80%
Fundación Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón	4,85%
Fundación Ordinaria Caja Badajoz	3,90%
Caja Círculo Fundación Bancaria	3,45%

A.2 Indique, en su caso, las relaciones de índole familiar, comercial, contractual o societaria que existan entre los accionistas o partícipes significativos, en la medida en que sean conocidas por la entidad, salvo que sean escasamente relevantes o deriven del giro o tráfico comercial ordinario:

Nombre o denominaciones sociales relacionados	Tipo de relación	Breve descripción

A.3 Indique, en su caso, las relaciones de índole comercial, contractual o societaria que existan entre los accionistas o partícipes significativos, y la Entidad, salvo que sean escasamente relevantes o deriven del giro o tráfico comercial ordinario:

Nombre o denominaciones sociales relacionados	Tipo de relación	Breve descripción
Fundación Bancaria Ibercaja	Societaria	Protocolo de gestión de la participación financiera de la Fundación Bancaria Ibercaja en Ibercaja Banco, S.A. conforme a lo establecido en la Ley 26/2013, de 27 de diciembre.

A.4 Indique, en su caso, las restricciones al ejercicio de los derechos de voto, así como las restricciones a la adquisición o transmisión de participaciones en el capital:

Sí ☐ No ☑

Descripción de las restricciones

B Junta general u órgano equivalente

B.1 Enumere los quórum de constitución de la junta general u órgano equivalente establecidos en los estatutos. Describa en qué se diferencia del régimen de mínimos previsto en la Ley de Sociedades de Capital (LSC), o la normativa que le fuera de aplicación.

La junta general, sea ordinaria o extraordinaria, quedará válidamente constituida en primera o en segunda convocatoria cuando los accionistas presentes o representados posean el porcentaje de capital con derecho de voto establecido por la ley. Sin perjuicio de lo anterior, la junta quedará válidamente constituida como junta universal siempre que esté presente o representado todo el capital y los asistentes acepten por unanimidad la celebración de la junta y el orden del día. La validez de la constitución se determinará respecto a cada uno de los acuerdos que hayan de adoptarse, y las ausencias que se produzcan una vez válidamente constituida la junta general no afectarán a su celebración. Para la válida constitución de la junta, incluso si esta se celebra con carácter de universal, no será necesaria la asistencia de los administradores de la Sociedad.

B.2 Explique el régimen de adopción de acuerdos sociales. Describa en qué se diferencia del régimen previsto en la LSC, o en la normativa que le fuera de aplicación.

El régimen de adopción de acuerdos sociales se adecúa al régimen previsto en la LSC. A excepción de aquellos supuestos para los que la ley o los estatutos estableciesen (en su caso) una mayoría cualificada, la mayoría necesaria para aprobar un acuerdo requerirá el voto favorable de la mitad más una de las acciones con derecho a voto presentes o representadas en la reunión.

Los asistentes a la junta general tendrán un voto por cada acción que posean o representen.

Una vez sometido un acuerdo a votación y realizado el escrutinio de los votos, el presidente proclamará el resultado, declarando, en su caso, válidamente adoptado el acuerdo.

B.3 Indique brevemente los acuerdos adoptados en las juntas generales u órganos equivalentes celebrados en el ejercicio al que se refiere el presente informe y el porcentaje de votos con los que se han adoptado los acuerdos.

La Junta General de Accionistas extraordinaria, celebrada con el carácter de universal el 27 de enero de 2014, y a propuesta de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, acordó por unanimidad nombrar a D. Vicente Cóndor López vocal del Consejo de Administración (consejero independiente).

Con fecha 28 de mayo de 2014 la Junta General Ordinaria de Accionistas acordó, con la asistencia de todos los accionistas y por unanimidad, aprobar las cuentas anuales individuales y consolidadas de Ibercaja Banco, S.A. (constituidas por los Balances, Cuentas de Pérdidas y Ganancias, Estados de Cambios en el Patrimonio Neto y Flujo de Efectivo y Memorias, los Informes de Gestión correspondientes al ejercicio 2013, que fueron formuladas por el Consejo de Administración en su sesión celebrada el 26 de marzo de 2014) así como la aplicación del resultado del ejercicio.

La Junta General de Accionistas extraordinaria, celebrada con el carácter de universal el 23 de julio de 2014, acordó por unanimidad aprobar la fusión de Ibercaja Banco, S.A. y Banco Grupo Cajatres, S.A.U. mediante absorción de la segunda por la primera, con extinción, vía disolución sin liquidación, de la sociedad absorbida y transmisión en bloque de todo su patrimonios a la absorbente, que adquirirá por sucesión universal, la totalidad de los derechos y obligaciones. Asimismo acordó acoger la fusión al régimen fiscal especial establecido en el Capítulo VIII del Título VII y disposición adicional segunda del texto refundido de la Ley del Impuesto sobre Sociedades, aprobado por el Real Decreto Legislativo 4/2004, de 5 de marzo.

En sesión celebrada el 11 de noviembre de 2014 la Junta General de Accionistas extraordinaria, celebrada con el carácter de universal, acordó por unanimidad el nombramiento de D. Jesús Barreiro Sanz como vocal del Consejo de Administración así como la reelección de PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. como firma de auditoría externa de las cuentas anuales individuales y consolidadas de Ibercaja Banco, S.A. para los ejercicios 2014 y 2015.

B.4 Indique la dirección y modo de acceso a la página web de la entidad a la información sobre gobierno corporativo.

La información sobre gobierno corporativo de Ibercaja Banco está accesible a través de la página web http://www.ibercaja.es en los apartados «Información Corporativa» e «Información para inversores».

B.5 Señale si se han celebrado reuniones de los diferentes sindicatos, que en su caso existan, de los tenedores de valores emitidos por la entidad, el objeto de las reuniones celebradas en el ejercicio al que se refiere el presente informe y principales acuerdos adoptados.

En el ejercicio 2014 no se ha celebrado ninguna reunión de los diferentes sindicatos de los tenedores de valores emitidos por Ibercaja Banco ni por los emitidos, en su día, por Banco Grupo Cajatres.

C Estructura de la administración de la Entidad

C.1 Consejo u órgano de administración

C.1.1 Detalle el número máximo y mínimo de consejeros o miembros del órgano de administración, previstos en los estatutos:

Número máximo de consejeros/miembros del órgano
15

Número mmínimo de consejeros/miembros del órgano
5

C.1.2 Complete el siguiente cuadro sobre los miembros del consejo u órgano de administración, y su distinta condición:

Consejeros / miembros del órgano de administración

Nombre o denominación social del consejero/miembro del órgano de administración	Representante	Última fecha de nombramiento
Amado Franco Lahoz	n/a	22-09-2011
José Luis Aguirre Loaso	n/a	22-09-2011
Francisco Manuel García Peña	n/a	24-07-2013
Jesús Máximo Bueno Arrese	n/a	22-09-2011
Manuel Pizarro Moreno	n/a	22-09-2011
Gabriela González-Bueno Lillo	n/a	24-07-2013
Jesús Solchaga Loitegui	n/a	24-07-2013
Juan María Pemán Gavín	n/a	24-07-2013
Vicente Eduardo Ruiz de Mencía	n/a	24-07-2013
Vicente Cóndor López	n/a	27-01-2014
Jesús Barreiro Sanz	n/a	11-11-2014

C.1.3 Identifique, en su caso, a los miembros del consejo u órgano de administración que asuman cargos de administradores o directivos en otras entidades que formen parte del grupo de la Entidad:

Nombre o denominación social del consejero/miembro del órgano de administración	Denominación social de la entidad del Grupo	Cargo
Amado Franco Lahoz	Fundación Bancaria Ibercaja	Presidente
Jesús Máximo Bueno Arrese	Fundación Bancaria Ibercaja	Patrono
Jesús Máximo Bueno Arrese	Ibercaja Vida Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.U.	Presidente
Jesús Solchaga Loitegui	Cerro Murillo, S.A.	Consejero
Jesús Solchaga Loitegui	Ibercaja Mediación de Seguros, S.A.U.	Consejero
Jesús Barreiro Sanz	Ibercaja Vida Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.U.	Consejero

C.1.4 Complete el siguiente cuadro con la información relativa al número de consejeras que integran el consejo de administración y sus comisiones, así como su evolución en los últimos cuatro ejercicios:

	Número de consejeras							
	2014		2013		2012		2011	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Consejo de Administración	1	9%	1	10%	–	–	–	–
Comisión Ejecutiva	1	14%	–	–	–	–	–	–
Comisión de Auditoría	1	33%	1	33%	–	–	–	–
Comisión de Nombramientos y Retribuciones	–	–	–	–	–	–	–	–
Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia	–	–	–	–	–	–	–	–

C.1.5 Complete el siguiente cuadro respecto de la remuneración agregada de los consejeros o miembros del órgano de administración, devengada durante el ejercicio.

(Miles de euros)

Concepto retributivo	Individual	Grupo
Retribución fija	977	–
Retribución variable	78	–
Dietas	210	58
Otras remuneraciones	80	–
Total	1.345	58

C.1.6 Identifique a los miembros de la alta dirección que no sean a su vez consejeros o miembros del órgano de administración ejecutivos, e indique la remuneración total devengada a su favor durante el ejercicio:

Nombre	Cargo
Luis Enrique Arrufat Guerra	Director General Adjunto
Víctor Manuel Iglesias Ruiz	Director General Adjunto
Luis Miguel Carrasco Miguel	Director General Adjunto
Francisco José Serrano Gill de Albornoz	Director General Adjunto
María Pilar Segura Bas	Directora General Adjunta
José Luis Rodrigo Molla	Subdirector General
José Palma Serrano	Subdirector General
José Luis Lázaro Crespo	Subdirector General
Francisco Javier Palomar Gómez	Subdirector General
José Manuel Merino Aspiazu	Subdirector General
Joaquín Rodríguez de Almeida Pérez Surio	Subdirector General
José Morales Paules	Subdirector
José Javier Pomar Martín	Subdirector
Luis Fernando Allué Escobar	Subdirector
Javier Arto Fillola	Subdirector

(Miles de euros) Remuneración total Alta Dirección
2.793

C.1.7 Indique si los estatutos o el reglamento del consejo establecen un mandato limitado para los consejeros o miembros del órgano de administración.

Sí ☑ No ☐

Número máximo de ejercicios de mandato
5

C.1.8 Indique si las cuentas anuales individuales y consolidadas que se presentan para su aprobación al consejo u órgano de administración están previamente certificadas.

Sí ☐ No ☑

Identifique, en su caso, a la/s persona/s que ha o han certificado las cuentas anuales individuales y consolidadas de la entidad, para su formulación por el consejo u órgano de administración.

Nombre	Cargo

C.1.9 Explique, si los hubiera, los mecanismos establecidos por el consejo u órgano de administración para evitar que las cuentas individuales y consolidadas por él formuladas se presenten en la junta general u órgano equivalente con salvedades en el informe de auditoría.

Entre las competencias de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, los Estatutos prevén que dicha comisión sirva de canal de comunicación entre el Consejo de Administración y los auditores, evaluar los resultados de cada auditoría y las respuestas del equipo de gestión a sus recomendaciones y mediar en los casos de discrepancias entre aquellos y este en relación con los principios y criterios aplicables en la preparación de los estados financieros. Asimismo, compete a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento recibir regularmente del auditor externo información sobre el plan de auditoría y los resultados de su ejecución y verificar que la Alta Dirección tiene en cuenta sus recomendaciones, así como supervisar el cumplimiento del contrato de auditoría, procurando que la opinión sobre las cuentas anuales y los contenidos principales del informe de auditoría sean redactados de forma clara y precisa.

C.1.10 ¿El secretario del consejo o del órgano de administración tiene la condición de consejero?

Sí ☑ No ☐

C.1.11 Indique, si los hubiera, los mecanismos establecidos para preservar la independencia del auditor externo, de los analistas financieros, de los bancos de inversión y de las agencias de calificación.

El artículo 35 del Reglamento del Consejo contempla, entre las competencias de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, la función de velar por la independencia del auditor externo, estableciendo a tal efecto las oportunas relaciones con el auditor de cuentas para recibir información sobre aquellas cuestiones que puedan poner en riesgo la independencia de este.

En todo caso, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento deberá recibir anualmente del auditor de cuentas la confirmación escrita de su independencia frente a la Sociedad o entidades vinculadas a esta directa o indirectamente, así como la información de los servicios adicionales de cualquier clase prestados a estas entidades por el citado auditor, o por las personas o entidades vinculados a este de acuerdo con lo dispuesto en la Ley de Auditoría de Cuentas.

Asimismo, la Comisión emitirá anualmente, con carácter previo a la emisión del informe de auditoría de cuentas, un informe en el que se expresará una opinión sobre la independencia del auditor de cuentas, y deberá velar por que la Sociedad comunique a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, como hecho relevante, el cambio de auditor, acompañando en su caso una declaración sobre la eventual existencia de desacuerdos con el auditor saliente y, si hubieran existido, de su contenido.

Deberá asegurarse, además, de que la Sociedad y el auditor respetan las normas vigentes sobre prestación de servicios distintos a los de auditoría, los límites a la concentración del negocio del auditor y, en general, las demás normas establecidas para asegurar la independencia de los auditores, y examinar, en caso de renuncia del auditor externo, las circunstancias que la hubieran motivado.

C.2 Comisiones del consejo u órgano de administración

C.2.1 Enumere los órganos de administración

Nombre del órgano	N.º de miembros	Cargo
Comisión Ejecutiva	7	La Comisión Ejecutiva despachará todos los asuntos de la competencia del Consejo de Administración que, a juicio de la propia comisión, deban resolverse sin más dilación, con las únicas excepciones de las materias que tienen carácter de indelegables. De los acuerdos adoptados se dará cuenta al Consejo de Administración en la primera reunión de este posterior a las reuniones de la Comisión.
Comisión de Auditoría y Cumplimiento	3	– Informar en la Junta General sobre las cuestiones que planteen los accionistas en materias de su competencia. – Supervisar la eficacia del control interno, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos, y el proceso de elaboración y presentación de la información financiera regulada. – Proponer al Consejo, para su sometimiento a la junta, la designación del auditor de cuentas. – Establecer las oportunas relaciones con el auditor externo para recibir información sobre cuestiones relativas a su independencia, u otras relacionadas con el proceso de auditoría de cuentas. – Recibir anualmente del auditor externo la confirmación escrita de su independencia frente a la Sociedad o entidades vinculadas a esta, e información de los servicios adicionales de cualquier clase prestados a estas entidades por el auditor, o por personas o entidades vinculadas a este, emitiendo el correspondiente informe.
Comisión de Nombramientos y Retribuciones	3	– Formular y revisar los criterios a seguir para la composición del Consejo y selección de candidatos; evaluar las competencias, conocimientos y experiencia necesarios. – Informar las propuestas de nombramiento de consejeros por el Consejo para su sometimiento a la junta general, así como las propuestas de reelección o cese de dichos consejeros; – Informar sobre los miembros que deban formar parte de las comisiones. – Proponer e informar al Consejo: la política de retribución de consejeros, la retribución individual de consejeros ejecutivos y condiciones de sus contratos y las condiciones básicas de los contratos especiales. – Revisión periódica de los programas de retribución. Velar por la transparencia de la política retributiva. – Informar las transacciones que puedan implicar conflictos de intereses. – Informar los nombramientos y ceses de altos directivos que el primer ejecutivo proponga al consejo.
Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia	3	Asesorar al Consejo sobre la propensión global al riesgo, actual y futura, de la Entidad y su Grupo, y su estrategia en este ámbito, y asistir al Consejo en la vigilancia de la aplicación de esa estrategia por la Alta Dirección y efectuar el seguimiento de los niveles de solvencia del Banco y proponer las acciones que considere convenientes para su mejora.

C.2.2 Detalle todas las comisiones del consejo u órgano de administración y sus miembros:

Comisión ejecutiva o delegada

Nombre	Cargo
D. Amado Franco Lahoz	Presidente
D. José Luis Aguirre Loaso	Vocal
D. Jesús Bueno Arrese	Vocal
D. Manuel Pizarro Moreno	Vocal
D.ª Gabriela González-Bueno Lillo	Vocal
D. Juan María Pemán Gavín	Vocal
D. Jesús Barreiro Sanz	Secretario

Comisión de Auditoría y Cumplimiento

Nombre	Cargo
D.ª Gabriela González-Bueno Lillo	Presidente
D. Jesús Bueno Arrese	Vocal
D. Vicente Cóndor López	Vocal
D. Jesús Barreiro Sanz	Secretario

Comisión de Nombramientos y Retribuciones

Nombre	Cargo
D. Manuel Pizarro Moreno	Presidente
D. Jesús Solchaga Loitegui	Vocal
D. Jesús Barreiro Sanz	Secretario

Comisión de grandes riesgos y solvencia

Nombre	Cargo
D. Jesús Bueno Arrese	Presidente
D. Vicente Cóndor López	Vocal
D. Juan María Pemán Gavín	Vocal
D. Jesús Barreiro Sanz	Secretario

C.2.3. Realice una descripción de las reglas de organización y funcionamiento, así como las responsabilidades que tienen atribuidas cada una de las comisiones del consejo o miembros del órgano de administración. En su caso, deberán describirse las facultades del consejero delegado.

Consejero Delegado

La función de primer ejecutivo recae en el Consejero Delegado, a quien le corresponderá la efectiva dirección de los negocios de la Sociedad, de acuerdo siempre con las decisiones y criterios fijados por la Junta General de accionistas, por el Consejo de Administración y por la Comisión Ejecutiva en los ámbitos de sus respectivas competencias.

Comisión Ejecutiva

Estará compuesta por un mínimo de 5 y un máximo de 7 consejeros, formando parte de la misma, necesariamente, el consejero delegado. Actuará como presidente de la Comisión el presidente del Consejo de Administración, y como Secretario el del Consejo.

La delegación permanente de facultades por parte del Consejo de Administración a favor de la Comisión Ejecutiva comprenderá todas las facultades del Consejo, salvo las legal o estatutariamente indelegables. Sus acuerdos serán válidos y vinculantes sin necesidad de ratificación posterior por el pleno del Consejo. No obstante, en aquellos casos en que, a juicio del presidente o de tres miembros de la Comisión Ejecutiva, la importancia del asunto así lo aconsejara, los acuerdos adoptados por la comisión se someterán a ratificación del pleno del consejo.

La Comisión quedará válidamente constituida con la asistencia, presentes o representados, de, al menos, la mitad más uno de sus miembros, y adoptará sus acuerdos por mayoría de votos de los consejeros que formen parte de la comisión, presentes o representados en la reunión, siendo de calidad el voto de su presidente.

Comisión de Auditoría y Cumplimiento

Estará formada por un mínimo de 3 y un máximo de 5 consejeros, que serán designados teniendo presentes sus conocimientos, aptitudes y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o gestión de riesgos.

La comisión estará presidida por un consejero independiente, que deberá ser sustituido cada cuatro años, pudiendo ser reelegido una vez transcurrido el plazo de un año desde su cese. Será secretario de la comisión el secretario del Consejo de Administración.

Quedará válidamente constituida con la asistencia, presentes o representados, de, al menos, la mitad más uno de sus miembros; y adoptará sus acuerdos por mayoría de votos de los consejeros que formen parte de la comisión, presentes o representados en la reunión, siendo de calidad el voto de su presidente. Los miembros de la comisión podrán delegar su representación en otro de ellos. Los acuerdos de la Comisión de Auditoría y cumplimiento se llevarán en un libro de actas, que será firmado, para cada una de ellas, por el presidente y el secretario.

La comisión se reunirá cuantas veces sea convocada por acuerdo de la propia comisión o de su presidente y, al menos, una vez por trimestre. También podrá la comisión requerir la asistencia del auditor de cuentas de la Sociedad. Una de sus reuniones estará destinada necesariamente a evaluar

la eficiencia y el cumplimiento de las reglas y procedimientos de gobierno de la Sociedad y a preparar la información que el Consejo ha de aprobar e incluir dentro de la documentación pública anual.

Comisión de Nombramientos y Retribuciones

Estará formada por un mínimo de 3 y un máximo de 5 consejeros, que serán designados teniendo presentes los conocimientos, aptitudes y experiencia de los consejeros y los cometidos de la comisión. El Consejo de Administración designará a su presidente, siendo su secretario el del Consejo.

La comisión se reunirá cuantas veces sea convocada por acuerdo de la propia comisión o de su presidente y, al menos, trimestralmente. Asimismo, se reunirá cada vez que el Consejo o su presidente soliciten la emisión de un informe o la adopción de propuestas.

La comisión adoptará sus acuerdos por mayoría de votos de los consejeros que formen parte de la misma, presentes o representados en la reunión. En caso de empate, el presidente tendrá voto de calidad.

Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia

La Comisión estará constituida por un mínimo de tres vocales, designados por el Consejo de Administración, uno de los cuales será Presidente. El Consejero Delegado asistirá a las sesiones, con voz pero sin voto.

Corresponde a la Comisión: analizar y valorar propuestas sobre estrategia y políticas de riesgo del Grupo, para someterlas a la aprobación del Consejo de Administración del Banco, efectuar el seguimiento del grado de adecuación de los riesgos asumidos al perfil establecido y a la expectativa de rentabilidad en relación a los riesgos incurridos, someter al Consejo de Administración del Banco las propuestas que considere necesarias o convenientes a los efectos de adecuar la gestión del riesgo en el Grupo a las mejores prácticas, efectuar el seguimiento de los niveles de solvencia del Banco y proponer las acciones que considere convenientes para su mejora.

C.2.4. Indique el número de reuniones que ha mantenido el comité de auditoría durante el ejercicio.

Número de reuniones
7

C.2.5 En el caso de que exista la comisión de nombramientos, indique si todos sus miembros son consejeros o miembros del órgano de administración externos.

Sí ☑ No ☐

D Operaciones vinculadas y operaciones intragrupo

D.1 Detalle las operaciones realizadas entre la entidad o entidades de su grupo, y los accionistas, partícipes cooperativistas, titulares de derechos dominicales o cualquier otro de naturaleza equivalente de la entidad.

Contrato de prestación de servicios formalizado con la Fundación Bancaria Ibercaja, por importe de 611.330 euros.

D.2 Detalle las operaciones realizadas entre la entidad o entidades de su grupo, y los administradores o miembros del órgano de administración, o directivos de la Entidad.

Durante el ejercicio se formalizaron dos operaciones de *sale & lease back* por importe global de 4.632 miles de euros, que tuvieron por objeto la compraventa y posterior arrendamiento a favor de Ibercaja Banco de dos locales de su propiedad, que fueron formalizadas con la sociedad Finca de Novella, S.L., de la que el Vocal del Consejo de Administración de la Entidad, D. Manuel Pizarro Moreno, es accionista.

Asimismo, el Consejo de Administración, previo informe favorable de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, acordó autorizar la renovación del contrato de arrendamiento del local propiedad de la Comunidad de Bienes Barreiro Sanz, C.B., de la que, por título de herencia, forma parte el Secretario del Consejo, D. Jesús Barreiro Sanz.

Para cada una de las referidas operaciones se verificó, con carácter previo a su formalización, que se cumpliesen, simultáneamente, las siguientes condiciones: i) que se realizaran en virtud de un contrato cuyas condiciones son iguales que en el resto de operaciones realizadas con otras contrapartes; ii) que se realizaran a los mismos precios que el resto de operaciones con otros inversores; iii) que su cuantía no superase el 1% de los ingresos anuales de la Entidad.

D.3 Detalle las operaciones intragrupo.

Durante el ejercicio no se realizaron operaciones intragrupo relevantes.

D.4 Detalle los mecanismos establecidos para detectar, determinar y resolver los posibles conflictos de intereses entre la Entidad o su Grupo, y sus consejeros o miembros del Consejo de Administración, o directivos.

Los consejeros tienen el deber de abstenerse de asistir e intervenir en las deliberaciones que afecten a asuntos en los que el consejero, o una persona vinculada a este, se hallen interesados personalmente. A estos efectos, tendrán la consideración de personas vinculadas a los consejeros las que se indican en el artículo 231 de la Ley de Sociedades de Capital.

Asimismo, los consejeros no podrán realizar directa o indirectamente transacciones profesionales o comerciales con la sociedad a no ser que informe anticipadamente de la situación de conflicto de intereses, y el Consejo, previo informe de la comisión de nombramientos y retribuciones, apruebe la transacción.

Los consejeros deben comunicar al Consejo de Administración cualquier situación de conflicto, directo o indirecto, que pudieran tener con el interés de la sociedad. El consejero también deberá informar a la sociedad de todos los puestos que desempeñe y de las actividades que realice en otras sociedades o entidades, y, en general, de cualquier hecho o situación que pueda resultar relevante para su actuación como administrador de la sociedad.

Tampoco pueden aprovechar en beneficio propio o de una persona vinculada una oportunidad de negocio de la sociedad, a no ser que previamente se la ofrezca a esta, que esta desista de explotarla y que el aprovechamiento sea autorizado por el consejo, previo informe de la comisión de nombramientos y retribuciones. A estos efectos se entiende por oportunidad de negocio cualquier posibilidad de realizar una inversión u operación comercial que haya surgido o se haya descubierto en conexión con el ejercicio del cargo por parte del consejero, o mediante la utilización de medios e información de la sociedad, o bajo circunstancias tales que sea razonable pensar que el ofrecimiento del tercero en realidad estaba dirigido a la sociedad.

El consejero infringe sus deberes de fidelidad para con la sociedad si, sabiéndolo de antemano, permite o no revela la existencia de operaciones realizadas por familiares suyos o por sociedades en las que desempeña un puesto directivo o tiene una participación significativa, que no se han sometido a las condiciones y controles previstos en el Reglamento del consejo, anteriormente indicados.

E Sistemas de control y gestión de riesgos

E.1 Explique el alcance del Sistema de Gestión de Riesgos de la Entidad.

La solvencia, la liquidez y la calidad crediticia de los activos constituyen los pilares fundamentales sobre los que se asienta la gestión de riesgos de la Entidad.

Por su nivel de exposición, el riesgo de crédito es el de más relevancia en el perfil de riesgos de Ibercaja, si bien la gestión de riesgos contempla igualmente los riesgos de contraparte, de concentración, de mercado, de liquidez, de tipo de interés, operacional, reputacional, etc.

La Entidad cuenta con una estructura organizativa adecuada para la gestión del riesgo, en la que las funciones de identificación, medición, seguimiento, gestión y control se encuentran claramente distribuidas en diferentes órganos y unidades, que desempeñan sus funciones de manera independiente pero coordinada, en los ámbitos de:

- Gobierno Corporativo: los Órganos de Gobierno establecen las directrices respecto a las políticas de inversión y riesgo que serán desarrolladas y aplicadas por el resto de la organización en el desempeño de sus funciones, tanto en el caso de la matriz como en el de las restantes sociedades que se integran en el Grupo.
- Estrategia y perfil de riesgos: para establecer las mencionadas directrices, los Órganos de Gobierno reciben soporte informativo y técnico de Comités y Direcciones especializados. En particular, el Comité Global de Riesgos define y efectúa el seguimiento de la estrategia y las políticas de riesgo del Grupo.

- Gestión del riesgo: las decisiones de gestión del riesgo son adoptadas por diferentes órganos y unidades del Grupo en el ejercicio de sus funciones específicas.
- Control del riesgo: la función de control del riesgo corresponde a la Dirección de Auditoría, que la ejerce con independencia de la gestión.

La estructura organizativa de gobierno y gestión del riesgo en la Entidad es proporcional a la complejidad del negocio y garantiza la aplicación homogénea de políticas y procedimientos.

Entre los principios que ordenan la gestión de riesgos de la Entidad figuran los siguientes: gestión integral, calidad, diversificación, independencia, continuidad, delegación y colegiación, vinculación en modelos de decisión, homogeneidad, control, mejora continua de procesos y transparencia.

La gestión de riesgos de la Entidad persigue los siguientes objetivos:

- Evaluar los riesgos clave para el negocio en función de su relevancia y probabilidad de ocurrencia, cuantificándolos con la mayor precisión y el mayor nivel de detalle.
- Integrar la medición de riesgo en los procesos y circuitos operativos y de decisión (establecimiento de límites y políticas, admisión de operaciones, seguimiento, recuperación…) y analíticos (cálculo y análisis de rentabilidad ajustada a riesgo de clientes, segmentos, productos, centros de responsabilidad y líneas de negocio).
- Incrementar la eficiencia en los procesos de admisión, seguimiento y recuperación del riesgo, a través de la utilización de herramientas estadísticas y de sistemas de información adecuados, que facilitan la toma de decisiones.
- Asegurar la integridad y la calidad de la información del riesgo, lo que se traduce en mejoras en los sistemas de información interna y externa y en la comunicación a todos los niveles implicados en la gestión del riesgo.
- Establecer un entorno de seguimiento sistemático de los modelos y herramientas que permita mantener su poder predictivo.

El planteamiento de objetivos en el ámbito de la gestión global de riesgos de la Entidad se centra en preservar y mejorar la calidad crediticia de la cartera y del nuevo negocio de préstamos a través de los procesos de admisión, seguimiento y recuperación, en la gestión activa de la liquidez desde todos los ámbitos del negocio y, en definitiva, en el mantenimiento de la solvencia en niveles elevados.

E.2 Identifique los órganos de la Entidad responsables de la elaboración y ejecución del Sistema de Gestión de Riesgos.

El organigrama de la Entidad refleja de forma clara su estructura organizativa en materia de riesgos y los órganos responsables de su gestión, seguimiento y control. El máximo órgano del control del riesgo es el Consejo de Administración, a quien corresponde establecer y promover las políticas de riesgo. Esas funciones puede ejercerlas directamente o a través del Consejero Delegado.

Con el fin de reforzar la consideración de las cuestiones relacionadas con los riesgos en los términos previstos en la Directiva 2013/36/UE, el Consejo de Administración de Ibercaja Banco acordó constituir la Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia, integrada por miembros del Consejo que no desempeñan funciones ejecutivas en la Entidad y que, sin perjuicio de otros cometidos que pueda encomendarle el Consejo, tiene la competencia de asesorar al órgano de administración sobre la propensión global al riesgo, actual y futura, de la Entidad y su Grupo, y su estrategia en este ámbito, además de asistirle en la vigilancia de la aplicación de esa estrategia por la alta dirección.

De forma complementaria, los Estatutos atribuyen de forma expresa a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento un papel relevante en la supervisión de los sistemas de gestión de riesgos. Adicionalmente, se han constituido comités ejecutivos internos con responsabilidades en la materia: el Comité de Auditoría y el Comité Global de Riesgos. Al Comité de Auditoría le corresponde:

- Llevar a cabo el seguimiento del control y auditoría de la Entidad entre las Direcciones de la Entidad, así como proponer el Plan Anual de Auditoría Interna y Control del Grupo, para su aprobación.
- Analiza y debate los resultados de los informes de Auditoría Interna y Control con el fin de obtener conclusiones y tomar acuerdos que trasladados a las Direcciones competentes, mitiguen riesgos sobre aspectos que se manifiesten en los mismos.
- Sigue permanentemente la implantación de las medidas correctoras y analiza las desviaciones que se pudieran producir, acordando planes alternativos si fuera el caso. En relación con las Sociedades del Grupo Financiero, sus respectivos Órganos de Gobierno definen para cada una de ellas las políticas de inversión y el riesgo, siempre dentro de los límites globales y de las estrategias y políticas de riesgo establecidos para todo el Grupo.

Para poder establecer estas directrices, los Órganos de Gobierno reciben información y soporte técnico de los Comités y Direcciones especializados, que concretarán posteriormente las estrategias y políticas de la gestión del riesgo a partir de las directrices recibidas.

El Comité Global de Riesgos desarrolla un papel esencial en este ámbito, dado que concreta las estrategias y políticas del Grupo y efectúa su seguimiento. Dicho Comité está formado directivos del más alto nivel, de quienes dependen las Unidades directamente relacionadas con la gestión de los distintos tipos de riesgo inherentes a la actividad de la Entidad y su Grupo. Las funciones del Comité Global de Riesgos son las siguientes:

- Definir y efectuar el seguimiento de las estrategias y de las políticas de riesgo del Grupo:
- Establecer objetivos y estrategias de evolución de la estructura y composición de las masas patrimoniales del balance.
- Analizar la exposición del Grupo y sus resultados en distintos escenarios: niveles de tolerancia. Primas de riesgo.
- Realizar la planificación del capital a medio plazo del Grupo. Realizar la fijación de objetivos de capital en función del perfil de riesgo, global y de los distintos tipos de exposición.

El esquema organizativo dota a la Entidad de una estructura global de gobierno y gestión del riesgo, alineada con las tendencias del mercado y con las necesidades y complejidad actuales del negocio del Grupo Ibercaja. Asimismo, dicha estructura permite garantizar la homogeneidad de políticas y el control del riesgo en Ibercaja y en todas las sociedades integradas en su Grupo.

E.3 Señale los principales riesgos que pueden afectar a la consecución de los objetivos de negocio.

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

Riesgo de contraparte: posibilidad de que se produzcan impagos por parte de las contrapartidas en operaciones financieras (renta fija, interbancario, derivados,…).

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

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

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

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

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

Riesgo de tipo de cambio: posibilidad de incurrir en pérdidas derivadas de las fluctuaciones adversas en los tipos de cambio de las monedas en las que están denominados los activos, pasivos y operaciones fuera de balance del Grupo.

Riesgo de negocio: posibilidad de sufrir pérdidas como consecuencia de no generar un volumen de negocio suficientemente rentable como para cubrir los costes incurridos. Una variante del riesgo de negocio es el riesgo estratégico, que se define como la probabilidad de sufrir pérdidas como consecuencia de la elección de una estrategia que finalmente se demuestre inadecuada para permanecer y competir en el mercado.

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

E.4 Identifique si la Entidad cuenta con un nivel de tolerancia al riesgo.

La Entidad lleva a cabo de forma recurrente el proceso de auto-evaluación de capital de Pilar II. El objetivo de dicho proceso es asegurar la adecuada relación entre el perfil de riesgos de Entidad y los recursos propios que efectivamente mantiene. Para ello, se lleva a cabo un proceso que permite:

- Identificar, medir y agregar los riesgos (no solo los de Pilar I).
- Definir el perfil de riesgos.
- Determinar el capital necesario para cubrir los riesgos relevantes.
- Realizar la planificación del capital a medio plazo, así como escenarios de estrés.
- Establecer un objetivo de recursos propios que permita mantener una holgura adecuada sobre los requerimientos mínimos de Pilar I.

El análisis de los riesgos a los que está expuesta y la valoración de los riesgos identificados como relevantes, configuran un perfil de riesgos caracterizado por el buen gobierno interno y corporativo, sistemas de gestión y control internos adecuados a las actividades que se desarrollan y reducido riesgo.

La evolución del nivel de los recursos propios de la Entidad y su calidad, y su comparación con los recursos propios necesarios para cubrir todos los riesgos relevantes, tanto para los que se exige capital regulatorio como para los riesgos de Pilar II, así como la planificación de capital realizada configuran una buena situación de solvencia en la que el volumen de los recursos propios es superior al mínimo necesario y la calidad de los recursos propios es adecuada.

La combinación de lo anterior pone de manifiesto que la estrategia de capital de la entidad, los recursos propios mantenidos, los beneficios recurrentes, su gobierno corporativo e interno y los sistemas de gestión y control de los riesgos son adecuados a las actividades que la Entidad desarrolla y los riesgos asumidos.

E.5 Indique qué riesgos se han materializado durante el ejercicio.

Los riesgos que afectan al Grupo, descritos en el apartado E.3, son inherentes a la actividad financiera desarrollada por la Entidad. Los sistemas de control establecidos han funcionado adecuadamente a lo largo del ejercicio.

E.6 Explique los planes de respuesta y supervisión para los principales riesgos de la entidad.

El control de los riesgos es un elemento fundamental del sistema de control interno en una entidad de crédito ya que los riesgos, básicamente financieros y operativos, son consustanciales a los productos y servicios financieros que constituyen su actividad. El Grupo cuenta con sistemas de control de riesgos basados en:

- Procedimientos de identificación y medición de riesgos que permiten su seguimiento y control.

- Una estructura de límites para las principales contrapartes, instrumentos, mercados y plazos, que anualmente se somete a la aprobación del Consejo de Administración, con el fin de definir políticas prudentes y evitar concentraciones de riesgo. Un Comité Global de Riesgos encargado de definir y efectuar el seguimiento de las estrategias y de las políticas de riesgo del Grupo.
- Una estructura jerárquica de autorizaciones para la concesión o asunción de riesgo en función de la cuantía y naturaleza del mismo.
- Controles directos distribuidos entre los diferentes niveles de decisión que aseguren que las operaciones se realicen de acuerdo con los términos autorizados.
- Una Unidad de Control de Riesgos, independiente de las Direcciones de Negocio, que verifica, entre otros aspectos, el cumplimiento de los límites de riesgo aprobados por el Consejo de Administración u otros establecidos por el Comité Global de Riesgos, e informa periódicamente de su cumplimiento a la Alta Dirección.
- Una Unidad de Cumplimiento Normativo, incluida dentro de la función de Control de Riesgos, que supervisa el cumplimiento de determinadas normas legales que regulan algunas actividades del Grupo con la finalidad de minimizar las sanciones y pérdidas de reputación que su incumplimiento pudiera ocasionar.
- La función de Auditoría Interna revisa el adecuado funcionamiento de los sistemas de control de riesgos, verificando además el cumplimiento de las políticas, procedimientos y normas internos establecidos. Adicionalmente se informa, tanto de la planificación anual de la Auditoría Interna como de las conclusiones más relevantes obtenidas, a los correspondientes Órganos de Gobierno.
- La Comisión de Auditoría y Cumplimiento del Consejo de Administración supervisa la eficacia del control interno, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos, revisando periódicamente los mismos, para que los principales riesgos se identifiquen, gestionen y den a conocer adecuadamente.

F Sistemas internos de control y gestión de riesgos en relación con el proceso de emisión de la información financiera (SCIIF)

Describa los mecanismos que componen los sistemas de control y gestión de riesgos en relación con el proceso de emisión de información financiera (SCIIF) de su entidad.

F.1 Entorno de control de la Entidad

Informe, señalando sus principales características de, al menos:

F.1.1 Qué órganos y/o funciones son los responsables de: (i) la existencia y mantenimiento de un adecuado y efectivo SCIIF; (ii) su implantación; y (iii) su supervisión.

El Consejo de Administración de la Entidad y la Alta Dirección son conscientes de la importancia que tiene garantizar a los inversores la fiabilidad de la información financiera publicada al mercado, por lo que están plenamente involucrados en el desarrollo del SCIIF.

El Consejo de Administración ejerce la responsabilidad del establecimiento y supervisión de los sistemas de información y control de riesgos, como queda formalmente recogido en su Reglamento, englobando esta responsabilidad al propio SCIIF.

El citado Reglamento del Consejo establece, como función indelegable de este, «la formulación de las cuentas anuales individuales y consolidadas y la aprobación de la información financiera» junto al «establecimiento y supervisión de los sistemas de información y control de riesgos».

El Reglamento también indica que el Consejo «adoptará las medidas precisas para asegurar que la información financiera semestral, trimestral y cualquier otra que se deba poner a disposición de los mercados se elabore con arreglo a los mismos principios, criterios y prácticas profesionales con que se elaboran las cuentas anuales y que goce de la misma fiabilidad que esta última».

Por otro lado, la Alta Dirección ha asumido la responsabilidad del diseño e implementación del SCIIF a través de la Dirección de Control de Gestión en la medida en que esta centraliza la realización de la gran mayoría de las actividades encaminadas a conseguir un adecuado funcionamiento del SCIIF.

Por último, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, de acuerdo al Reglamento del Consejo de Administración, tiene delegadas las siguientes responsabilidades básicas en relación con los sistemas de información y control interno: «comprobar la adecuación e integridad de los sistemas internos de control; conocer y supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera regulada relativa a la Sociedad y, en su caso, al Grupo, así como su integridad, revisando el cumplimiento de los requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los criterios contables; supervisar la eficacia de los sistemas de control interno y gestión de riesgos, revisando periódicamente los mismos, para que los principales riesgos se identifiquen, gestionen y den a conocer adecuadamente; revisar las cuentas de la sociedad, vigilar el cumplimiento de los requerimientos legales y la correcta aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados, así como informar las propuestas de modificación de principios y criterios contables sugeridos por la Dirección; revisar la información financiera periódica que deba suministrar el Consejo a los mercados y sus órganos de supervisión».

F.1.2 Si existen, especialmente en lo relativo al proceso de elaboración de la información financiera, los siguientes elementos:

- Departamentos y/o mecanismos encargados: (i) del diseño y revisión de la estructura organizativa; (ii) de definir claramente las líneas de responsabilidad y autoridad, con una adecuada distribución de tareas y funciones; y (iii) de que existan procedimientos suficientes para su correcta difusión en la entidad.

La Dirección de Desarrollo Organizativo de Ibercaja es la responsable de velar por una estructura organizativa eficiente en la Entidad, definiendo la más productiva distribución de funciones y medios, tal y como consta entre las funciones asignadas a la misma, y contribuir, mediante la definición de funciones, medios y responsabilidades, a un adecuado funcionamiento del sistema de control interno respecto a la elaboración de la información financiera.

La actual estructura directiva y la definición de sus funciones principales han sido aprobadas por el Consejo de Administración de Ibercaja, previa propuesta por parte del Consejero Delegado. A su vez, cada Dirección junto a la Dirección de Desarrollo Organizativo han definido la estructura de su propia área en Unidades o Departamentos concretando sus funciones asociadas y quedando ratificadas por el Consejero Delegado.

Esta estructura está a disposición de todos los empleados en la Normativa recogida en la intranet de la Entidad y se encuentra sujeta a revisiones ante cualquier cambio organizativo que se plantee.

Respecto al proceso de elaboración de la información financiera, este es realizado desde la Dirección de Control de Gestión, que engloba las unidades de Contabilidad General, Asesoría Fiscal, Control de Gestión, Información de Gestión y Estrategia Global de Riesgos. La Dirección de Control de Gestión y especialmente su Unidad de Contabilidad General, es la responsable del proceso de la contabilidad general de Ibercaja y de la consolidación contable del Grupo, en tanto que la contabilidad está descentralizada en las filiales, siendo estas responsables de la gestión y elaboración de su contabilidad individual bajo las directrices emitidas desde la matriz.

Son los responsables de la Dirección de Control de Gestión los que realizan la definición de las líneas de responsabilidad y autoridad y asignan las tareas y funciones para cada puesto de trabajo, siempre bajo criterios de eficiencia y eficacia y velando por una adecuada segregación de tareas en este proceso, así como garantizando la continuidad en el ejercicio de dichas tareas y funciones.

- Código de conducta, órgano de aprobación, grado de difusión e instrucción, principios y valores incluidos (indicando si hay menciones específicas al registro de operaciones y elaboración de información financiera), órgano encargado de analizar incumplimientos y de proponer acciones correctoras y sanciones.

La Entidad dispone de un Memorándum de Normas de Conducta y Seguridad Operativa que contiene un resumen de las normas, actuaciones y criterios que deben tenerse en cuenta dirigido a todos los empleados. En particular, se hace hincapié en la importancia de la introducción correcta de la información en los sistemas automatizados ya que afecta a la fiabilidad y garantía de los procesos desarrollados posteriormente, particularmente en la concesión de operaciones de riesgo.

Este documento está disponible en la intranet de la Entidad y la Comisión de Auditoría y Cumplimiento es la responsable de aprobar sus actualizaciones y mejoras.

- Canal de denuncias, que permita la comunicación al Comité de Auditoría de irregularidades de naturaleza financiera y contable, en adición a eventuales incumplimientos del código de conducta y actividades irregulares en la organización, informando en su caso si este es de naturaleza confidencial.

Respecto a la existencia de un canal de denuncias es la Dirección de Auditoría la que actualmente recibe información sobre cualquier comportamiento contrario a las normas, principios y valores de la sociedad que fuese denunciado y, en particular, cualquier comportamiento irregular de naturaleza financiera y contable.

- Programas de formación y actualización periódica para el personal involucrado en la preparación y revisión de la información financiera, así como en la evaluación del SCIIF, que cubran al menos, normas contables, auditoría, control interno y gestión de riesgos.

Ibercaja dispone de mecanismos que le permiten asegurar que el personal involucrado de manera directa en la elaboración y preparación de la información financiera así como en su supervisión, cuenta con la capacitación y competencia profesional necesarias para el ejercicio de sus funciones. En este sentido, los empleados están permanentemente informados de los requisitos normativos vigentes y cuentan con la capacitación suficiente para el desempeño eficiente de sus tareas y funciones.

Son los responsables de cada Unidad y Dirección los encargados de identificar las necesidades de formación y de gestionar la realización de las acciones formativas necesarias, en colaboración con la Dirección de Área de Recursos Humanos y Medios, llevando el correspondiente registro de la formación impartida.

La formación que, en materia contable, auditoría, control interno y gestión de riesgos, ha sido impartida a lo largo de 2014 ha estado centrada especialmente en la celebración de sesiones formativas internas a nivel departamental, que han versado sobre control interno, gestión de riesgos, así como las novedades legislativas en materia contable y de auditoría que han tenido lugar y de los impactos que han supuesto en el ejercicio habitual de las funciones.

Respecto a formación externa, esta fundamentalmente se dirige a nuevas incorporaciones de empleados mediante la asistencia a cursos contables proporcionados por la Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA), así como a cubrir necesidades específicas en materia de formación que hayan sido identificadas.

F.2 Evaluación de riesgos de la información financiera

Informe, al menos, de:

F.2.1 Cuáles son las principales características del proceso de identificación de riesgos, incluyendo los de error o fraude, en cuanto a:

- Si el proceso existe y está documentado.

Ibercaja ha desarrollado y aplicado un procedimiento para la identificación de las áreas o epígrafes de los estados financieros materiales y procesos críticos de gestión relevantes que contempla los potenciales impactos de los riesgos de error y fraude que afectan de forma significativa a la información financiera del Grupo.

El citado procedimiento ha sido recogido en la Política de identificación de procesos y áreas relevantes y riesgos asociados, cuya responsabilidad de ejecución recae en la Dirección de Control de Gestión mientras que su supervisión corresponde a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

- Si el proceso cubre la totalidad de objetivos de la información financiera, (existencia y ocurrencia, integridad, valoración, presentación, desglose y comparabilidad, y derechos y obligaciones), si se actualiza y con qué frecuencia.

El procedimiento ha sido diseñado teniendo en cuenta la totalidad de los objetivos de la información financiera contemplados en el Documento de Control Interno sobre la información financiera en las entidades cotizadas emitido por la CNMV (existencia, integridad, valoración, presentación y desglose y derechos y obligaciones).

La periodicidad de aplicación de este procedimiento se prevé, como mínimo anual, utilizando la información financiera más reciente. Además, esta evaluación de riesgos también se llevará a cabo siempre y cuando surjan circunstancias no identificadas previamente que pongan de manifiesto posibles errores en la información financiera o cuando se produzcan cambios sustanciales en las operaciones que puedan dar lugar a la identificación de nuevos riesgos.

- La existencia de un proceso de identificación del perímetro de consolidación, teniendo en cuenta, entre otros aspectos, la posible existencia de estructuras societarias complejas, entidades instrumentales o de propósito especial.

En este sentido y respecto a las fuentes de información utilizadas para aplicar el procedimiento, se tienen en cuenta eventuales cambios en la estructura del Grupo tales como modificaciones en el perímetro de consolidación o en las líneas de negocio, u otros hechos relevantes ocurridos, entre otros aspectos. De este modo, Ibercaja cuenta con un procedimiento específico para la revisión del perímetro de consolidación realizado desde la Unidad de Contabilidad General.

- Si el proceso tiene en cuenta los efectos de otras tipologías de riesgos (operativos, tecnológicos, financieros, legales, reputacionales, medioambientales, etc.) en la medida que afecten a los estados financieros.

Los criterios a seguir para toda la tipología de riesgos a identificar y que están incluidos en el diseño del procedimiento son tanto cuantitativos (saldo y granularidad) como cualitativos (grado de automatización de los procesos, estandarización de las operaciones, nivel de complejidad contable, cambios con respecto al ejercicio precedente, debilidades de control identificadas, etc.). Además de considerar la identificación los riesgos de error y fraude sobre la información financiera publicada, también tiene en cuenta el efecto de otras tipologías de riesgos, como son los de carácter operativo, tecnológico, financiero, legal, reputacional o medioambiental.

Este proceso de evaluación cubre la totalidad de objetivos de la información financiera: (i) existencia y ocurrencia; (ii) integridad; (iii) valoración; (iv) presentación; (v) y derechos y obligaciones; y tiene en consideración en efecto otras tipologías de riesgos (operativos, tecnológicos, financieros, legales, reputacionales, medioambientales, etc.)

- Qué órgano de gobierno de la Entidad supervisa el proceso.

La Comisión de Auditoría y Cumplimiento debe revisar la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y tiene la responsabilidad de informar al Consejo de Administración, como se recoge en el Reglamento de este órgano de gobierno, sobre la creación o adquisición de participaciones en entidades de propósito especial o domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales, así como cualesquiera otras transacciones u operaciones de naturaleza análoga que, por su complejidad, pudieran menoscabar la transparencia del Grupo Ibercaja Banco.

A través del procedimiento indicado, durante el ejercicio 2014 Ibercaja ha actualizado el proceso de identificación de las transacciones, áreas y procesos que son relevantes en la generación de la información financiera en el Grupo con el fin de identificar los riesgos de error que les afectan. En especial se han tenido en cuenta todas las modificaciones consecuencia de la culminación del proceso de fusión por absorción de Banco Grupo Cajatres, S.A. realizada en octubre de 2014.

F.3 Actividades de control

Informe, señalando sus principales características, si dispone al menos de:

F.3.1 Procedimientos de revisión y autorización de la información financiera y la descripción del SCIIF, a publicar en los mercados de valores, indicando sus responsables, así como de documentación descriptiva de los flujos de actividades y controles (incluyendo los relativos a riesgo de fraude) de los distintos tipos de transacciones que puedan afectar de modo material a los estados financieros, incluyendo el procedimiento de cierre contable y la revisión específica de los juicios, estimaciones, valoraciones y proyecciones relevantes.

Ibercaja cuenta con diferentes actividades de control encaminadas a mitigar los riesgos de incurrir en errores, omisiones o fraudes que puedan afectar a la fiabilidad de la información financiera y que han sido identificados de acuerdo al proceso anteriormente explicado.

En concreto y respecto a las áreas y los procesos con riesgo material detectados, incluyendo los de error y fraude, Ibercaja ha desarrollado una documentación homogénea de los mismos, estando formada por:

- La descripción de las actividades relacionadas con el proceso desde su inicio, indicando las particularidades que puede contener un determinado producto u operativa.
- La matriz de riesgos y controles, que recoge los riesgos relevantes con impacto material en los estados financieros de la Entidad y su asociación con los controles que los mitigan, así como el conjunto de evidencias en que se materializa su aplicación. Entre los controles pueden identificarse aquellos que son considerados clave en el proceso y que, en todo caso, aseguran el adecuado registro, valoración, presentación y desglose de las transacciones en la información financiera.

Los documentos permiten visualizar de forma rápida y clara en qué parte de los procesos se han localizado los riesgos y controles clave. Por su parte, las matrices de riesgo ayudan a detectar los riesgos que afectan a cada uno de los objetivos de la información financiera, los controles mitigantes de los mismos, así como las características de estos, los responsables del control, la frecuencia y la evidencia asociada.

A continuación detallamos los procesos significativos (distinguiendo entre áreas de negocio y procesos de negocio de transversales) asociados a las áreas financieras de la Entidad para las que se dispone de la documentación mencionada anteriormente.

Procesos Transversales

- Los procedimientos de Cierre contable y de Preparación de los estados financieros consolidados. El Grupo cuenta con procedimientos específicos de cierre contable, recayendo esta responsabilidad en cada una de las filiales del mismo, si bien es la Unidad de Contabilidad General la que realiza, a partir de esa información, la información consolidada.
- El proceso de emisión de juicios, estimaciones, valoraciones y proyecciones relevantes, versando, entre otros, sobre la valoración del fondo de comercio, la vida útil del activo material y el activo inmaterial, la valoración de determinados activos financieros (activos ilíquidos), las pérdidas por deterioro de activos materiales e inmateriales, las valoraciones de activos adjudicados o el cálculo de los pasivos y compromisos por retribuciones post-empleo.
- Los controles generales informáticos establecidos en el Grupo a nivel de organización del departamento de Tecnología y Sistemas, seguridad física, seguridad lógica, mantenimiento y desarrollo.

Áreas de Negocio

- Inversión Crediticia:

  –Reconocimiento y rendimientos.

  –Dudosidad y provisiones.

- Acreedores: reconocimiento y costes (cuentas a la vista y a plazo incluyendo contabilidad de coberturas).
- Emisiones corporativas (incluyendo contabilidad de coberturas).
- Instrumentos financieros:

  –Valores representativos de deuda.

  –Instrumentos de capital (cotizados y no cotizados).

- Activos inmobiliarios recibidos en pago de deuda (ANCEV, Inversiones Inmobiliarias y Existencias).
- Impuestos sobre Sociedades.
- Compromisos por Pensiones.
- Actividad aseguradora.

En términos generales, la Dirección de Control de Gestión se encarga de establecer las políticas contables aplicables a nuevas transacciones conforme a los criterios establecidos en la normativa vigente. Respecto a los juicios críticos en relación con la aplicación de políticas contables y estimaciones relevantes, esta Dirección establece los criterios a aplicar dentro del marco normativo. La aplicación de dichos criterios puede llevarse a cabo directamente por las Unidades (con supervisión) o por Órganos Colegiados en los que está presente la Alta Dirección (Comités).

F.3.2 Políticas y procedimientos de control interno sobre los sistemas de información (entre otras, sobre seguridad de acceso, control de cambios, operación de los mismos, continuidad operativa y segregación de funciones) que soporten los procesos relevantes de la entidad en relación a la elaboración y publicación de la información financiera.

La Dirección de Tecnología y Sistemas y, en concreto, la Unidad de Informática tiene como competencia el soporte y mantenimiento del sistema operativo, comunicaciones y administración de datos, estando entre sus funciones el estudio de los sistemas y normas que permitan un correcto grado de protección y recuperación de los datos y programas, en colaboración con Explotación asegurando el cumplimiento de la normativa y medidas de seguridad legalmente exigibles. Por su parte, la Unidad de Seguridad de Tecnología y Sistemas es la responsable de proponer las medidas de seguridad de la información y su política de aplicación.

Ibercaja dispone, en la Normativa recogida en la intranet, de una serie de normas y códigos de buenas prácticas de cara al usuario final. Además, ha emprendido acciones dirigidas a definir políticas y procedimientos globales que sean homogéneos relativos a la seguridad requerida en los sistemas de información implicados en la elaboración de la información financiera, entre ella, seguridad física y lógica, seguridad en el procesamiento de datos y seguridad de usuario final.

Los servidores de información están alojados en los centros de proceso central y de respaldo, teniendo acceso únicamente el personal autorizado de la Entidad (generalmente explotación) y de las compañías subcontratadas.

El Grupo dispone de un Plan de Continuidad de Negocio para las áreas involucradas en el proceso de elaboración y envío de información financiera. El mismo cubre los sistemas de información existentes en la matriz, donde fundamentalmente se lleva a cabo el proceso de elaboración de la información financiera.

Por último, el Grupo cuenta con mecanismos que aseguran la realización diaria de una copia de seguridad de los entornos críticos; con el fin de mejorar los mismos, está incorporando procedimientos de prueba formal de recuperación de la información.

Finalmente, la Dirección de Auditoría, a través de la Unidad de Auditoría de Procesos Informáticos, tiene entre sus funciones revisar los procesos informáticos y los sistemas de información del Grupo, analizar y revisar sistemáticamente los controles tecnológicos implantados, así como realizar propuestas de ampliación y/o mejora.

F.3.3 Políticas y procedimientos de control interno destinados a supervisar la gestión de las actividades subcontratadas a terceros, así como de aquellos aspectos de evaluación, cálculo o valoración encomendados a expertos independientes, que puedan afectar de modo material a los estados financieros.

El Grupo ha externalizado en terceros ciertas funciones, no muy significativas, que afectan al proceso de elaboración de la información financiera a través de la obtención de determinadas valoraciones, cálculos y estimaciones utilizadas en la generación de los estados financieros individuales y consolidados que se publican en los mercados de valores.

Actualmente cuenta con procedimientos de supervisión y revisión tanto de las actividades subcontratadas a terceros como de los cálculos o valoraciones realizadas por expertos independientes

que son relevantes en el proceso de generación de la información financiera, los cuales se encuentran en proceso de revisión y formalización dentro del marco de definición del SCIIF con el objeto de cumplir con las especificaciones de este y con las mejores prácticas del mercado.

De este modo, los procedimientos desarrollados concretan los siguientes aspectos:

- Designación formal de los responsables de llevar a cabo las distintas acciones.
- Análisis previo a la contratación, existiendo un proceso formalizado desde el momento en que surge la necesidad de externalizar un servicio o contar con un experto independiente, en el que se analizan diferentes propuestas y donde están definidos los responsables que deben aprobar la formalización de la relación contractual.
- Supervisión y revisión de la información generada o del servicio proporcionado:

  –Para actividades subcontratadas: solicitud de reportes periódicos, obligatoriedad de ser auditados por terceros, revisión periódica de la capacitación y acreditación del experto externo. En aquellos casos en los que la relevancia del servicio externalizado respecto a la información financiera sea elevada, solicitud de informes a terceros independientes sobre las actividades de control desarrolladas por la sociedad que presta el servicio.

  –Para valoraciones realizadas por expertos externos: controles de revisión sobre la validez de la información proporcionada, revisión periódica de la capacitación y acreditación del experto.

F.4 Información y comunicación

Informe, señalando sus principales características, si dispone al menos de:

F.4.1 Una función específica encargada de definir, mantener actualizadas las políticas contables (área o departamento de políticas contables) y resolver dudas o conflictos derivados de su interpretación, manteniendo una comunicación fluida con los responsables de las operaciones en la organización, así como un manual de políticas contables actualizado y comunicado a las unidades a través de las que opera la Entidad.

La Dirección de Control de Gestión, a través de la Unidad de Contabilidad General es la responsable de definir, revisar y actualizar el conjunto de políticas contables del Grupo. Esta función de analizar la normativa contable valorando y proponiendo las acciones de implantación o adecuación que sean necesarias, queda garantizada con los recursos atribuidos actualmente a esta Unidad, teniendo en cuenta la dimensión de la Entidad y del Grupo.

En todo caso, las políticas contables son objeto de actualización ante cualquier cambio normativo que lo requiera y ante cualquier nueva decisión que las modifique en aquellos casos en los que exista cierta discrecionalidad. A través de la intranet se hace pública diariamente cualquier actualización que haya tenido lugar.

Adicionalmente, desde la Dirección de Control de Gestión se resuelven las dudas o conflictos de interpretación que pudieran surgir en la aplicación de las políticas contables, manteniendo una comunicación fluida con los distintos responsables de las áreas de la sociedad matriz y del resto de filiales del Grupo involucrados en el proceso de elaboración de la información financiera.

Por otro lado, Ibercaja no cuenta con un único Manual de Políticas Contables, sino que el conjunto de sus políticas contables se compone de las Normas internacionales de información financiera (NIIF), de las circulares del Banco de España (Circular 4/2004 y sus modificaciones posteriores), de las políticas cuyo desarrollo exige la propia normativa vigente, así como de las específicas que ha elaborado la Entidad. Todas las políticas contables aprobadas por la Entidad están disponibles en su intranet, donde también se advierte de cualquier actualización. En función de la relevancia del contenido de las normas contables, se establece el nivel de aprobación necesario, pasando desde el Consejo de Administración hasta el responsable de Contabilidad General.

Respecto a las filiales del Grupo, si bien estas elaboran su propia contabilidad de manera descentralizada conforme a sus propios procedimientos, las políticas contables han de cumplir obligatoriamente con las normas y directrices emitidas desde Contabilidad General, quien también tiene la labor de ejercer una labor de supervisión sobre las mismas.

Es necesario señalar que las filiales elaboran su propia información financiera en base a formatos previamente consensuados con la matriz a efectos de obtener los estados financieros en un formato lo más homogéneo posible que facilite la obtención de la información consolidada del Grupo. Por ello, deben cumplir con los criterios o normas contables emitidas desde Contabilidad General.

F.4.2 Mecanismos de captura y preparación de la información financiera con formatos homogéneos, de aplicación y utilización por todas las unidades de la Entidad o del Grupo, que soporten los estados financieros principales

Ibercaja cuenta con aplicaciones y sistemas informáticos que permiten agregar y homogeneizar la contabilidad individual realizada desde las distintas áreas y filiales que componen el Grupo, con el nivel de desglose necesario, así como finalmente generar los estados financieros individuales y consolidados que son reportados y otra información financiera publicada en los mercados. La Dirección de Control de Gestión es la responsable de agregar, homogeneizar y reportar la información, utilizando unos sistemas y aplicaciones comunes para ello.

Por otra parte, cada filial es responsable de realizar su propia contabilidad en los sistemas establecidos para ello y en todo caso registran la información contable en formato PGC (Plan General de Contabilidad). Por tanto, elaboran sus propios estados financieros, siempre bajo directrices de la Dirección de Control de Gestión.

F.5 Supervisión del funcionamiento del sistema

Informe, señalando sus principales características, al menos de:

F.5.1 Las actividades de supervisión del SCIIF realizadas por el Comité de Auditoría así como si la entidad cuenta con una función de auditoría interna que tenga entre sus competencias la de apoyo al comité en su labor de supervisión del sistema de control interno, incluyendo el SCIIF. Asimismo se informará del alcance de la evaluación del SCIIF realizada en el ejercicio y del procedimiento por el cual el encargado de ejecutar la evaluación comunica sus resultados, si la entidad cuenta con un plan de acción que detalle las eventuales medidas correctoras, y si se ha considerado su impacto en la información financiera.

La función de auditoría interna recae en la Dirección de Auditoría de Ibercaja, la cual depende jerárquicamente del Consejero Delegado y funcionalmente de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

Dicha Dirección se configura, para el ejercicio de sus funciones, en las siguientes Unidades: Auditoría de Red de Distribución, Auditoría de Riesgo de Crédito, Auditoría de Procesos Informáticos, Auditoría Financiera y Control de Riesgos, dividido en las áreas de Cumplimiento Normativo, Control Interno y Validación de Modelos.

La función de auditoría interna ejerce revisiones programadas de los sistemas implantados para el control de todos los riesgos, de los procedimientos operativos internos y del cumplimiento de la normativa interna y externa aplicable. Entre las actuales funciones asignadas a la Dirección de Auditoría y recogidas en la normativa interna de la entidad, se encuentra la realización de las auditorías requeridas por el Supervisor, englobando por tanto la evaluación del SCIIF.

La labor realizada por la función de auditoría interna y llevada a cabo a través de la ejecución del Plan Operativo Anual de Auditoría es fundamental en la labor de supervisión del SCIIF.

La Dirección de Auditoría es la encargada de elaborar el programa anual de actividades, informar del mismo al Comité de Auditoría Ejecutivo y presentar la propuesta a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, correspondiéndole a esta la aprobación del mismo previa revisión de que el alcance y diseño del programa se corresponde con los objetivos de supervisión marcados.

El Plan Operativo de Auditoría del ejercicio 2014 ha recogido específicamente diversas actividades de evaluación del SCIIF e igualmente, se han revisado otros aspectos que inciden en el proceso de elaboración de la información financiera. En particular, entre las actuaciones llevadas a cabo se debe destacar: el seguimiento de las recomendaciones derivadas de las actividades de evaluación del SCIIF en el ejercicio 2013, la auditoría del procedimiento de valores representativos de deuda e instrumentos de capital, la auditoría del procedimiento de adjudicados y daciones, el control continuado de productos y carteras del Grupo y la auditoría del cálculo de exigencia de recursos propios por riesgo operacional. De las revisiones realizadas puede derivarse la formulación de recomendaciones de auditoría, que son priorizadas de acuerdo con su importancia relativa, y de las que se realiza un seguimiento continuo hasta su completa implantación.

F.5.2 Si cuenta con un procedimiento de discusión mediante el cual, el auditor de cuentas (de acuerdo con lo establecido en las Normas Técnicas de Auditoría), la función de auditoría interna y otros expertos puedan comunicar a la alta dirección y al Comité de Auditoría o administradores de la Entidad las debilidades significativas de control interno identificadas durante los procesos de revisión de las cuentas anuales o aquellos otros que les hayan sido encomendados. Asimismo, informará de si dispone de un plan de acción que trate de corregir o mitigar las debilidades observadas.

De acuerdo al Reglamento del Consejo de Administración, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento tiene como competencias el recibir regularmente del auditor externo información sobre el plan de auditoría y los resultados de su ejecución y verificar que la alta dirección tiene en cuenta sus recomendaciones, así como discutir con el auditor de cuentas las debilidades significativas de control interno detectadas en el desarrollo de la auditoría.

Actualmente, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento se reúne con los auditores externos, al menos, en dos ocasiones a lo largo del ejercicio, donde puede ser comunicada cualquier debilidad significativa que haya sido detectada. A dicha reunión también asisten la Dirección de Auditoría, la Dirección de Control de Gestión y el Jefe de la Unidad de Contabilidad General. En dichas reuniones, se concretan los planes de acción o las medidas necesarias para implantarlos, determinando los responsables de los mismos. Posteriormente, existen mecanismos que garantizan que los planes son llevados a cabo comprobando que las debilidades son mitigadas.

En relación a la comunicación con la función de auditoría interna, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento tiene como competencia la supervisión de las principales conclusiones relativas a los trabajos realizados y, para ello, a sus reuniones acude el Director de Auditoría, en las que expone un resumen de los principales trabajos llevados a cabo en el último período.

Para la definición de los planes de acción que permitan contrarrestar cualquier debilidad en el sistema de control interno, desde la Dirección de Auditoría Interna se comunican los informes resultantes de sus trabajos de revisión a las Direcciones responsables. Estos informes son elevados al Comité de Auditoría Interna Ejecutivo, donde se exponen las debilidades detectadas y, para aquellas que sean significativas o de carácter transversal en la Entidad, se concretan los planes de acción entre las distintas áreas involucradas, definiéndose los responsables y el plazo de resolución previsto.

Los acuerdos alcanzados en el Comité de Auditoría Ejecutivo respecto a los planes de acción se reflejan en las actas que son elevadas al Consejero Delegado. El seguimiento de las mismas es realizado por la Alta Dirección y, en concreto, por las Direcciones involucradas a través de las reuniones del citado Comité. Por último, los temas más relevantes son puestos en conocimiento de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento en sus reuniones bimestrales.

F.6 Otra información relevante

Nada a destacar.

F.7 Informe del auditor externo

Informe de:

F.7.1 Si la información del SCIIF remitida a los mercados ha sido sometida a revisión por el auditor externo, en cuyo caso la Entidad debería incluir el informe correspondiente como Anexo. En caso contrario, debería informar de sus motivos.

Como consecuencia de los trabajos de revisión llevados a cabo a lo largo del ejercicio 2014, en especial los derivados del proceso de fusión por absorción de Banco Grupo Cajatres, S.A., se está culminando la formalización de un plan de implementación, con determinados planes de acción para las diferentes áreas analizadas, estando prevista su finalización a lo largo del ejercicio 2015. Por esta razón, el SCIIF no ha sido sometido a revisión por parte del auditor externo.

G Otras informaciones de interés

Si existe algún aspecto relevante en materia de gobierno corporativo en la entidad o en las sociedades del grupo que no se haya recogido en el resto de apartados del presente Informe, pero que sea necesario incluir para recoger una información más completa y razonada sobre la estructura y prácticas de gobierno en la entidad o su grupo, detállelos brevemente.

Dentro de este apartado también podrá incluirse cualquier otra información, aclaración o matiz, relacionados con los anteriores apartados del informe en la medida en que sean relevantes y no reiterativos.

En concreto, se indicará si la entidad está sometida a legislación diferente a la española en materia de gobierno corporativo y, en su caso, incluya aquella información que esté obligada a suministrar y sea distinta de la exigida en el presente informe.

La Entidad también podrá indicar si se ha adherido voluntariamente a otros códigos de principios éticos o de buenas prácticas, internacionales, sectoriales o de otro ámbito. En su caso, la Entidad identificará el código en cuestión y la fecha de adhesión.

C.1.2 D. Eugenio Nadal Reimat fue Vocal del Consejo de Administración de Ibercaja Banco, S.A. hasta el 1 de octubre de 2014, fecha en que presentó su renuncia tras su nombramiento como Patrono de la Fundación Bancaria Ibercaja.

D. Jesús Barreiro Sanz fue nombrado Vocal del Consejo del Consejo de Administración el 11 de noviembre de 2014, por lo que desde esa fecha ostenta la condición de Secretario Consejero.

C.1.3 D. Amado Franco Lahoz, D. José Luis Aguirre Loaso, D. Eugenio Nadal Reimat, D. Jesús Bueno Arrese, D. Francisco Manuel García Peña y D.ª Gabriela González Bueno Lillo ocuparon el cargo de consejeros de Banco Grupo Cajatres, S.A.U. hasta su absorción por Ibercaja Banco, S.A.

Asimismo, D. José Luis Aguirre Loaso ocupó el cargo de Director General de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja hasta su transformación en Fundación Bancaria Ibercaja.

C.1.4 La Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia de Ibercaja Banco, S.A. se constituyó en febrero de 2014.

C.1.5 En «Retribución fija» se incluye la retribución percibida por los consejeros, incluyendo primas de seguro. En «Otros conceptos» se indica la remuneración percibida por consejeros por su pertenencia a comisiones delegadas del consejo de administración. En el apartado de Grupo se indica la remuneración devengada por los miembros del consejo de la entidad por su pertenencia a los consejos de administración y/o la alta dirección de las entidades del grupo, excluyendo la entidad matriz (Ibercaja Banco).

En «Otras remuneraciones» se incluye las percepciones por la pertenencia de comisiones internas del Consejo. En «Dietas» del Grupo, se computan las percibidas por la asistencia a sesiones de órganos de gobierno de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja hasta su transformación en Fundación Bancaria Ibercaja, así como la asistencia a órganos de gobierno de Banco Grupo Cajatres, S.A.U., hasta su absorción por Ibercaja Banco.

Ejercicios incompletos: aunque un consejero no haya desarrollado su actividad durante el período completo sujeto a información, la remuneración que haya percibido se incluye en el epígrafe C.1.5 del informe.

C.1.6 Se entiende por Alta Dirección los directores generales y asimilados que desarrollen sus funciones de dirección bajo dependencia directa de los órganos de administración, de comisiones ejecutivas o de consejeros delegados. Para calcular la «remuneración de la alta dirección» se tendrá en cuenta los mismos conceptos retributivos del apartado C.1.5 que les sea de aplicación. Se incluyen primas de seguro así como aportaciones a fondos de pensiones.

Ejercicios incompletos: Aunque un alto directivo no haya desarrollado su actividad durante el período completo sujeto a información, la remuneración que haya percibido se incluye en este epígrafe del informe.

D. Jesús Barreiro Sanz desempeñó el cargo de Director General Adjunto-Secretario General hasta el 1 de noviembre de 2014. Con fecha 29 de octubre de 2014 D. Francisco Serrano Gill de Albornoz fue designado Director General Adjunto-Secretario General, D.ª María Pilar Segura Bas fue nombrada Directora General Adjunta, D. Joaquín Rodríguez de Almeida Pérez Surio fue nombrado Subdirector General y D. Javier Arto Fillola fue promovido a la categoría de Subdirector.

C.1.8 Se entiende que las cuentas anuales, individuales y consolidadas, están «certificadas» cuando se presenten al órgano de administración con una declaración suscrita bajo su responsabilidad por las personas certificantes declarando que dichas cuentas muestran en todos los aspectos significativos la imagen fiel de su situación financiero-patrimonial al cierre del ejercicio, así como de los resultados de sus operaciones y de los cambios habidos en su situación financiera durante el ejercicio y contienen la información necesaria y suficiente para su comprensión adecuada, de conformidad con la normativa aplicable.

C.2.1 y C.2.2 En órganos de administración se hace alusión a todas las comisiones creadas por el órgano de administración y al consejero delegado, a 31 de diciembre de 2014. D. Jesús Barreiro es secretario no miembro de las Comisiones de Auditoría y Cumplimiento, Nombramientos y Retribuciones y de Grandes Riesgos y Solvencia.

D.2 A partir del ejercicio 2015, las operaciones vinculadas se someterán al previo informe de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento (en lugar del de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones).

Epígrafe D. De conformidad con las instrucciones de la CNMV para la cumplimentación del informe, en cuanto a definiciones, criterios y tipo de agregación se estará a lo dispuesto en la Orden EHA/3050/2004, de 15 de septiembre, sobre la información de las operaciones vinculadas que deben suministrar las sociedades emisoras de valores admitidos a negociación en mercados secundarios oficiales. En consecuencia, no se informan las operaciones entre sociedades o entidades del grupo que han sido objeto de eliminación en el proceso de elaboración de los estados financieros consolidados y formen parte del tráfico habitual de las sociedades o entidades en cuanto a su objeto y condiciones, ni aquellas que perteneciendo al giro o tráfico ordinario de la compañía, se efectúen en condiciones normales de mercado y sean de escasa relevancia, entendiendo por tales aquellas cuya información no sea necesaria para expresar la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la entidad.

Toda la información que haya de incluirse en el informe y no esté bajo el control de la Entidad, se facilita en función del conocimiento que tenga la sociedad, de las comunicaciones que se le hayan realizado en cumplimiento de las disposiciones vigentes y de la información que conste en los registros públicos

---

Este informe anual de gobierno corporativo ha sido aprobado por el Consejo u órgano de administración de la Entidad, en su sesión de fecha 10 de marzo de 2015.

Indique los consejeros o miembros del órgano de administración que hayan votado en contra o se hayan abstenido en relación con la aprobación del presente Informe.

Informe anual sobre remuneraciones de los consejeros

A Política de remuneraciones de la sociedad para el ejercicio en curso

A.1 Explique la política de remuneraciones de la sociedad. Dentro de este epígrafe se incluirá información sobre:

- Principios y fundamentos generales de la política de remuneraciones.
- Cambios más significativos realizados en la política de remuneraciones respecto a la aplicada durante el ejercicio anterior, así como las modificaciones que se hayan realizado durante el ejercicio de las condiciones de ejercicio de opciones ya concedidas.
- Criterios utilizados para establecer la política de remuneración de la sociedad.
- Importancia relativa de los conceptos retributivos variables respecto a los fijos y criterios seguidos para determinar los distintos componentes del paquete retributivo de los consejeros (mix retributivo).

Explique la política de retribuciones

Los principios que inspiran la política de remuneraciones seguida en la Entidad han tenido como objetivo que los conceptos retributivos fuesen razonables y adecuados a las prácticas seguidas por el sector, especialmente teniendo en cuenta las actuales circunstancias económicas del entorno económico en el que desarrolla su actividad.

Asimismo, teniendo en cuenta en todo momento su condición de entidad de crédito, la política de retribuciones aplicada busca lograr un adecuado equilibrio entre los intereses y los objetivos del negocio y el esfuerzo y motivación de las personas que le prestan sus servicios, favoreciendo una gestión de riesgos sólida y efectiva, que no entrañe una asunción de riesgos excesivos.

Para la elaboración de la política de retribuciones de los miembros del Consejo de Administración se han tenido en cuenta los principios establecidos por diversos organismos internacionales y comunitarios (en particular la Guía sobre políticas y prácticas de remuneración), así como las normas españolas de transposición que, paulatinamente, han venido a implementarlos en nuestro ordenamiento jurídico (especialmente, la Ley 10/2014, el R.D. 216/2008 modificado por el R.D. 771/2011, y la Circular 3/2008).

En cuanto a su aplicación a los miembros de los órganos de gobierno, el sistema retributivo previsto en los Estatutos distingue entre consejeros ejecutivos y no ejecutivos, con el detalle que se indica en el apartado A.3 siguiente. Con esta distinción, y con la facultad que corresponde al Consejo de Administración para determinar la remuneración del Presidente y del Consejero Delegado, se pretende retribuir de forma adecuada los servicios de «alta administración» que prestan los consejeros ejecutivos, teniendo en cuenta, en todo caso, no sólo los principios anteriormente indicados, sino también los conceptos retributivos utilizados por otras entidades del sector.

En 2014 se acordó modificar la política de retribuciones a efectos de introducir cláusulas malus que se activarán si la Entidad empeora su situación relativa en los parámetros financieros fundamentales (solvencia, calidad crediticia y liquidez), a efectos de modular el pago de la remuneración variable; que una parte sustancial del componente variable de la retribución, sea o no diferido, y en todo caso un 50%, sea abonado en instrumentos financieros vinculados al valor de las acciones de la Entidad (siempre que el elemento variable de la retribución supere el umbral mínimo establecido).

A.2 Información sobre los trabajos preparatorios y el proceso de toma de decisiones que se haya seguido para determinar la política de remuneración y el papel desempeñado, en su caso, por la comisión de retribuciones y otros órganos de control en la configuración de la política de remuneraciones. Esta información incluirá, en su caso, el mandato dado a la comisión de retribuciones, su composición y la identidad de los asesores externos cuyos servicios se hayan utilizado para definir la política retributiva. Igualmente se expresará el carácter de los consejeros que, en su caso, hayan intervenido en la definición de la política retributiva.

Explique el proceso para determinar la política de retribuciones

Las funciones del Consejo de Administración y de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones en esta materia vienen establecidas en los Estatutos y en el Reglamento del Consejo de Administración.

El artículo 14 del Reglamento del Consejo atribuye a la Comisión de Nombramientos y Retribuciones funciones consultivas y de supervisión. Por un lado, le compete proponer e informar al Consejo:

a) la política de retribución de los consejeros;

b) la retribución individual de los consejeros ejecutivos y las demás condiciones de sus contratos; y

c) las condiciones básicas de los contratos especiales.

Por otro lado, la Comisión –presidida por un consejero independiente– debe

a) revisar periódicamente los programas de retribución, ponderando su adecuación y sus rendimientos;

b) velar por la transparencia de las retribuciones y por la observancia de la política retributiva establecida por la Sociedad;

Corresponde al Consejo, previo informe de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones:

–Aprobar el sistema de retribución variable de las personas incluidas en el Colectivo Identificado de la política de retribuciones.

–Verificar, como parte integrante de la función general de supervisión a que se refiere el artículo 4 del Reglamento del Consejo, la correcta y efectiva aplicación de la retribución variable.

–Adoptar, en su caso, las medidas correctoras que fuesen necesarias o convenientes para la adecuada y efectiva aplicación de lo establecido en la Política.

Para el establecimiento de la Política, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones conoció del informe elaborado por la consultora especializada Hay Group con el objetivo de concretar una propuesta de cuantías y modelos de retribución asociada a las figuras de los consejeros y, especialmente, de los consejeros independientes, que tuviera presentes las prácticas más extendidas, un equilibrio adecuado con las que históricamente se habían seguido en la matriz, y tuviera en cuenta, asimismo, la dedicación de los presidentes de las comisiones estatutarias del consejo.

Las propuestas de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, que contó además con el asesoramiento de los servicios internos de la Entidad, fueron trasladadas al Consejo de Administración, y con base en las mismas y en los acuerdos adoptados por la Junta General de la sociedad, aprobó el sistema de remuneraciones de los consejeros.

Anualmente la Comisión de Nombramientos y Retribuciones conoce la evaluación interna independiente para verificar si se cumplen las pautas y los procedimientos de remuneración adoptados. De las conclusiones de la evaluación se da cuenta al Consejo de Administración, proponiéndole, en su caso, las medidas a adoptar.

La composición de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, a 31 de diciembre de 2014, era la siguiente: D. Manuel Pizarro Moreno (Presidente, independiente) y D. Jesús Solchaga Loitegui (externo independiente).

A.3 Indique el importe y la naturaleza de los componentes fijos, con desglose, en su caso, de las retribuciones por el desempeño de funciones de la Alta Dirección de los consejeros ejecutivos, de la remuneración adicional como presidente o miembro de alguna comisión del consejo, de las dietas por participación en el consejo y sus comisiones y otras retribuciones fijas como consejero, así como una estimación de la retribución fija anual a la que den origen. Identifique otros beneficios que no sean satisfechos en efectivo y los parámetros fundamentales por los que se otorgan.

Explique los componentes fijos de la remuneración

El sistema retributivo previsto en los Estatutos de la Entidad distingue entre consejeros ejecutivos y no ejecutivos.

Sin perjuicio del presidente, si tuviera dedicación exclusiva y el consejo le hubiera asignado sueldo por el ejercicio de sus actividades, la retribución de los consejeros no ejecutivos consistirá en:

a) dietas por la asistencia a las reuniones del consejo de administración y de sus comisiones, sin perjuicio del reembolso de los gastos correspondientes, y

b) una asignación anual que se determinará por el consejo para aquellos consejeros que tengan una especial dedicación y funciones.

El consejero delegado o ejecutivo tendrá derecho a percibir una remuneración compuesta por:

a) una parte fija, adecuada a los servicios y responsabilidades asumidos;

b) una parte variable, correlacionada con algún indicador de los rendimientos del consejero o de la empresa;

c) una parte asistencial, que contemplará los sistemas de previsión y seguro oportunos; y

d) una indemnización en caso de separación o cualquier otra forma de extinción de la relación jurídica con la Sociedad no debida a incumplimiento imputable al consejero.

El componente variable de la remuneración no podrá superar, en ningún caso, el 40% de la retribución bruta fija.

La Junta General de Accionistas, teniendo en cuenta que el Presidente y el Consejero Delegado habían manifestado en el Consejo de Administración de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja celebrado el 15 de septiembre de 2011 su decisión de dejar de percibir sus correspondientes retribuciones en dicha entidad por sus cargos de Presidente y Director General cuando los simultaneasen con los de Presidente y Consejero Delegado del banco, autorizó al Consejo de Administración a fijar su retribución por un importe igual al que el Consejo de Administración de la matriz estableció para el Presidente y el Director General con las actualizaciones que se hubieren producido desde la fecha del acuerdo, así como los importes que pudiera devengar el Consejero Delegado por retribución variable por objetivos, y cualquier otro concepto en los términos previstos en el artículo 51 de los Estatutos de la sociedad.

Atendiendo a los conceptos retributivos previstos en el referido artículo 51 de los Estatutos, y por su especial dedicación y funciones, la remuneración del Presidente de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento se fijó en la cantidad de 45.600 euros brutos anuales, la del Presidente de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones en 30.400 euros brutos anuales y la del Presidente de la Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia en 45.600 euros brutos anuales.

Dietas por asistencia

Para la determinación del importe de las dietas por asistencia a las sesiones de los órganos de gobierno de la Entidad, se tuvieron en cuenta los criterios seguidos por la entidad matriz, la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja, cuya Asamblea General, en sesión celebrada el 19 de abril de 2007, fijó en 700 euros brutos la dieta por asistencia a sesiones de órganos de gobierno. (Dicho importe se estableció a propuesta del Consejo de Administración, previo informe de la Comisión Delegada de Retribuciones, que elaboró un informe sobre la base de la memoria de responsabilidad social corporativa de la Confederación Española de Cajas de Ahorros –CECA– publicada en 2006, en la que se indicaba el importe medio de la dieta que abonaban las Cajas de Ahorros confederadas a los miembros de órganos de gobierno).

Con base en estos antecedentes, la dieta de asistencia a las reuniones de los miembros de los órganos de gobierno de la Entidad se fijó en la cantidad de 700 euros brutos por sesión.

A.4 Explique el importe, la naturaleza y las principales características de los componentes variables de los sistemas retributivos.

En particular:

- Identifique cada uno de los planes retributivos de los que los consejeros sean beneficiarios, su alcance, su fecha de aprobación, fecha de implantación, período de vigencia, así como sus principales características. En el caso de planes de opciones sobre acciones y otros instrumentos financieros, las características generales del plan incluirán información sobre las condiciones de ejercicio de dichas opciones o instrumentos financieros para cada plan.
- Indique cualquier remuneración en concepto de participación en beneficios o primas, y la razón por la que se otorgaron.
- Explique los parámetros fundamentales y fundamento de cualquier sistema de primas anuales (bonus).
- Las clases de consejeros (consejeros ejecutivos, consejeros externos dominicales, consejeros externos independientes u otros consejeros externos) que son beneficiarios de sistemas retributivos o planes que incorporan una retribución variable.
- El fundamento de dichos sistemas de retribución variable o planes, los criterios de evaluación del desempeño elegidos, así como los componentes y métodos de evaluación para determinar si se han cumplido o no dichos criterios de evaluación y una estimación del importe absoluto de las retribuciones variables a las que daría origen el plan retributivo vigente, en función del grado de cumplimiento de las hipótesis u objetivos que tome como referencia.

- En su caso, se informará sobre los períodos de diferimiento o aplazamiento de pago que se hayan establecido y/o los períodos de retención de acciones u otros instrumentos financieros si existieran.

Explique los componentes variables de los sistemas retributivos

Únicamente el Consejero Delegado tiene un componente retributivo variable, determinado en función del cumplimiento de objetivos, tal y como se indica en el apartado A.3 anterior.

El componente variable se fija anualmente por el Consejo de Administración, previo informe favorable de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones de la Entidad. Corresponde a esta última verificar el cumplimiento de objetivos globales y específicos fijados para el Consejero Delegado. Para el ejercicio 2014, el componente variable se fijó en un máximo de hasta el 40% de la retribución bruta fija, estableciendo en un 70%/30% la ponderación entre objetivos globales (gestión de la inversión irregular, clientes y actividad; cuenta de resultados; recursos propios) y específicos, valorados en función del cumplimiento de lo previsto en los presupuestos.

Una parte sustancial y, en todo caso, al menos el 40% del elemento de remuneración variable, se difiere a lo largo de la duración del Plan Estratégico para poder tener en cuenta el ciclo económico, la naturaleza del negocio, sus riesgos y las actividades del empleado de que se trate, sin que en ningún caso el período de diferimiento pueda ser inferior a tres (3) años.

A.5 Explique las principales características de los sistemas de ahorro a largo plazo, incluyendo jubilación y cualquier otra prestación de supervivencia, financiados parcial o totalmente por la sociedad, ya sean dotados interna o externamente, con una estimación de su importe o coste anual equivalente, indicando el tipo del plan, si es de aportación o prestación definida, las condiciones de consolidación de los derechos económicos a favor de los consejeros y su compatibilidad con cualquier tipo de indemnización por resolución anticipada o terminación de la relación contractual entre la sociedad y el consejero.

Indique también las aportaciones a favor del consejero a planes de pensiones de aportación definida o el aumento de derechos consolidados del consejero, cuando se trate de aportaciones a planes de prestación definida.

Explique los sistemas de ahorro a largo plazo

No existen sistemas de ahorro a largo plazo a favor de los consejeros.

A.6 Indique cualesquiera indemnizaciones pactadas o pagadas en caso de terminación de las funciones como consejero.

Explique las indemnizaciones

No existen indemnizaciones pactadas ni pagadas para el caso de terminación de las funciones como consejero.

A.7 Indique las condiciones que deberán respetar los contratos de quienes ejerzan funciones de alta dirección como consejeros ejecutivos. Entre otras, se informará sobre la duración, los límites a las cuantías de indemnización, las cláusulas de permanencia, los plazos de preaviso, así como el pago como sustitución del citado plazo de preaviso, y cualesquiera otras cláusulas relativas a primas de contratación, así como indemnizaciones o blindajes por resolución anticipada o terminación de la relación contractual entre la sociedad y el consejero ejecutivo. Incluir, entre otros, los pactos o acuerdos de no concurrencia, exclusividad, permanencia o fidelización y no competencia post-contractual.

Explique las condiciones de los contratos de los consejeros ejecutivos

Las obligaciones y derechos en su condición del primer ejecutivo de la sociedad se regulan en un contrato de naturaleza mercantil, cuya duración está vinculada a la duración del cargo como consejero delegado. No se han pactado indemnizaciones o blindajes por resolución anticipada o terminación de la relación contractual, ni pactos de no concurrencia, exclusividad, permanencia o fidelización y no competencia post-contractual, sin perjuicio de lo expresamente contemplado en el Reglamento del Consejo para todos los consejeros –tengan o no carácter ejecutivo– en materia de no competencia.

A.8 Explique cualquier remuneración suplementaria devengada por los consejeros como contraprestación por los servicios prestados distintos de los inherentes a su cargo.

Explique las remuneraciones suplementarias

No existen remuneraciones suplementarias devengadas por consejeros como contraprestación por servicios prestados distintos de los inherentes a su cargo, con excepción de D. Francisco Manuel García Peña, que percibe salario como empleado procedente de Banco Grupo Cajatres.

A.9 Indique cualquier retribución en forma de anticipos, créditos y garantías concedidos, con indicación del tipo de interés, sus características esenciales y los importes eventualmente devueltos, así como las obligaciones asumidas por cuenta de ellos a título de garantía.

Explique los anticipos, créditos y garantías concedidos

No se han concedido anticipos, créditos o garantías a favor de miembros del Consejo de Administración de la Entidad.

A.10 Explique las principales características de las remuneraciones en especie.

Explique las remuneraciones en especie

Los consejeros de la Entidad no perciben remuneraciones en especie.

A.11 Indique las remuneraciones devengadas por el consejero en virtud de los pagos que realice la sociedad cotizada a una tercera entidad en la cual presta servicios el consejero, cuando dichos pagos tengan como fin remunerar los servicios de este en la sociedad.

Explique las remuneraciones devengadas por el consejero en virtud de los pagos que realice la sociedad cotizada a una tercera entidad en la cual presta servicios el consejero

No se han devengado remuneraciones por estos conceptos.

A.12 Cualquier otro concepto retributivo distinto de los anteriores, cualesquiera que sea su naturaleza o la entidad del grupo que lo satisfaga, especialmente cuando tenga la consideración de operación vinculada o su emisión distorsione la imagen fiel de las remuneraciones totales devengadas por el consejero.

Explique los otros conceptos retributivos

No existen otros conceptos retributivos que puedan tener la consideración de operación vinculada o que pudiera distorsionar la imagen fiel de las remuneraciones totales devengadas por los consejeros.

A.13 Explique las acciones adoptadas por la sociedad en relación con el sistema de remuneración para reducir la exposición a riesgos excesivos y ajustarlo a los objetivos, valores e intereses a largo plazo de la sociedad, lo que incluirá, en su caso, una referencia a: medidas previstas para garantizar que en la política de remuneración se atienden a los resultados a largo plazo de la sociedad, medidas que establezcan un equilibrio adecuado entre los componentes fijos y variables de la remuneración, medidas adoptadas en relación con aquellas categorías de personal cuyas actividades profesionales tengan una repercusión material en el perfil de riesgos de la Entidad, fórmulas o cláusulas de recobro para poder reclamar la devolución de los componentes variables de la remuneración basados en los resultados cuando tales componentes se hayan pagado atendiendo a unos datos cuya inexactitud haya quedado después demostrada de forma manifiesta y medidas previstas para evitar conflictos de intereses, en su caso.

Explique las acciones adoptadas para reducir los riesgos

La Política de retribuciones asociada a la gestión del riesgo aprobada por el Consejo de Administración busca lograr un adecuado equilibrio entre los intereses y los objetivos de negocio de la Entidad y el esfuerzo y motivación de las personas que le prestan sus servicios, favoreciendo una gestión de riesgos sólida y efectiva, que no entrañe una asunción de riesgos excesivos.

Dicha Política resulta de aplicación a las personas que realizan actividades profesionales que inciden de manera importante en el perfil de riesgo de la Entidad o ejercen funciones de control (el denominado «Colectivo Identificado», entre las que se encuentran los miembros del Consejo de Administración (tengan o no carácter ejecutivo).

Para la elaboración de la política de retribuciones aplicada por la Entidad se han tenido en cuenta los principios establecidos por diversos organismos internacionales y comunitarios, así como las normas españolas de transposición que, paulatinamente, han venido a implementarlos en nuestro ordenamiento jurídico (especialmente, la Ley 10/2014, el R.D. 216/2008 modificado por el R.D. 771/2011, y la Circular 3/2008).

El principio básico que inspira la Política de retribuciones a que se refiere este apartado es la coherencia con la estrategia de negocio, los objetivos, valores e intereses de la Entidad a largo plazo.

El componente variable de la retribución que puedan recibir las personas incluidas en el Colectivo Identificado estará referenciado, en todo caso, al desempeño de los perceptores en función de los objetivos globales y específicos aprobados con carácter anual por el Consejo de Administración, previo informe de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones. Además, tendrá flexibilidad suficiente para permitir su modulación, hasta el punto de que sea posible suprimirlo totalmente, si fuese preciso.

La remuneración variable, incluida la parte diferida, se pagará únicamente si resulta sostenible de acuerdo con la situación de la Entidad en su conjunto, y si se justifica en función de los resultados de la Entidad, de la unidad de negocio y del empleado de que se trate.

Corresponde al Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, determinar y revisar, anualmente, la proporción que el componente de remuneración variable debe suponer respecto a la retribución fija, así como el porcentaje de ponderación entre los Objetivos Globales y Objetivos Específicos aplicables. El componente variable de la remuneración no puede superar, en ningún caso, el 40% de la retribución bruta fija.

Además, una parte sustancial y, en todo caso, al menos el 40% del elemento de remuneración variable, se diferirá a lo largo de la duración del Plan Estratégico para poder tener en cuenta el ciclo económico, la naturaleza del negocio, sus riesgos y las actividades del empleado de que se trate, sin que en ningún caso el período de diferimiento pueda ser inferior a tres (3) años.

B Política de remuneraciones prevista para ejercicios futuros

B.1 Realice una previsión general de la política de remuneraciones para ejercicios futuros que describa dicha política con respecto a: componentes fijos y dietas y retribuciones de carácter variable, relación entre la remuneración y los resultados, sistemas de previsión, condiciones de los contratos con consejeros ejecutivos, y previsión de cambios más significativos de la política retributiva con respecto a ejercicios precedentes.

Previsión general de la política de remuneraciones

No se prevén futuras modificaciones significativas en el esquema retributivo que se ha aplicado en el ejercicio, sin perjuicio de las que sea necesario introducir, en su caso, en relación con el tratamiento de primas de seguro como consecuencia de las modificaciones legislativas que puedan resultar de aplicación.

Conforme a las disposiciones del Real Decreto 1003/2014, de 5 de diciembre, por el que se modifica el Reglamento del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, aprobado por el Real Decreto 439/2007, de 30 de marzo, en materia de pagos a cuenta y deducciones por familia numerosa o personas con discapacidad a cargo, la retención a aplicar en el ejercicio 2015 sobre dietas de consejeros será del 37%, en lugar del 42% que se venía aplicando desde 2011. Previsiblemente, dicho porcentaje de retención será del 35% en 2016.

B.2 Explique el proceso de toma de decisiones para la configuración de la política de remuneraciones prevista para los ejercicios futuros, y el papel desempeñado, en su caso, por la comisión de retribuciones.

Explique el proceso de toma de decisiones para la configuración de la política de remuneraciones

El proceso de toma de decisiones para la configuración de la política de remuneraciones prevista para los ejercicios futuros se ajustará al actualmente establecido en los Estatutos y en el Reglamento del Consejo de Administración, al que se ha hecho referencia en el apartado A.2 anterior.

No obstante, tras la entrada en vigor de la Ley 31/2014, de 3 de diciembre, por la que se modifica la Ley de Sociedades de Capital para la mejora del gobierno corporativo, y en aplicación del artículo 33.3 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades de crédito, que establece que la política de remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración de las entidades de crédito se someterá a la aprobación de la junta de accionistas, en los mismos términos que se establezcan para las sociedades cotizadas en la legislación mercantil, la política de remuneraciones de los consejeros será sometida, previo informe de la comisión de nombramientos y retribuciones, a la aprobación de la junta general de accionistas, en los términos previstos en el artículo 529 novodecies de la Ley de Sociedades de capital.

La política así aprobada mantendrá su vigencia durante los tres ejercicios siguientes a aquel en que haya sido aprobada por la junta general. Cualquier modificación o sustitución de la misma durante dicho plazo requerirá la previa aprobación de la junta general de accionistas conforme al procedimiento establecido para su aprobación.

B.3 Explique los incentivos creados por la sociedad en el sistema de remuneración para reducir la exposición a riesgos excesivos y ajustarlo a los objetivos, valores e intereses a largo plazo de la sociedad.

Explique los incentivos creados para reducir riesgos

El diseño del sistema de retribución no incentiva la adopción de riesgos excesivos.

C Resumen global de cómo se aplicó la política de retribuciones durante el ejercicio cerrado

C.1 Explique de forma resumida las principales características de la estructura y conceptos retributivos de la política de remuneraciones aplicada durante el ejercicio cerrado, que da lugar al detalle de las retribuciones individuales devengadas por cada uno de los consejeros que se reflejan en la sección D del presente informe, así como un resumen de las decisiones tomadas por el Consejo para la aplicación de dichos conceptos.

Explique la estructura y conceptos retributivos de la política de retribuciones aplicada durante el ejercicio

La estructura y conceptos retributivos de la política de retribuciones aplicados en el ejercicio ha sido la descrita en el apartado A.3 anterior. Los órganos de gobierno de la Entidad no han adoptado decisiones que hayan motivado la modificación en la aplicación de dichos conceptos.

En sesión celebrada el 29 de abril 2014, y previo informe favorable de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, el Consejo de Administración tomó razón del grado de cumplimiento de los objetivos fijados para el ejercicio 2013 por parte de las personas del Colectivo Identificado con un componente variable en su retribución.

En esa misma sesión el Consejo de Administración, previo informe favorable de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, aprobó los objetivos globales fijados por el Consejero Delegado para la retribución variable por objetivos en Servicios Centrales, para el ejercicio 2014.

D Detalle de las retribuciones individuales devengadas por cada uno de los consejeros

D.1 Complete los siguientes cuadros respecto a la remuneración individualizada de cada uno de los consejeros (incluyendo la retribución por el ejercicio de funciones ejecutivas) devengada durante el ejercicio.

a) Retribuciones devengadas en la sociedad objeto del presente informe:

Retribución en metálico

(Miles de euros)

Nombre/Tipología Período de devengo ejercicio 2014	Sueldo	Remuneración fija	Dietas	Retribución variable a corto plazo	Retribución variable a largo plazo	Remuneración por pertenencia a comisiones del consejo	Indemnización	Otros conceptos*	Total ejercicio 2014	Total ejercicio 2013
Amado Franco Lahoz	–	379,6	24,5	–	–	–	–	7,1	411,2	404,8
José Luis Aguirre Loaso	–	373,3	24,5	68,3	–	–	–	6	472,1	454,1
Francisco Manuel García Peña	–	90	11,2	10	–	–	–	6	117,2	7
Jesus Bueno Arrese	–	–	32,9	–	–	34,2	–	3,8	70,9	29
Eugenio Nadal Reimat	–	–	21	–	–	–	–	3,4	24,4	27,9
Manuel Pizarro Moreno	–	–	–	–	–	–	–	4,9	4,9	4,8
Jesús Solchaga Loitegui	–	–	15,4	–	–	–	–	6	21,4	8,2
Gabriela González Bueno Lillo	–	–	28	–	–	45,6	–	1,7	75,3	5,9
Juan María Pemán Gavín	–	–	27,3	–	–	–	–	7,1	34,4	11,7
Vicente Eduardo Ruiz De Mencía	–	–	–	–	–	–	–	3,9	3,9	3,3
Vicente Condor Lopez	–	–	19,6	–	–	–	–	2,6	22,2	–
Jesus Barreiro Sanz	–	–	5,6	–	–	–	–	6	11,6	–

* Corresponde a primas de seguros

Sistemas de retribución basados en acciones

Nombre/Tipología Período de devengo ejercicio 2014	Denominación del plan y fecha de implantación	Titularidad de opciones al principio del ejercicio 2014				Opciones asignadas durante el ejercicio					Acciones entregadas durante el ejercicio 2014
		N.° opciones	N.° Acciones afectadas	Precio de ejercicio (euros)	Plazo de ejercicio	N.° opciones	N.° Acciones afectadas	Precio de ejercicio (euros)	Plazo de ejercicio	Condiciones para su ejercicio	N.° Precio importe
	Plan 1										
	Plan 2										

Nombre/Tipología Período de devengo ejercicio 2014	Denominación del plan y fecha de implantación	Opciones ejercidas en el ejercicio 2014				Opciones vencidas y no ejercidas	Opciones al final del ejercicio 2013				
		N.° opciones	N.° Acciones afectadas	Precio de ejercicio (euros)	Plazo de ejercicio	N.° opciones	N.° opciones	N.° Acciones afectadas	Precio de ejercicio (euros)	Plazo de ejercicio	Otros requisitos de ejercicio
	Plan 1										
	Plan 2										

Sistemas de ahorro a largo plazo

(Miles de euros)

Nombre/Tipología Período de devengo total en ejercicios	Aportación del ejercicio por parte de la sociedad		Importe de los fondos acumulados	
	Ejercicio 2014	Ejercicio 2013	Ejercicio 2014	Ejercicio 2013

Otros beneficios

(Miles de euros)

Nombre/Tipología	Retribución en forma de anticipos, créditos concedidos		
	Tipo de interés de la operación	Características esenciales de la operación	Importes eventualmente devueltos

Nombre/Tipología	Primas seguros de vida		Garantías constituidas por la sociedad a favor de los consejeros	
	Ejercicio 2014	Ejercicio 2013	Ejercicio 2014	Ejercicio 2013
Amado Franco Lahoz	6,6	5,9	–	–
José Luis Aguirre Loaso	8,3	7,4	–	–
Francisco Manuel García Peña	2,7	2,5	–	–
Jesus Bueno Arrese	18,3	16,7	–	–
Eugenio Nadal Reimat	4,4	4	–	–
Manuel Pizarro Moreno	3,8	3,5	–	–
Jesús Solchaga Loitegui	11,1	10	–	–
Gabriela González Bueno Lillo	3,6	3,1	–	–
Juan María Pemán Gavín	2,3	2,1	–	–
Vicente Eduardo Ruiz De Mencía	9	8,2	–	–
Vicente Condor Lopez	3	–	–	–
Jesús Barreiro Sanz	3,3	–	–	–

b) Retribuciones devengadas por los consejeros de la sociedad por su pertenencia a consejos en otras sociedades del grupo:

Retribución en metálico

(Miles de euros)

Nombre/Tipología Período de devengo ejercicio 2014	Sueldo	Remuneración fija	Dietas	Retribución variable a corto plazo	Retribución variable a largo plazo	Remuneración por pertenencia a comisiones del consejo	Indemnización	Otros Conceptos*	Total ejercicio 2014	Total ejercicio 2013
Amado Franco Lahoz	–	–	11,8	–	–	–	–	–	11,8	12,1
José Luis Aguirre Loaso	–	–	8	–	–	–	–	–	8	5
Francisco Manuel García Peña	–	–	7,5	–	–	–	–	8,5	7,5	162,9
Jesus Bueno Arrese	–	–	12,3	–	–	–	–	–	12,3	13,6
Eugenio Nadal Reimat	–	–	11,8	–	–	–	–	–	11,8	12,1
Manuel Pizarro Moreno	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Jesús Solchaga Loitegui	–	–	–	–	–	–	–	–	–	5,6
Gabriela González Bueno Lillo	–	–	7	–	–	–	–	–	7	–
Juan María Pemán Gavín	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Vicente Eduardo Ruiz De Mencía	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Vicente Condor Lopez	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Jesus Barreiro Sanz	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–

Sistemas de retribución basados en acciones

Nombre/Tipología Período de devengo ejercicio 2014	Denominación del plan y fecha de implantación	Titularidad de opciones al principio del ejercicio 2014				Opciones asignadas durante el ejercicio					Acciones entregadas durante el ejercicio 2014	
		N.° opciones	N.° Acciones afectadas	Precio de ejercicio (euros)	Plazo de ejercicio	N.° opciones	N.° Acciones afectadas	Precio de ejercicio (euros)	Plazo de ejercicio	Condiciones para su ejercicio	N.°	Precio importe
	Plan 1											
	Plan 2											

Nombre/Tipología Período de devengo ejercicio 2014	Denominación del plan y fecha de implantación	Opciones ejercidas en el ejercicio 2014				Opciones vencidas y no ejercidas	Opciones al final del ejercicio 2013				
		N.° opciones	N.° Acciones afectadas	Precio de ejercicio (euros)	Plazo de ejercicio	N.° opciones	N.° opciones	N.° Acciones afectadas	Precio de ejercicio (euros)	Plazo de ejercicio	Otros requisitos de ejercicio
	Plan 1										
	Plan 2										

Sistemas de ahorro a largo plazo

(Miles de euros)

Nombre/Tipología Período de devengo total en ejercicios	Aportación del ejercicio por parte de la sociedad		Importe de los fondos acumulados	
	Ejercicio 2014	Ejercicio 2013	Ejercicio 2014	Ejercicio 2013

Otros beneficios

(Miles de euros)

Nombre/Tipología	Retribución en forma de anticipos, créditos concedidos		
	Tipo de interés de la operación	Características esenciales de la operación	Importes eventualmente devueltos

Nombre/Tipología	Primas seguros de vida		Garantías constituidas por la sociedad a favor de los consejeros	
	Ejercicio 2014	Ejercicio 2013	Ejercicio 2014	Ejercicio 2013

b) Resumen de las retribuciones (en miles de euros):

Se deberán incluir en el resumen los importes correspondientes a todos los conceptos retributivos incluidos en el presente informe que hayan sido devengados por el consejero, en miles dse euros.

En el caso de los Sistemas de Ahorro a largo plazo, se incluirán las aportaciones o dotaciones realizadas a este tipo de sistemas:

	Retribución devengada en la Sociedad				Retribución devengada en sociedades del Grupo				Totales		
Nombre/Tipología Período de devengo ejercicio 2014	Total retribución metálico	Importe de las acciones entregadas	Beneficio bruto de las opciones ejercitadas	Total ejercicio 2014 sociedad	Total retribución metálico	Importe de las acciones entregadas	Beneficio bruto de las opciones ejercitadas	Total ejercicio 2014 grupo	Total ejercicio 2014	Total ejercicio 2013	Aportación a sistemas de ahorro durante el ejercicio
Amado Franco Lahoz	417,9	–	–	417,9	11,8	–	–	11,8	429,7	422,8	–
José Luis Aguirre Loaso	480,4	–	–	480,4	8	–	–	8	488,4	466,5	–
Francisco Manuel García Peña	119,9	–	–	119,9	7,5	–	–	7,5	117,4	172,4	–
Jesus Bueno Arrese	89,2	–	–	89,2	12,3	–	–	12,3	101,5	59,3	–
Eugenio Nadal Reimat	28,8	–	–	28,8	11,8	–	–	11,8	40,6	44	–
Manuel Pizarro Moreno	8,7	–	–	8,7	–	–	–	–	8,7	8,3	–
Jesús Solchaga Loitegui	32,5	–	–	32,5	–	–	–	–	32,5	23,8	–
Gabriela González Bueno Lillo	78,9	–	–	78,9	7	–	–	7	85,9	9	–
Juan María Pemán Gavín	36,7	–	–	36,7	–	–	–	–	36,7	13,8	–
Vicente Eduardo Ruiz De Mencía	13	–	–	13	–	–	–	–	13	11,5	–
Vicente Condor Lopez	25,2	–	–	25,2	–	–	–	–	25,2	–	–
Jesus Barreiro Sanz	14,9	–	–	14,9	–	–	–	–	14,9	–	–
Total:	1.346,1	–	–	1.346,1	58,4	–	–	58,4	1.404,5	1.231,4	–

D.2 Informe sobre la relación entre la retribución obtenida por los consejeros y los resultados u otras medidas de rendimiento de la entidad, explicando, en su caso, cómo las variaciones en el rendimiento de la sociedad han podido influir en la variación de las remuneraciones de los consejeros.

Únicamente el sistema retributivo del Consejero Delegado tiene vinculación al rendimiento de la sociedad, tal y como se ha indicado en los apartados anteriores de este informe, en función de los objetivos globales y específicos que son fijados por el Consejo de Administración, previo informe de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

D.3 Informe del resultado de la votación consultiva de la junta general al informe anual sobre remuneraciones del ejercicio anterior, indicando el número de votos negativos que en su caso se hayan emitido.

	Número	% sobre el total
Votos emitidos		

	Número	% sobre el total
Votos negativos		
Votos a favor		
Abstenciones		

E Otras informaciones de interés

Si existe algún aspecto relevante en materia de remuneración de consejeros que no se haya podido recoger en el resto de apartados del presente informe, pero que sea necesario incluir para recoger una información más completa y razonada sorbe la estructura y prácticas retributivas de la sociedad en relación con sus consejeros, detállelos brevemente.

Apartado D.1.a)

D. Vicente Cóndor López fue designado consejero de Ibercaja Banco, S.A. el 27 de enero de 2014.

D. Jesús Barreiro Sanz fue designado consejero de Ibercaja Banco, S.A. el 11 de noviembre de 2014, por lo que la retribución indicada en el presente informe se refiere a la percibida como miembro del Consejo de Administración, a partir de dicha fecha.

D. Eugenio Nadal Reimat desempeñó el cargo de consejero hasta el 1 de octubre de 2014, fecha en que renunció al cargo con ocasión de su nombramiento como patrono de la Fundación Bancaria Ibercaja.

A partir del mes de abril de 2014 las dietas por asistencia a percibir por D. Juan María Pemán Gavín se abonaron directamente a la Fundación Caja de Ahorros de la Inmaculada.

Apartado D.1.a) i)

El epígrafe «Otros conceptos» se refiere a primas de seguro abonadas por la Entidad, excluyendo primas de seguro de vida, cuyo importe se indica en un apartado específico del presente informe.

Apartado D.1.b)

Se computan las retribuciones percibidas por los consejeros de la Entidad por su pertenencia al consejo de Banco Grupo Cajatres, S.A.U. (hasta su absorción por Ibercaja Banco, el 1 de octubre de 2014) y al de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja (hasta su transformación en Fundación Bancaria Ibercaja).

Este informe anual de remuneraciones ha sido aprobado por el Consejo de Administración de la sociedad, en su sesión de fecha 10 de marzo de 2015.

Indique si ha habido consejeros que hayan votado en contra o se hayan abstenido en relación con la aprobación del presente informe.

Sí ☐ No ☑

Nombre o denominación social del miembro del Consejo de Administración que no ha votado a favor de la aprobación del presente informe	Motivos (en contra, abstención, no asistencia)	Explique los motivos

Grupo iberCaja