



2. INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2015 GRUPO IBERCAJA BANCO



ÍNDICE

1. Presentación	5
2. El Grupo Ibercaja	7
2.1. El Grupo Ibercaja	7
2.2. Estrategia 2015-2017. «Plan +»	14
2.3. Principales magnitudes y hechos relevantes 2015	18
2.4. Presencia geográfica y principales productos y servicios	20
2.5. Modelo de Gestión orientado a la excelencia	23
2.6. Información financiera	24
3. Gobierno Corporativo	27
3.1. Introducción	27
3.2. Órganos de Gobierno	28
3.3. Evaluación del desempeño	32
3.4. Remuneración de Alta Dirección y Órganos de Gobierno	33
3.5. Conflictos de intereses de los órganos administrativos, de gestión y de supervisión	33
3.6. Normas internas y Órganos de Control	33
3.7. Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación al terrorismo	34
3.8. Prevención de riesgos de responsabilidad penal	38
3.9. El sistema de control interno	39
3.10. Transparencia en la información y en la comunicación corporativa	41
4. Gestión y desarrollo sostenible	44
4.1. Sistema de Gestión de la Sostenibilidad	44
4.2. Misión, visión y valores	45
4.3. Escucha y diálogo con los grupos de interés	47
4.4. Análisis de materialidad	49
4.5. Adhesión al Pacto Mundial	59
4.6. Iniciativas de RSC en la cadena de suministro	61
4.7. Inversión Socialmente Responsable (ISR)	64
4.8. Participación en foros e iniciativas de RSC	65
5. Compromiso con los clientes	67
5.1. Modelo de relación con el cliente	67
5.2. Colectivos de clientes	69

5.3. Calidad de servicio e innovación	69
5.4. Estrategia omnicanal	73
5.5. Servicio de atención al cliente	75
5.6. Productos orientados a colectivos específicos	78
6. Compromiso con las personas	89
6.1. Modelo de gestión de personas	89
6.2. Desarrollo de las personas	94
6.3. Formación y gestión del conocimiento	96
6.4. Política de igualdad y conciliación	98
6.5. Prevención y salud laboral	100
6.6. Comunicación y participación	102
7. Compromiso con el medio ambiente	105
7.1. Sistema de Gestión Ambiental	105
7.2. Política ambiental	106
7.3. Gestión sostenible del agua y energía	107
7.4. Generación de residuos	109
7.5. Control de emisiones y lucha contra el cambio climático	113
7.6. Medio ambiente en la actividad financiera	114
8. Compromiso con la sociedad	117
8.1. Introducción	117
8.2. Contribución al crecimiento económico y al bienestar social	117
8.3. Patrocinios y acciones de marca	126
Anexo I: Índice de contenido GRI G4. Opción de conformidad	129
Anexo II: Informe de Revisión Independiente del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2015	138

1. PRESENTACIÓN G4-1

En 2015 hemos seguido avanzando en sostenibilidad con nuestra apuesta por la **responsabilidad**, el cuidado del entorno y el fomento del desarrollo económico, social y territorial. Ha sido el año de lanzamiento de un nuevo plan estratégico, «Plan + 2015-2017», en el que hemos trabajado siempre teniendo presente el «cómo» además del «qué»: la actuación responsable en toda la cadena de valor de la Entidad ha sido el hilo conductor para su desarrollo.

Nuestra forma de hacer ha quedado reflejada en la **propuesta de valor** diseñada para nuestros **clientes**, centro de nuestras actuaciones, que queremos hacer visible y vivible, explicitando nuestro **compromiso** con ellos. Queremos ser útiles, ayudándoles y asesorándoles, **personalizar** cada una de nuestras acciones, ofreciendo a cada persona lo que más le conviene, y establecer un **compromiso mutuo** basado en la confianza.

También hemos trabajado en las **personas**, porque entendemos que son el pilar fundamental para el éxito del proyecto; son ellas las que nos hacen diferentes y las que constituyen nuestro principal motor de avance. Apostamos por el **talento, la conciliación y la participación**, como bases para el desarrollo integral y como palancas para la implicación y el compromiso.

Somos conscientes de la trascendencia del ejercicio de nuestra responsabilidad social corporativa, y hemos avanzado en la **escucha activa** a nuestros principales grupos de interés con la finalidad de conocer sus **expectativas y necesidades** y alinearlas con nuestras acciones. Y continuamos ocupándonos de nuestro entorno, del **desarrollo del territorio** y sus empresas y del cuidado del **medio ambiente** en el despliegue de nuestra actividad.

Progresamos siempre aportando valor añadido sobre la sólida base del buen gobierno corporativo, con el buen hacer y la prudencia que ha caracterizado siempre la gestión de Ibercaja y que nos ha permitido llegar con orgullo hasta donde estamos.

Seguiremos mejorando, siempre fieles a nuestra identidad: somos un **Banco con una alta sensibilidad social**. Nuestra determinación es seguir escuchando las necesidades de distintos colectivos y distintas causas, apoyando la innovación social. Queremos que trasciendan y se perciban los valores de cercanía, profesionalidad, compromiso, excelencia, solidez y capacidad de adaptación, presentes en nuestro día a día y en nuestra cultura corporativa. En definitiva, queremos continuar escribiendo nuevas páginas en la historia de esta Entidad con 140 años de pasado y un brillante futuro por delante.



Amado Franco Lahoz
Presidente



Víctor Iglesias Ruiz
Consejero Delegado

2. EL GRUPO IBERCAJA

2.1. El Grupo Ibercaja

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.

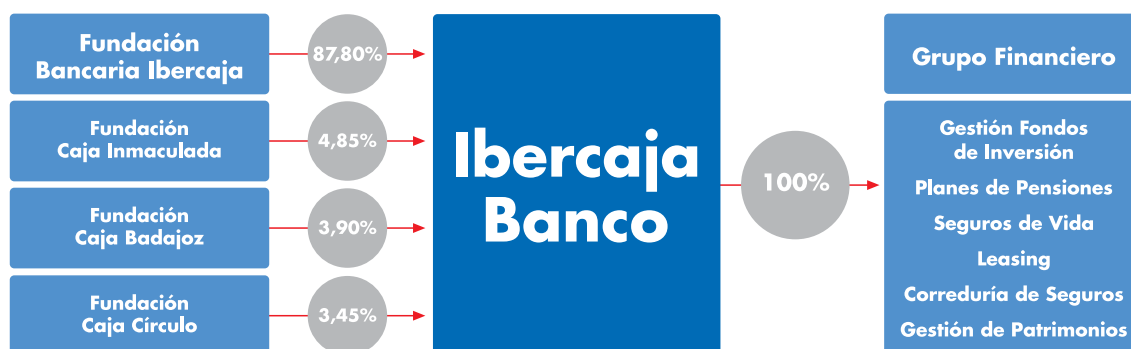
En el marco del proceso de reestructuración del sector financiero español, Ibercaja Banco, Banco Grupo Caja3 y sus respectivas cajas de ahorros accionistas, formalizaron el 23 de mayo de 2013 un acuerdo para la integración mediante fusión de las dos entidades de crédito que se llevaría a cabo mediante la absorción de Banco Grupo Caja3 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 Caja3 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 se transformó en la Fundación Bancaria Ibercaja.

2.1.1. El Grupo Financiero Ibercaja [G4-7](#), [G4-13](#)

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, destacando 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, banca-seguros, patrimonios y leasing/renting**.

Respecto a su **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%).



Las principales sociedades filiales que componen el Grupo Financiero Ibercaja son:

2.1.2. Ibercaja Gestión S.G.I.I.C., S.A.

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 65 fondos de inversión y 15 sociedades de inversión de capital variable (SICAV).

Cabe destacar que durante el ejercicio 2015, la sociedad ha recibido varios reconocimientos a los resultados obtenidos por parte de la plataforma de fondos All Funds Bank y el diario *Expansión*. La sociedad gestora en su conjunto y el equipo de gestión de renta fija ha vuelto a recibir sendas nominaciones en las categorías como mejor gestora de fondos y mejor equipo de gestión. Asimismo, el fondo Ibercaja Oportunidad Renta Fija FI lo ha conseguido en la categoría de renta fija. Igualmente, este fondo ha sido reconocido con la categoría Bronze y 5 estrellas por parte de la agencia de análisis de fondos Morningstar, consolidando su posición como uno de los mejores fondos de renta fija del sector de los últimos cuatro años.

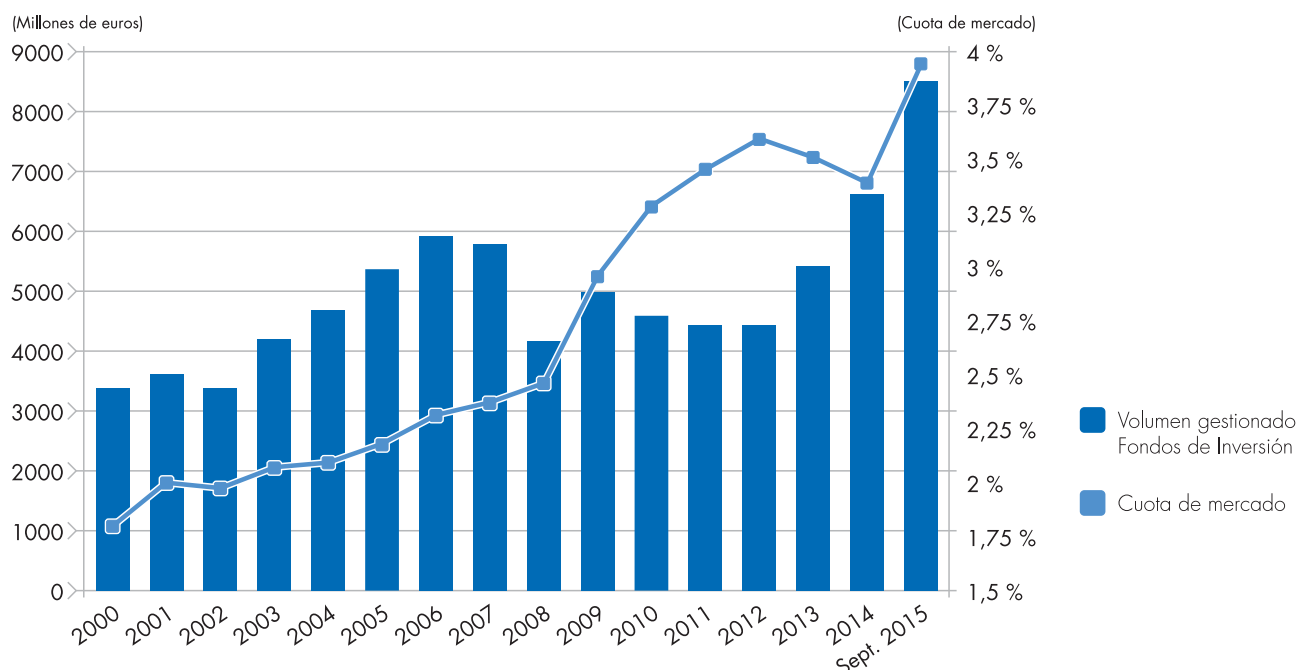
Adicionalmente, a lo largo de 2015 la calidad de gestión también se ha visto reconocida por la agencia de análisis de fondos Citywire. Esta agencia ha otorgado Rating +, reconociendo que se mantiene entre las mejores gestoras de fondos y alcanzado la categoría Gold y Silver en varias familias de producto. Igualmente, Morningstar tiene asignados los máximos *ratings* cuantitativos a varios fondos de la sociedad gestora.

Los fondos de renta fija, los fondos con rentabilidad objetivo y los fondos garantizados suponen conjuntamente un 48% del volumen administrado de clientes en fondos de inversión

al cierre de 2015. A lo largo del ejercicio, en un entorno financiero dominado por tipos de interés en niveles mínimos que condicionan las perspectivas futuras de los fondos de renta fija, la oferta de la Entidad ha continuado orientándose 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 83% de las aportaciones netas a fondos de inversión de Ibercaja en el ejercicio, que ascendieron a 2.000 millones de euros, el máximo registro anual de suscripciones alcanzado por la Entidad. El patrimonio gestionado en fondos de inversión asciende a 8.641 millones de euros a 31 de diciembre, con un crecimiento del 31% en el año y una cuota de mercado del 3,93%, lo que consolida a Ibercaja Gestión en la octava posición del *ranking* nacional de gestoras por volumen.



Cuota de mercado 3,9%



Ibercaja Gestión lleva más de 15 años consecutivos recibiendo reconocimientos externos por la calidad de gestión. Desde el año 2000, los fondos de inversión y de pensiones del Grupo Ibercaja acumulan un total de 40 premios otorgados por las principales agencias de análisis y medios de comunicación.

2.1.3. Ibercaja Pensión E.G.F.P., S.A.

El patrimonio gestionado por Ibercaja Pensión al finalizar 2015 totaliza 5.930 millones de euros, cifra que representa un incremento de 113 millones de euros respecto al cierre de 2014 y una cuota de mercado de 5,67%, ocupando el quinto lugar entre las entidades gestoras a nivel nacional.

El volumen gestionado en planes de pensiones del sistema individual se ha incrementado en 63,9 millones de euros alcanzando una cifra de 1.978 millones de euros. La cuota de mercado queda establecida en 2,91% y el número de clientes en 165.715, titulares de un total de 208.049 planes de pensiones.

Ibercaja Pensión incorporó en 2015 a su actividad la gestión de los dos fondos de pensiones personales que estaban administrados por Caja Badajoz Vida y Pensiones, de modo que al cierre de 2015 el Grupo Ibercaja cuenta con una única gestora de fondos de pensiones: Ibercaja Pensión.

La compañía ha lanzado una nueva gama de planes de pensiones de la tipología denominada gestión activa. Estos planes buscan mediante una gestión muy dinámica de sus carteras aprovechar las tendencias del mercado en cada momento, circunstancia especialmente relevante en estos momentos en los que los rendimientos de los activos de renta fija están en mínimos históricos, siempre dentro de un nivel de riesgo y porcentaje mínimo y máximo de renta variable predeterminados. Estos productos han tenido una extraordinaria acogida hasta el punto de que en solo 3 meses de vida ya concentran el 10% del patrimonio total gestionado por la compañía. Son el Plan Ibercaja Gestión Equilibrada (20% máximo en renta variable), Plan Ibercaja Gestión Evolución (renta variable entre el 10% y el 40%) y el Plan Ibercaja Gestión Crecimiento (renta variable entre el 20% y el 60%).

Asimismo, Ibercaja Pensión ha lanzado su primer producto que sigue de forma decidida criterios de **inversión socialmente responsable, el Plan Ibercaja de Pensiones Sostenible y Solidario** que es uno de los primeros productos que ponen en comercialización de esta categoría a nivel nacional, y que pretende dar respuesta a la demanda creciente de instrumentos de ahorro con un perfil ético y al compromiso de la compañía por estimular dicha demanda, poniendo soluciones en el mercado.

En planes de empleo, el patrimonio asciende a 3.952 millones de euros, un 1,26% superior a la cifra del 2014 que fue de 3.903 millones de euros. De este modo la cuota de mercado en este segmento se sitúa en 11,12% y consolida a Ibercaja Pensión en el tercer puesto entre las gestoras españolas. Se administran un total de 20 planes que cuentan con 70.436 partícipes y beneficiarios.

A lo largo de 2015, Ibercaja Banco ha transformado los compromisos por pensiones, instrumentados a través de 4 planes de pensiones del sistema de empleo (Plan de Empleados de Ibercaja y Plan de Empleados de Caja Inmaculada, gestionados por Ibercaja Pensión y Plan de Empleados de Caja Círculo y Plan de Empleados de Caja Badajoz, administrados por Caser Pensiones), en un único plan de pensiones que gestionará Ibercaja Pensión y que iniciará su actividad el 1 de enero de 2016. El plan resultante totaliza un patrimonio de 656,92 millones de euros a 1 de enero de 2016.

A lo largo de 2015 la compañía ha realizado un esfuerzo notable para significarse en el mercado como un actor de primera fila en materia de previsión social, organizando eventos de debate sobre los sistemas públicos y privados de pensiones. En el mes de junio se celebró en Zaragoza la jornada «Presente y Futuro del Sistema de Pensiones» organizada junto con la Asociación para el Progreso de la Dirección, y en noviembre se celebró en Madrid «Planes de Pensiones en España. Retrospectiva crítica y futuro por definir» organizado con *Cinco Días*, contando con la participación de grandes profesionales en la materia, representantes políticos y de la administración y una gran acogida de público.

Reseñable es que la actividad de Ibercaja Pensión se ha visto reconocida por segundo año consecutivo por la publicación británica *World Finance* como «Mejor Gestora de España 2015».

Hay que señalar que en la última edición de los **premios europeos** de la publicación británica *IPE*, una de las más prestigiosas en pensiones a nivel continental, se seleccionó el Fondo de Pensiones de los empleados de Endesa, gestionado por Ibercaja Pensión, como uno de los 4 mejores fondos híbridos de Europa (híbridos, que simultanean aportación y prestación definida). Para conceder el premio el jurado valoró los resultados en términos de rentabilidad, y otros aspectos como la innovación, el control de riesgos y la colocación estratégica de activos.



**Ibercaja
Pensión E.G.F.P.**

MEJOR GESTORA
DE PLANES DE
PENSIONES DE
ESPAÑA

2.1.4. Ibercaja Vida, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.

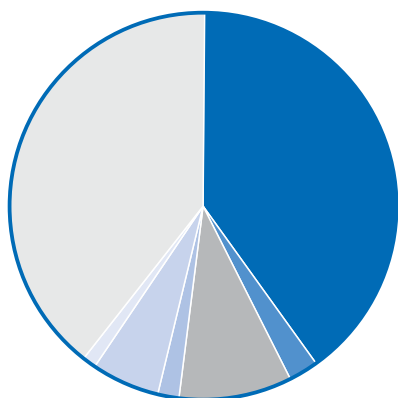
Ibercaja Vida es una compañía de seguros de vida especializada en el negocio de banca-seguros y su actividad fundamental se centra en la realización de seguros de vida ahorro y seguros de vida riesgo para su comercialización a través de la red de oficinas de Ibercaja Banco.

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), Seguros de Ahorro Individuales a Largo Plazo (SIALP), 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 2015 asciende a 6.067 millones de euros. Las primas cobradas al cierre de diciembre totalizan 990 millones de euros y el número pólizas se eleva por encima de 852.000.

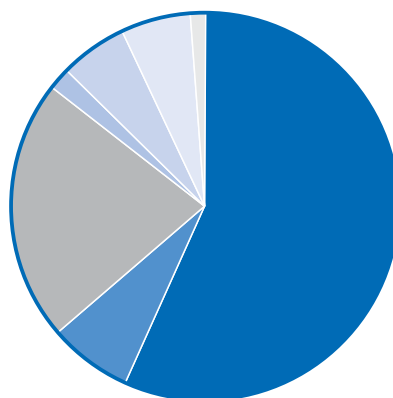
Otro de los aspectos importantes y que aportan valor a la aseguradora, es la amplia diversificación de productos gestionados, tal y como se pone de manifiesto en los siguientes gráficos:

Distribución del número de pólizas por gama de seguros a 31-12-15 en Ibercaja Vida



43% Ahorro sistemático	4% Planes de previsión asegurada
2% Ahorro inversión	1% Seguros colectivos de empresas
6% Rentas vitalicias y temporales	43% Vida-riesgo
1% Unit Linked	

Distribución de la provisión matemática por gama de seguros de ahorro y primas en vida-riesgo a 31-12-15 en Ibercaja Vida



3.325 Ahorro sistemático	289 Planes de previsión asegurado
361 Ahorro inversión	271 Seguros colectivos de empresas
1.633 Rentas vitalicias y temporales	59 Vida-riesgo
109 Unit Linked	

Especialmente destacable es el crecimiento en el año en seguros vinculados a la jubilación y a la tercera edad como PIAS y rentas vitalicias, del 16% y 5% respectivamente.

Destacable ha sido también este año que la compañía formalizó la absorción de Caja Badajoz Vida y Pensiones, la otra compañía del ramo del Grupo Ibercaja, fusión que ha reforzado su posición en el mercado. Conforme a la información publicada por ICEA a diciembre de 2015, la cuota de mercado de Ibercaja Vida se sitúa en 3,62% y la entidad ocupa el quinto puesto en el *ranking* total de provisiones de vida por Entidades.

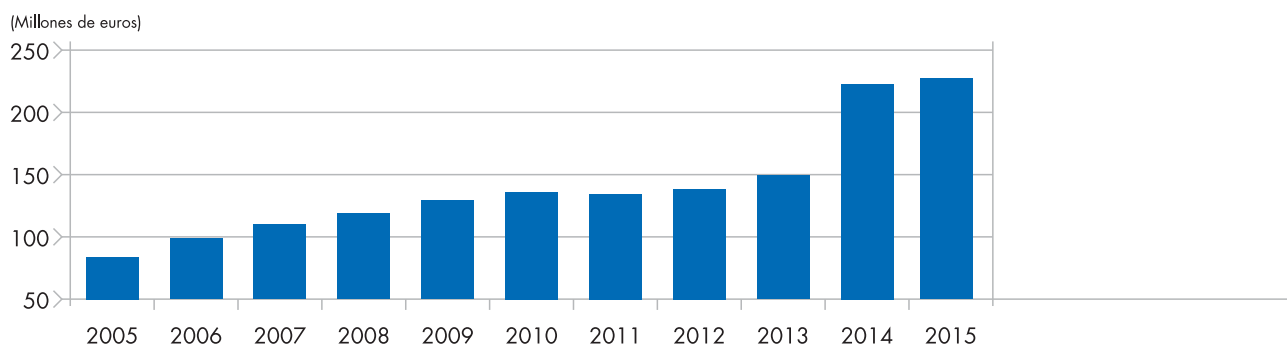
2.1.5. Ibercaja Mediación de Seguros, S.A.

Ibercaja Mediación de Seguros S.A. es la sociedad del grupo Ibercaja dedicada a la intermediación de seguros. Su actividad consiste en la comercialización de seguros de riesgo y de ahorro, tanto para particulares como para empresas, que son distribuidos a través de la red de oficinas de Ibercaja Banco.

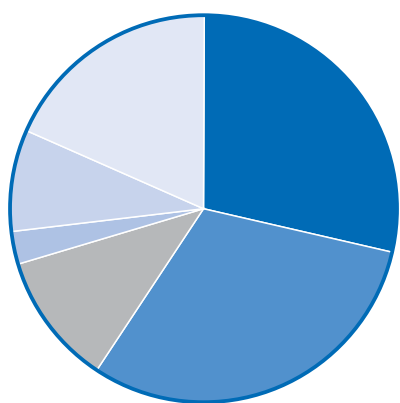
Durante el año 2015 Ibercaja Mediación incorporó la actividad del operador de banca-seguros de Caja Inmaculada; de esta forma ha dado por culminado el proceso de integración de todos los operadores de banca-seguros procedentes del Banco Grupo Caja3 iniciado en 2014.

El volumen gestionado de primas de seguros de riesgo es de 227,4 millones de euros con la siguiente evolución temporal:

Volumen primas seguro riesgo



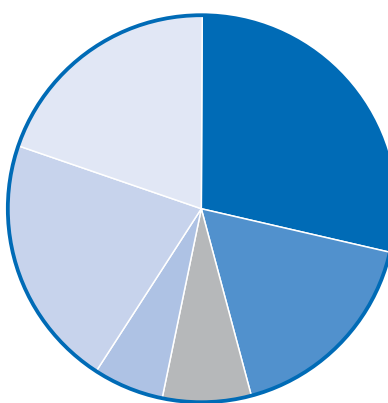
Número de pólizas por ramas



- 39% Multirisgos
- 13% Autos
- 7% Salud
- 6% Agrarios
- 28% Vida
- 7% Resto no vida

El número de pólizas a cierre de ejercicio ha sido de 1.045.667

Volumen primas seguro de riesgo por ramas



- 38% Multirisgos
- 11% Autos
- 2% Salud
- 1% Agrarios
- 39% Vida
- 9% Resto no vida

Es de destacar tanto el continuo crecimiento de la nueva producción como la mejora en la retención de cartera. De esta forma, se sigue compensando la disminución en la contratación de seguros de determinados ramos (construcción, vinculados a préstamos...) y la generalizada caída de cartera que se da en el sector asegurador.

Cabe destacar los siguientes **hechos significativos**, acaecidos durante el ejercicio 2015. Dentro de la actividad comercial y de actualización de productos:

- Consolidación del denominado «Proyecto Risk», para impulsar la comercialización de seguros de vida riesgo mediante un modelo de venta reflexiva y asesoramiento al cliente.
- Creación de un nuevo producto de hogar que mejora las coberturas e introduce servicios novedosos.
- Ampliación de la gama de seguros de vida riesgo con un seguro asociado a préstamos personales o de consumo.
- Incorporación a la gama de seguros de salud de una nueva modalidad dirigida fundamentalmente a jóvenes.
- Ampliación de las garantías en los seguros de automóviles.
- Impulso comercial y mejoras en los productos dirigidos a las empresas, destacando los de responsabilidad civil de directivos y los relacionados con vehículos de automoción y bodegas.
- Inicio de la comercialización de un seguro de asistencia para las mascotas.
- Implementación de una herramienta de asesoramiento y apoyo a la venta de seguros de hogar para la red.
- Mejora del simulador para la venta de seguros de vida.
- Mecanización de una nueva modalidad de seguro de decesos de prima única haciéndola accesible a toda la red de oficinas.

Asimismo, los siguientes **programas y proyectos** son los más relevantes en este ejercicio:

- Actuaciones relativas a la venta de seguros por canales alternativos al presencial: «Omnicanalidad».
- Plan de mejora del servicio proporcionado, relativo a la actividad aseguradora.
- Proyecto de paquetización de seguros.

Estas acciones, y otras llevadas a cabo durante el ejercicio, han permitido que otro año más, a pesar de continuar la fuerte competencia en el mercado y de la actual situación económica, se haya conseguido incrementar las comisiones de seguros de riesgo.

En materia de formación, está en marcha el plan de formación para el trienio 2014-2016 relativo al cumplimiento de la Ley 26/2006 sobre seguros y reaseguros privados, dirigido al personal de la red de oficinas con atención directa al cliente.

2.1.6. Ibercaja Patrimonios S.G.C., S.A.

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 2015, tanto en la modalidad de asesoramiento como en gestión discrecional de carteras, es de 2.860 millones de euros, repartidos en unos 4.000 grupos familiares. Respecto a 2014 se ha incrementado en un 16% el volumen administrado y en un 15% el número de grupos familiares a los que les presta un servicio de banca privada.

2.1.7. Ibercaja Leasing y Financiación, S.A.

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 CO₂.

En el año 2015 sacamos al mercado un nuevo producto «Renting de equipos y tecnología» orientado a facilitar a las empresas la renovación de sus equipos tecnológicos, equipos informáticos, de comunicación, etc. a través del arrendamiento operativo, conocido como *renting*.

Con el *renting* de equipos y tecnología las empresas disponen de los equipos más avanzados y eficientes tanto tecnológicamente como medioambientalmente con todos los servicios de su buen funcionamiento incluido y sin tener la preocupación de la obsolescencia del mismo ya que a la finalización del período de uso son sustituidos por otros equipos más eficientes.

Ibercaja Leasing está asociado a la Asociación Española de Renting de vehículos (AER), y es miembro asociado de la Asociación Española de Leasing y Renting (AELR), teniendo representación en el Consejo de Renting de esta asociación.

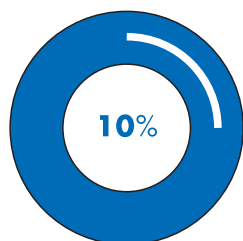
2.2. Estrategia 2015-2017. «Plan +» G4-2

Ibercaja elaboró y presentó en febrero de 2015 el **Plan Estratégico 2015-2017**, que recibe el nombre de «Plan+», adaptándose a las nuevas coordenadas de la banca en España y constituyendo el primer paso del necesario proceso de transformación a medio plazo con el gran reto de hacer de Ibercaja un proyecto atractivo, con capacidad de atraer capital de terceros.

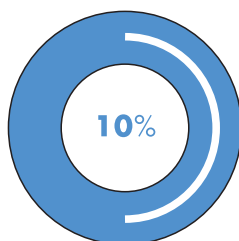


Objetivos estratégicos:

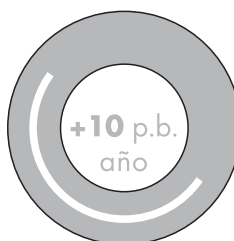
- **La maximización de la solvencia y la rentabilidad**, incrementando los ingresos recurrentes y reduciendo los costes para obtener un conjunto diversificado de fuentes de mejora de la rentabilidad.
- **Construir un proyecto empresarial reconocido por su buen gobierno y reputación**, siendo un banco transparente que trabaja activamente para lograr la máxima confianza de los clientes y la sociedad.
- **Ganar cuota de mercado sistemáticamente en los segmentos de clientes y líneas de negocio estratégicas.**



CET 1



ROE



Cuota de mercado

- **CET 1:** CET1 Fully Loaded (sin plusvalías de deuda soberana). Ratio que mide la solvencia.
- **ROE:** Rentabilidad s/fondos propios.
- **Cuota de mercado:** Medida en volumen de actividad (tanto en crédito como en recursos).

Dentro de la segunda opción de objetivos se encuentra la incorporación en el cuadro de mando de visión de las siguientes metas globales:

Resumen 10 metas globales



Solvencia

CET1 (fully loaded)	10%
Capital total	13,5%



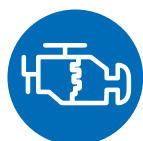
Rentabilidad

ROTE (2018)	10%
Eficiencia ex ROF (2018)	50%



Apalancamiento

Créditos/Depósitos	100%
--------------------	------



Calidad riesgo

Mora (contable y ampliada) vs. comparables	-25%
Coste del riesgo	50 pb

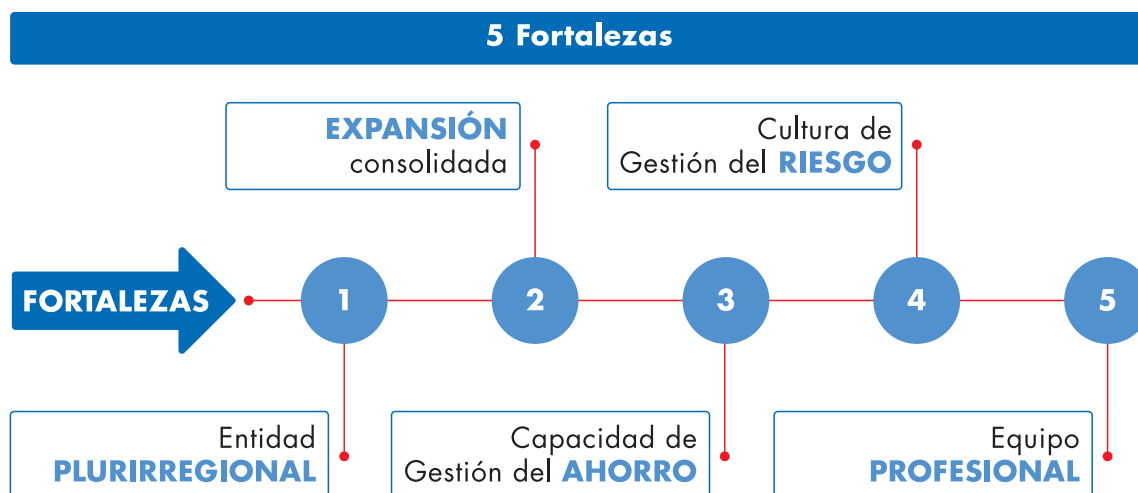


Posicionamiento

Cuota de mercado (volumen actividad)	+10 pb/año
Ranking sectorial Reputación	Top 3
Ranking sectorial Calidad de Servicio	Top 3

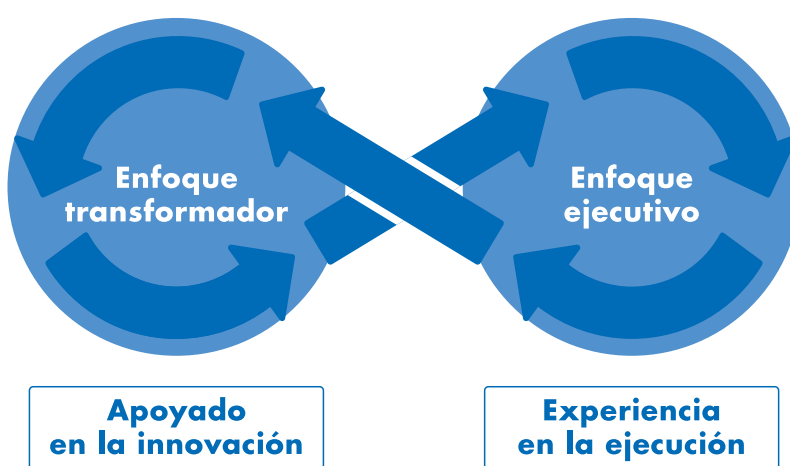
A finales de octubre de 2014, una vez realizada la integración con el Banco Grupo Caja3, la Entidad inicia una nueva fase de reflexión estratégica, con la participación activa del Comité de Dirección, para poner en marcha la construcción del nuevo Plan Estratégico del Grupo Ibercaja. En este nuevo ciclo cabe destacar el elevado grado de consenso en el diagnóstico y diseño del Plan Estratégico 2015-2017, donde se formaliza la actual visión segmentada por grupos de interés.

Dentro del análisis interno se identifican, entre otras, las cinco grandes fortalezas que configuran el actual posicionamiento en el sector financiero español:



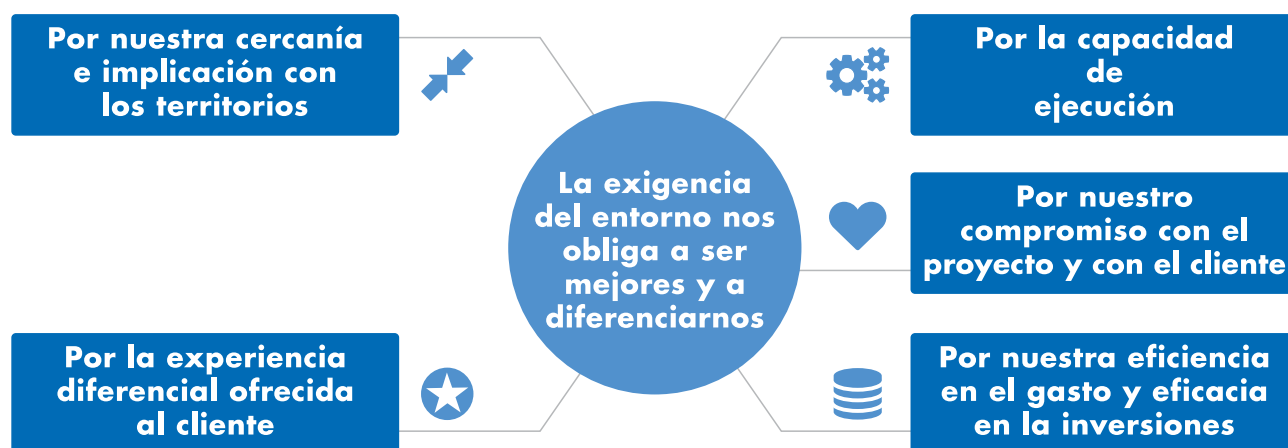
Para alcanzar estos grandes objetivos, y dentro del análisis interno, Ibercaja parte de unas fortalezas que le permiten abordar el desarrollo de su Plan con ventajas estratégicas.

El «Plan +» ha diseñado y desplegado un conjunto de proyectos estratégicos para alcanzar los objetivos estratégicos que combinan en su primer año dos grandes enfoques: «Transformador» y «Ejecutivo».



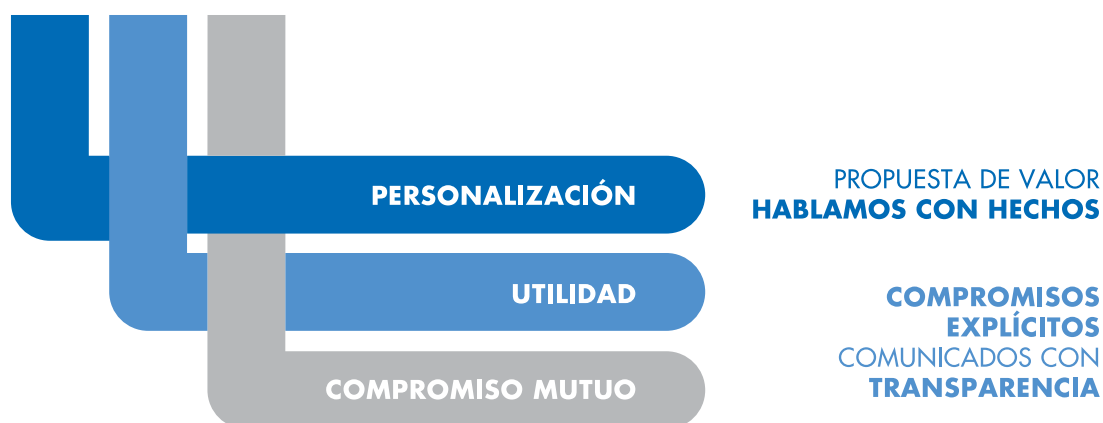
A partir del 2016 el enfoque transformador centrará la atención de la estrategia con el fin último de cumplir con los objetivos estratégicos, ambiciosos pero factibles.

Los proyectos estratégicos desplegados en el «Plan +» están diseñados siempre pensando en la **mejora de la satisfacción y experiencia del CLIENTE**, fuente principal de sostenibilidad y rentabilidad para una entidad bancaria de perfil minorista. Asimismo, Ibercaja está trabajando para hacer realidad la estrategia a través del despliegue y la personalización de los proyectos en los diferentes territorios.



Con el objetivo de centrar esta estrategia en el cliente, ofrecemos una **Propuesta de Valor** atractiva y diferencial a nuestros clientes basada en tres ejes:

- **Personalización:** queremos ser especialistas en cada cliente, que encuentre en Ibercaja personas que conoce y le conocen, para aconsejarle y asesorarle en los momentos financieros vitales.
- **Utilidad:** vamos a ayudar a nuestros clientes a gestionar sus finanzas de modo sencillo, que las entiendan mejor, asesorándoles y poniendo a su disposición servicios y soluciones que las mejoren.
- **Compromiso mutuo:** queremos reconocer y premiar a los clientes que más confían en nosotros, ofreciéndoles mejores condiciones y acceso preferente a servicios y apoyándoles ante situaciones excepcionales, con compromiso de escucha para mejorar aquello que más les importa.



2.3. Principales magnitudes y hechos relevantes 2015 G4-9

Magnitudes básicas

	2015	2014	2013
Grupo Ibercaja Banco			
Actividad de balance (Millones de euros)			
Activo total	58.922	62.322	63.149
Crédito a clientes bruto	34.449	36.061	39.095
Cartera de valores	20.591	22.320	19.826
Recursos totales gestionados	62.871	62.551	61.989
Recursos fuera de balance	15.486	13.391	12.053
Recursos de clientes minoristas	49.510	48.581	46.625
Indicadores y ratios			
Tasa de morosidad del crédito (%)	8,95	10,78	10,25
Cobertura total de la morosidad (%)	53,70	57,56	56,96
Líquidez disponible/activo total (%)	19,13	20,51	16,89
Ratio crédito/financiación minorista (%)	91,33	91,91	99,95
Capital de nivel 1 ordinario - BIS III phased in (%)	11,95	11,13	10,07
Coeficiente de solvencia - BIS III phased in (%)	14,40	11,78	10,75
Capital de nivel 1 ordinario - BIS III fully loaded (%)	9,74	9,62	7,94
Resultados (Miles de euros) ¹			
Margen de intereses	631.576	699.348	592.210
Margen bruto ex Resultado de operaciones financieras	954.768	985.252	759.669
Margen operativo (Mg. bruto ex ROF - gastos expot. recurrentes)	308.117	300.223	216.501
Correcciones de valor det. activos y otros saneamientos	293.896	432.153	421.448
Resultado neto (atribuido a la entidad dominante)	84.123	150.653	-67.684
Otra información relevante²			
Número de oficinas	1.272	1.356	1.407
Número de empleados matriz (plantilla total) ³	5.486	5.993	4.368
Número de cajeros automáticos	1.550	1.613	1.658
Volumen de actividad por oficina ⁴ (Millones de euros)	76,509	72,722	71,844
Volumen de actividad por empleado ⁴ (Millones de euros)	17,740	16,433	15,767

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 (rating de los depósitos)	NP	B1
Standard & Poor's	B	BB
Fitch Ratings	B	BB+

Hechos relevantes producidos en el año 2015 en el Grupo Ibercaja

En enero de 2015 Víctor Iglesias Ruiz fue nombrado Consejero Delegado de Ibercaja Banco. A continuación, se produjeron cambios del equipo directivo y se remodeló la estructura funcional y las distintas áreas. Se creó el Comité de Seguridad de la Información de Ibercaja y se actualizó el Comité de Riesgos Sareb (competencias, componentes y funcionamiento).

En el Comité LOPD se incluyó como nuevo miembro al Jefe de Seguridad de Tecnología y Sistemas.

La Dirección de Auditoría Interna pasó a tener dependencia directa de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

En junio de 2015 se actualizaron los componentes del Consejo de Administración y las Comisiones Ejecutivas, de Nombramientos, de Retribuciones y de Estrategia, tras la renuncia al cargo de vocal del Consejo de Administración de Ibercaja Banco, S.A. de don Manuel Pizarro Moreno.

Finalmente, en noviembre de 2015 se actualizaron los componentes del Consejo de Administración y de la Comisión Ejecutiva.

El 2015 ha sido el año de puesta en marcha del Plan Estratégico para la Entidad (Plan +2015-2017).

La gestión se ha visto afectada por el nuevo entorno económico, social y financiero, que incide en los criterios de eficiencia y control del gasto, los que afectan a la priorización de actuaciones y los derivados de salidas e incorporaciones de personas, reestructuración de la red de oficinas y principalmente los derivados del desarrollo del nuevo Plan Estratégico.

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.

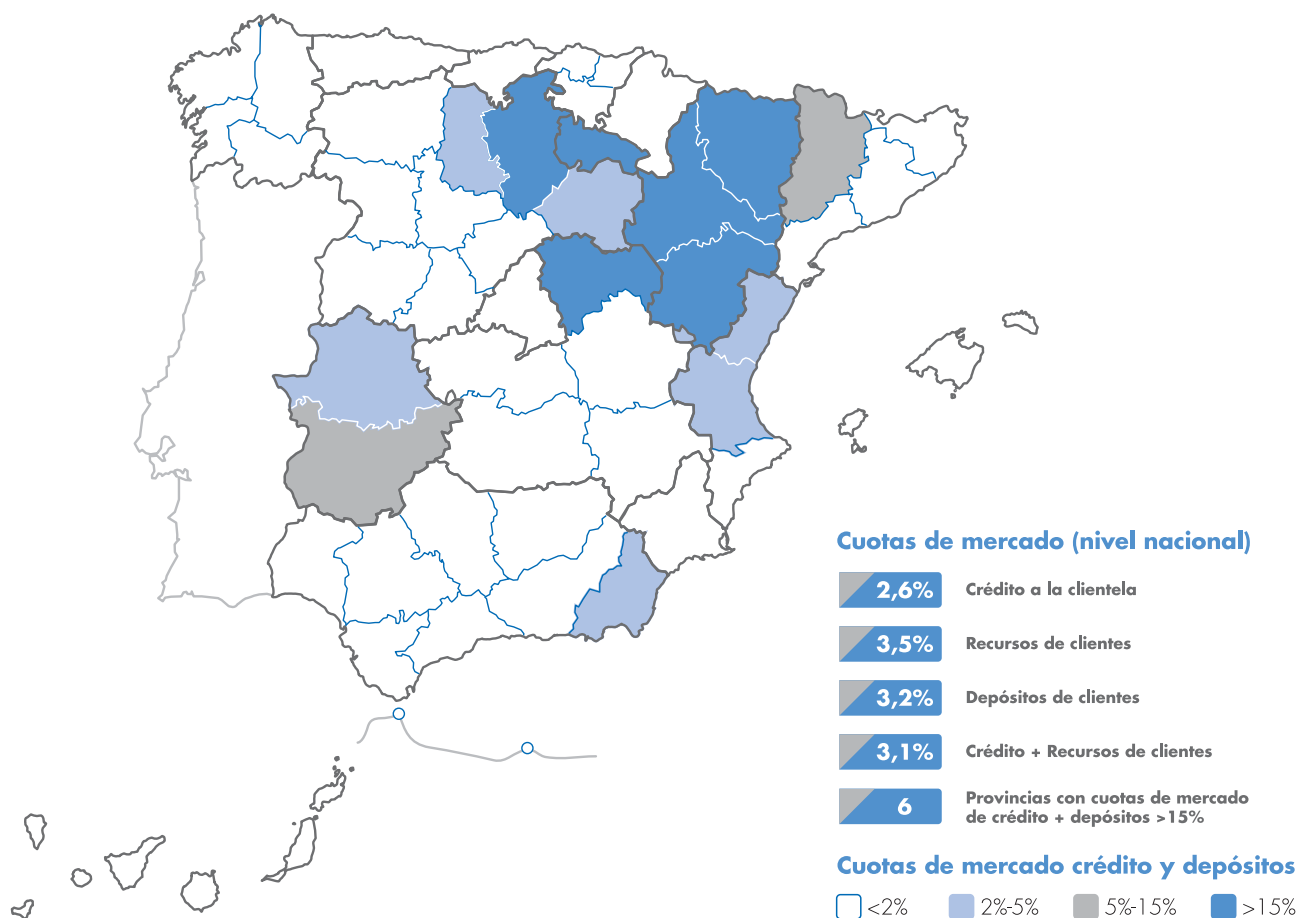
Ha sido un año especialmente intenso en lo referente a desarrollos informáticos para implementar el cumplimiento y control de estas novedades regulatorias en los procesos operativos. Los más relevantes en el año han sido:

- **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 la identificación de clientes con nacionalidad o residencia fiscal en Estados Unidos con el fin de promover la transparencia fiscal y reforzar el cumplimiento de las obligaciones fiscales de ciudadanos o residentes estadounidenses.
- **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.

2.4. Presencia geográfica y principales productos y servicios

G4-DMA, G4-4, G4-6, G4-FS13, G4-FS14

El Grupo cuenta con unos activos de 58.900 millones de euros, siendo la octava entidad por volumen del sistema bancario español. Su actividad principal es la banca minorista, focalizada en la financiación a familias y pymes, la gestión del ahorro y otros servicios financieros. A nivel nacional ostenta una cuota de mercado del 2,6% en crédito, 3,5% 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 64% de la red y obtiene más del 59% del volumen de negocio. Posee asimismo una importante implantación en otras áreas de gran relevancia económica: Madrid y Arco Mediterráneo. En seis provincias españolas la cuota de negocio es igual o superior al 15%. A diciembre de 2015, la red alcanza 1.272 sucursales y una oficina de representación en Portugal.

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	64,4%	59,7%	64,2%
Zona Expansión	27,2%	30,2%	27,1%
Madrid	14,9%	18,3%	16,2%
Arco Mediterráneo	12,3%	11,9%	10,9%
Total Mercados «Core»	91,6%	89,9%	91,3%
Total resto de España	8,4%	10,1%	8,7%

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.

Áreas de escasa densidad de población G4-FS13, G4-FS14

Ibercaja Banco ofrece a sus clientes un modelo relacional con el mismo nivel de experiencia, sea cual sea el punto de contacto que el cliente elija. El cliente tiene la opción de seleccionar el canal por el que desea ser atendido, de forma presencial en la oficina o de forma no presencial, utilizando el teléfono, internet o los cajeros automáticos.

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 poblaciones 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.

El proceso de integración del Banco Grupo Caja3, proporcionó 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 una mayor cobertura en otras provincias.

A finales de 2015 el 24% de las oficinas de Ibercaja Banco se ubicaban en núcleos de población de menos de 1.000 habitantes.

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 también las que preservan la seguridad física en las oficinas sea cual sea su ubicación.

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.

También se dispone de una Unidad de Seguridad que canaliza todas las actuaciones relativas a la seguridad de clientes y empleados y de las propias instalaciones, cumpliendo las normas y estándares legales establecidos.

Principales productos y servicios

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.
- Planes de previsión asegurados.
- Seguros de ahorro previsión.

Tarjetas de crédito

- Tarjetas de débito o de cargo inmediato.
- Tarjetas de crédito o cargo diferido.
- Tarjeta Dual (permite decidir, en el comercio, 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.
- Ibercaja Pay (envío de dinero de móvil a móvil).

Ahorro

- Libretas, cuentas corrientes y de ahorro patrimonial.
- CIALP.
- SIALP.
- Depósitos a plazo.
- Depósitos con cobertura.
- 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.

Para obtener información más detallada se puede acceder a la web comercial www.ibercaja.es y hacer clic en cualquiera de las grandes líneas de producto.

2.5. Modelo de Gestión orientado a la excelencia

Ibercaja Banco cuenta con un Modelo de Gestión propio diseñado, desarrollado, desplegado y revisado por los líderes para contextualizar, dirigir y administrar todas las prácticas y dinámicas de gestión realizadas en la Entidad. Está basado en el desarrollo del concepto de la excelencia en la gestión y adopta como referencia fundamental el Modelo Europeo de Excelencia Empresarial EFQM. En cierta medida, **el Modelo de Gestión de Ibercaja Banco transmite la filosofía y valores con los que se gestiona la Entidad.**

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.

Ibercaja cuenta con el Sello a la Excelencia Europea 500+ desde el año 2007, que es el máximo reconocimiento a la Excelencia Europea. Desde entonces trabajamos en este campo, conscientes de que la mejora es una labor constante e imprescindible para mantener un posicionamiento destacado en el mercado. Durante 2015 se ha estado trabajado para la próxima evaluación, que tendrá lugar a principios de 2016.

Otra muestra del compromiso de Ibercaja con la excelencia es la obtención, en noviembre de 2015, del **Sello de Oro de Aragón Empresa**, que impulsa el Instituto Aragonés de Fomento (IAF) y que supone el máximo reconocimiento a la excelencia empresarial en la comunidad de Aragón.

Ibercaja forma parte desde el año 2010 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. Este certificado se renueva anualmente, destacando que hace dos años Ibercaja recibió 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.



2.6. Información financiera G4-DMA, G4-EC1, G4-EC7, G4-EC8

El crédito a la clientela bruto, 34.449 millones de euros, es un 4,47% menor que un año antes. Este comportamiento responde a varios factores: el proceso de desapalancamiento de familias y empresas, que continúa, aunque de forma más suave que en períodos precedentes, la reducción de la exposición al sector promotor y la disminución de los saldos morosos.

La mejora del entorno económico, la mayor demanda de crédito y la estrategia del Grupo de incrementar el flujo de financiación a pymes y consumo hacen que las formalizaciones hayan tenido una notable expansión. El nuevo crédito concedido en el año, 4.125 millones de euros, supera en un 51% al otorgado en 2014 y alcanza el objetivo previsto en el Plan Estratégico.

Los indicadores de riesgo evolucionan de forma positiva. Los saldos dudosos aceleran su descenso por las menores entradas en mora y la actividad de recuperación, a lo que se añade la venta de una cartera de créditos inmobiliarios dudosos. La ratio de morosidad, 8,95%, baja más de 1,83 p.p., manteniendo un amplio diferencial positivo respecto a la media del sistema financiero español. El riesgo inmobiliario anota un importante retroceso, -20,38%, al que han contribuido la situación del sector, la política prudente respecto a este segmento de negocio y la venta de carteras. Hay que subrayar que Ibercaja ha culminado con éxito diversas operaciones en los mercados entre las que cabe citar la colocación a inversores mayoristas de una cartera de préstamos a promotores inmobiliarios, en su mayor parte dudosos, y de un paquete de créditos fallidos totalmente provisionados. Asimismo, ya en los primeros compases de 2016, Ibercaja ha acordado transmitir la filial de *servicing* inmobiliario a una compañía especializada de primer nivel.

Los recursos gestionados de clientes totalizan 62.871 millones de euros, con un crecimiento de 320 millones de euros (+0,51%) en relación a diciembre de 2014. Los de la red minorista, 49.510 millones de euros, suben un 2% interanual, por el fuerte avance de los productos de intermediación.

El beneficio neto, 84 millones de euros, refleja el buen comportamiento del negocio recurrente. La presión sobre los márgenes, por el impacto que suponen unos tipos de interés extremadamente reducidos, se compensa con la mejora de los costes de financiación, el impulso de la actividad crediticia con pymes y consumo, el aumento de los ingresos procedentes de la gestión de activos y el éxito de la política de ahorro de costes. Al mismo tiempo, el nivel de dotaciones disminuye, con lo que el coste del riesgo, aunque se mantiene en niveles elevados por los activos deteriorados acumulados durante la crisis, sigue la tendencia hacia la normalización.

Ibercaja ha reforzado su sólida solvencia, por la generación orgánica de capital vía resultados y la emisión de 500 millones de euros de deuda subordinada colocada entre inversores mayoristas. La ratio CET1, que mide la relación entre el capital de primera categoría y los activos ponderados por riesgo, se sitúa a cierre del año en el 11,95%, elevándose 82 p.b. respecto a un año antes. A su vez, el CET1 fully loaded asciende al 9,74%.

2.6.1. Gestión del riesgo

La gestión de riesgos del Grupo se ordena a través del «Marco de Apetito al Riesgo» (en adelante RAF, de «Risk Appetite Framework»). El RAF de Ibercaja tiene como objetivo fundamental el establecimiento de un conjunto de principios, procedimientos, controles y sistemas mediante los cuales se define, comunica y monitoriza el apetito al riesgo del Grupo, entendido como el nivel o perfil de riesgo que el Grupo Ibercaja está dispuesto a asumir y mantener, tanto por su tipología como por su cuantía, así como su nivel de tolerancia y debe orientarse a la consecución de los objetivos del Plan Estratégico, de acuerdo con las líneas de actuación establecidas en el mismo.

Adicionalmente, el Grupo Ibercaja cuenta con manuales de políticas y procedimientos de gestión de riesgos que con carácter anual son revisados y aprobados por el Consejo de Administración.

El Marco de Apetito al Riesgo es consistente con la planificación de capital y liquidez de Pilar II de Basilea, cuyo objetivo es asegurar la adecuada relación entre el perfil de riesgos de la Entidad y los recursos propios.

que efectivamente mantiene. La Entidad lleva a cabo un proceso recurrente de auto-evaluación de capital y liquidez en el que aplicaron una serie de procedimientos de identificación, medición y agregación de riesgos, determina el capital necesario para cubrirlos, planifica el capital a medio plazo y establece el objetivo de recursos propios que le permita mantener una holgura adecuada sobre los requerimientos mínimos legales.

La entrada en vigor del nuevo Mecanismo Único de Supervisión (MUS) en noviembre de 2014 obliga al sector financiero europeo a adaptar sus políticas y procedimientos de riesgos, así como su ambiente de control. El «Proceso de evaluación y revisión supervisora» (SREP) es el medio para llevar a cabo la evaluación continua de las entidades por parte del MUS. Los procesos de evaluación interna de la adecuación de capital y liquidez de Pilar II (también denominados ICAAP & ILAAP) se configuran como una pieza clave dentro del proceso SREP.

Finalmente, la Entidad, conforme a las directrices y recomendaciones de la European Banking Association (EBA) referentes a los contenidos de los planes de recuperación, así como la Ley 11/2015, de 18 de junio, de recuperación y resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión, ha definido un plan de recuperación para prevenir y garantizar su capacidad de reacción ante situaciones de deterioro de su solvencia o su capacidad de financiación. El plan de recuperación se integra en los procesos de gestión de riesgos existentes y se actualiza con periodicidad mínima anual.

2.6.2. Generación de riqueza de la actividad financiera **G4-EC1**

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 2015 ha ascendido a la cantidad de 880.566 miles de euros.

(Miles de euros)	2015
Factor Trabajo:	321.929
Remuneraciones	305.375
Dotación al Fondo de Pensiones	16.554
Administraciones públicas:	171.245
Impuesto de Sociedades	34.158
Otros impuestos y tasas	23.136
Cargas sociales	73.951
Contribución FGD	40.000
Excedente:	398.401
Amortizaciones	54.536
Dotación a Reservas	26.869
Otras provisiones	316.996
Valor Añadido del PIB	891.575

2.6.3. Riqueza e impactos económicos generados de las Inversiones en Sectores Estratégicos **G4-EC7**

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.

Algunos de los proyectos, gestionados siempre con criterio empresarial, 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 de Aramón o del Parque Temático 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) y 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, Sodiox 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.

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, a la generación de riqueza y a los 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	21.797	13.432
Sector logístico	9.804	11.531	867
Sector agroalimentario	1.306	7.590	121
Otros sectores	7.480	1.530	3.335
Totales	85.238	42.448	17.775

Inversiones en sectores considerados estratégicos

(Miles de euros)	2014	2015
Importes	116.325	113.713

Nota: los datos del ejercicio 2014 incorporan la cartera procedente de Caja 3.

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).

3. GOBIERNO CORPORATIVO

3.1. Introducción

Una de las prioridades en el Grupo Ibercaja es garantizar la transparencia y el buen gobierno de la Entidad. Las prácticas y criterios de buen gobierno esenciales de la Entidad se recogen en los estatutos sociales y en el Reglamento del Consejo de Administración, que es el encargado de desarrollarlos.

A lo largo del ejercicio 2015, la Entidad ha acometido 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).

En la determinación de los contenidos de dichos documentos no solo se han observado las disposiciones de organización y gobierno interno de las entidades de crédito, sino que se han anticipado disposiciones legales que son propias de las sociedades cotizadas (cuyo régimen de gobierno interno es más riguroso) así como las recomendaciones de buen gobierno emanadas de los organismos de supervisión (código de buen gobierno de las sociedades cotizadas, guías de la EBA, GL44, etc.).

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

Todo ello al objeto de que la Entidad cuente en todo momento con sólidos procedimientos de gobierno corporativo, que incluyan:

- Una estructura organizativa clara con líneas de responsabilidad bien definidas, transparentes y coherentes.
- Procedimientos eficaces de identificación, gestión, control y comunicación de los riesgos a los que la Entidad esté expuesta o pueda estarlo.
- Mecanismos adecuados de control interno, incluidos procedimientos administrativos y contables correctos.
- Políticas y prácticas de remuneración que sean compatibles con una gestión adecuada y eficaz de riesgos y que promuevan la misma.

En todas las empresas que constituyen el Grupo se promueven 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.

En el **Informe de Gobierno Corporativo** se evidencian las estructuras y prácticas de gobierno de la Entidad, que permite 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 y difunde anualmente su Informe de Gobierno Corporativo accesible en la web corporativa (www.ibercaja.es) y en la página web de la CNMV como Hecho Relevante.

3.2. Órganos de Gobierno G4-34, G4-38, G4-39, G4-40, G4-42, G4-48

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.
- Comisión de Retribuciones.
- Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia.
- Comisión de Estrategia.

Órganos de Gobierno Ibercaja

	N.º de miembros
Consejo de Administración	11
Comisión Ejecutiva	7
Comisión de Auditoría y Cumplimiento	4
Comisión de Nombramientos	4
Comisión de Retribuciones	4
Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia	3
Comisión de Estrategia	3

Junta General de Accionistas

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.

Consejo de Administración G4-LA12

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.

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	91%	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.

El Presidente no desempeña funciones ejecutivas, entendidas como funciones directivas en la Entidad, tal y como establece la Ley 10/2014.

El mandato de los consejeros es de 5 años, prorrogables una o varias veces.

Cabe destacar en este punto que tanto la política como el informe de RSC del Grupo Ibercaja Banco los aprueba el Consejo de Administración.

Comisión Ejecutiva o Delegada

Nombre	Cargo	Categoría
D. Amado Franco Lahoz	Presidente	Dominical
D. José Luis Aguirre Loaso	Vocal	Dominical
D. Víctor Iglesias Ruiz	Vocal	Ejecutivo
D. Jesús Bueno Arrese	Vocal	Dominical
D.ª Gabriela González-Bueno Lillo	Vocal	Independiente
D. Francisco Manuel García Peña	Vocal	Dominical
D. Jesús Barreiro Sanz	Secretario	Dominical
	% de consejeros ejecutivos	14,29%
	% de consejeros dominicales	71,43%
	% de consejeros independientes	14,29%
	% de otros externos	0%
	Número de reuniones	24

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

Nombre	Cargo	Categoría
D.ª Gabriela González-Bueno Lillo	Presidente	Independiente
D. Jesús Máximo Bueno Arrese	Vocal	Dominical
D. Vicente Cándor López	Vocal	Independiente
D. Juan María Pemán Gavín	Vocal	Dominical
D. Jesús Barreiro Sanz	Secretario	No miembro
	% de consejeros ejecutivos	0%
	% de consejeros dominicales	50%
	% de consejeros independientes	50%
	% de otros externos	0%
	Número de reuniones	12

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 Comisión de Retribuciones

• Comisión de Nombramientos

Nombre	Cargo	Categoría
D. Jesús Solchaga Loitegui	Presidente	Independiente
D. Vicente Condor López	Vocal	Independiente
D. José Ignacio Mijangos Linaza	Vocal	Dominical
D. Jesús Barreiro Sanz	Secretario	Dominical
	% de consejeros ejecutivos	0%
	% de consejeros dominicales	50%
	% de consejeros independientes	50%
	% de otros externos	0%
	Número de reuniones	1

• Comisión de Retribuciones

Nombre	Cargo	Categoría
D. Jesús Solchaga Loitegui	Presidente	Independiente
D. Vicente Condor López	Vocal	Independiente
D. José Ignacio Mijangos Linaza	Vocal	Dominical
D. Jesús Barreiro Sanz	Secretario	Dominical
	% de consejeros ejecutivos	0%
	% de consejeros dominicales	50%
	% de consejeros independientes	50%
	% de otros externos	0%
	Número de reuniones	1

La Comisión de Nombramientos tiene funciones informativas hacia el Consejo sobre propuestas de nombramientos. En particular le corresponde:

- Evaluar la idoneidad de los consejeros.
- Establecer un objetivo de representación para el sexo menos representado en el Consejo.
- Realizar, para la Junta, las propuestas de nombramiento, reelección o cese de consejeros independientes.
- Informar las propuestas de nombramiento y separación de altos directivos y personas con funciones clave y las condiciones básicas de sus contratos.
- Examinar y organizar la sucesión del Presidente y del Consejero Delegado.

La Comisión de Retribuciones tiene atribuidas funciones de información, asesoramiento y propuesta en materia de remuneraciones de los consejeros, de los directores generales o asimilados, y de las personas cuya actividad profesional incida de manera importante en el perfil de riesgo de la Entidad.

Antes de su escisión en dos comisiones separadas, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones había celebrado 5 sesiones.

Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia

Nombre	Cargo	Categoría
D. Vicente Córdor López	Presidente	Independiente
D. Jesús Máximo Bueno Arrese	Vocal	Dominical
D. José Luis Aguirre Loaso	Vocal	Dominical
D. Jesús Barreiro Sanz	Secretario	No miembro
	% de consejeros ejecutivos	0%
	% de consejeros dominicales	66,66%
	% de consejeros independientes	33,33%
	% de otros externos	0%
	Número de reuniones	5

La comisión tiene como principal función la de asesorar al Consejo sobre la propensión global al riesgo, actual y futura, de la Entidad y su Grupo, y su estrategia en este ámbito, así como 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.

Comisión de Estrategia

Nombre	Cargo	Categoría
D. José Luis Aguirre Loaso	Presidente	Dominical
D.ª Gabriela González-Bueno Lillo	Vocal	Independiente
D. Francisco Manuel García Peña	Vocal	Dominical
D. Jesús Barreiro Sanz	Secretario	No miembro
	% de consejeros ejecutivos	0%
	% de consejeros dominicales	66,66%
	% de consejeros independientes	33,33%
	% de otros externos	0%
	Número de reuniones	4

La principal función de la comisión es la de informar al Consejo de Administración sobre la política estratégica de la Sociedad, velando porque exista una organización precisa para su puesta en práctica.

La comisión ha realizado durante el ejercicio 2015 el seguimiento periódico del Plan Estratégico 2015-2017 aprobado por el Consejo de Administración, de gran transcendencia para la adecuada gestión de la Entidad a medio y largo plazo, así como el seguimiento trimestral de la evolución presupuestaria, como concreción de los mandatos contenidos en el citado Plan Estratégico, dando traslado al Consejo de Administración de las conclusiones obtenidas.

3.3. Evaluación del desempeño G-44

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:

(I) Las **Guidelines on the assessment on the suitability of members of the management body and key function holders (EBA/GL/2012/06)** o «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 de 2011, y adoptada como propia por el Banco de España en diciembre del mismo año.

(II) La Ley 10/2014 y el Real Decreto 84/2015, que establecen 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.

Esta política de evaluación de idoneidad de altos cargos, tiene por objeto establecer los criterios y sistemas que la Entidad tendrá en cuenta para la evaluación de la idoneidad de los miembros del Consejo de Administración, directores generales o asimilados, responsables de las funciones de control interno y otros puestos clave para el desarrollo diario de la actividad de la Entidad.

Todos los miembros del Consejo de Administración de Ibercaja Banco deben cumplir unos requisitos de honorabilidad, experiencia y buen gobierno, en los términos exigidos en la normativa vigente, y que se han recogido de manera expresa en las normas de gobierno interno de la Entidad.

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 y sus actividades profesionales se vienen desarrollando en los ámbitos financieros, de la consultoría y de la asesoría y gestión de empresas.

Esta política complementa lo establecido en los estatutos y en el reglamento del Consejo de Administración.

Cada comisión realiza su informe de autoevaluación del desempeño, que eleva al Consejo de Administración. A su vez el Consejo de Administración emite su propio informe. Los informes realizados por cada una de las comisiones se incorporan como anexo al informe del Consejo.

3.4. Remuneración de Alta Dirección y Órganos de Gobierno G4-51, G4-52

La política de remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración persigue establecer un esquema retributivo adecuado a la dedicación y responsabilidad asumidas por los consejeros con el fin de, por un lado, atraer y retener a los perfiles más adecuados, y por otro, contribuir a que la Entidad pueda cumplir sus objetivos estratégicos dentro del marco en que desarrolla su actividad, todo ello de conformidad con lo establecido en la legislación vigente.

A continuación se muestra la remuneración agregada de los consejeros o miembros del Órgano de Administración, devengada durante el ejercicio 2015:

(Miles de euros)		
Concepto retributivo	Individual	Grupo
Retribución fija	865	0
Retribución variable	101	0
Dietas	299	0
Otras remuneraciones	275	0
Total	1.540	0

Por su parte, la remuneración total agregada de la Alta Dirección (Directores Generales-Adjuntos, Subdirectores Generales y Subdirectores) asciende a un total de 3.258 miles de euros.

Los datos anteriores son facilitados en el **Informe de Gobierno Corporativo**, que se publica en la página web corporativa (www.ibercaja.es) y en la página web de la CNMV como Hecho Relevante.

3.5. Conflictos de intereses de los órganos administrativos, de gestión y de supervisión G4-41

Los miembros de los órganos de administración, gestión y supervisión de Ibercaja Banco cumplen los requisitos establecidos en la Ley de Sociedades de Capital, y no se han puesto de manifiesto conflictos de intereses entre las personas mencionadas en el apartado anterior, 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.

3.6. Normas internas y Órganos de Control G4-56, G4-PR1, G4-FS15

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 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 parte de 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 mismo 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 conflictos de intereses, elaborada en el marco de la **normativa MiFID**, cuya finalidad es gestionar de forma objetiva los conflictos de interés que puedan surgir entre el Grupo Ibercaja y sus clientes.
- Comité de Control Interno para la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, que controla el cumplimiento de las obligaciones que establece la normativa sobre prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.
- 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.

3.7. Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo G4-DMA, G4-SO3, G4-SO4, G4-SO5, G4-SO6

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 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 sobre prevención del blanqueo de capitales**, que asume las funciones de Órgano Supervisor, con un representante ante el Supervisor y con una Unidad de **Cumplimiento Normativo**, que verifica la correcta aplicación de las medidas de diligencia debida en la Entidad.

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

Durante el ejercicio 2015, la **Unidad de Prevención del Blanqueo de Capitales (UPBC)** ha abierto un total de 110 expedientes de análisis, de los cuales, 42 proceden de comunicaciones remitidas por oficinas de la red y servicios centrales.

Del total de expedientes, 54 han sido objeto de examen especial, por tratarse de operaciones que, tras un análisis previo, mostraban indicios de ser sospechosas de blanqueo de capitales, de los cuales, 53 han sido objeto de comunicación al Servicio Ejecutivo, y 1 ha sido archivada 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 (SEPBLAC) 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 lo dispuesto en la normativa vigente. 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 a lo establecido en la actual normativa vigente en la materia.

Fruto de los análisis pertinentes se ha informado al SEPBLAC de 676 operaciones relacionadas en el artículo 27 del reglamento de la Ley 10/2010 y de las que 376 corresponden movimientos de pago. Adicionalmente se han atendido 8 requerimientos de información a petición de ese servicio ejecutivo y otros 120 requerimientos a petición de autoridades judiciales y policiales relacionadas con el blanqueo de capitales.

La formación de los empleados constituye igualmente 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 2015, la Entidad ha impartido formación presencial en materia de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo a 384 empleados de la Entidad (6,79%)*. Adicionalmente 107 (1,89%)* empleados han realizado acciones formativas *online* en materia de prevención de blanqueo de capitales.



* Plantilla permanente a 31 de diciembre de 2015: 5.399. Los porcentajes se han calculado en base a la plantilla media permanente a 31 de diciembre: 5.656 empleados.

Por todo ello el Grupo tiene implantada una política de prevención de blanqueo de capitales y presta colaboración a las autoridades para la detección de este tipo de conductas, no habiendo sido condenado ni sancionado por conducta a él imputables como blanqueador de capitales. En el año 2015 no se han producido incidentes de corrupción.

Cabe destacar además que las operaciones financieras que Ibercaja ha realizado con partidos políticos durante el ejercicio 2015, se han realizado siempre dentro de las condiciones propias de mercado, siguiendo la línea de la política comercial que aplicamos al resto de clientes.

3.7.1. Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del mercado de valores

En cumplimiento de lo establecido en 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, así como a determinados empleados, fundamentalmente de Ibercaja Banco, en función de su cargo o relación con los mercados de valores.

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.

3.7.2. Protección al inversor **G4-PR1, G4-FS15**

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.

En el ámbito de la prestación de servicios de inversión y servicios auxiliares, **el Plan Operativo Anual** de la Unidad de Cumplimiento Normativo contempla las actividades de control que le son propias conforme a lo establecido en la ley del mercado de valores, en el Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, y con mayor grado de detalle en la Circular 1/2014, de 26 de febrero, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre los requisitos de organización interna y de las funciones de control de las entidades que prestan servicios de inversión.

De las conclusiones de las actuaciones de control realizadas por la Unidad de Cumplimiento se informa trimestralmente a la Alta Dirección (a través del Comité de Regulación y Supervisión) y, con carácter anual, a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, a la que se remite un informe firmado por el Jefe de la Unidad.

La Entidad ha 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 y que se detallan a continuación: el Manual de Comercialización de productos de ahorro a clientes minoristas, la Política de Incentivos, la Política de ejecución y tratamiento de órdenes de clientes, la Política de Salvaguarda de Instrumentos Financieros, la Política de Conflictos de Interés, la Política de Externalización y el Manual de Cumplimiento Normativo en el ámbito de la normativa MiFID.

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 el grado de cumplimiento y las acciones de remediación que se proponen al respecto.

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 2015 la plantilla formada *online* en conflictos de interés asciende a 325 personas (5,75%*). La formación *online* relacionada con adaptación a MIFID, se retiró el 1 de octubre del año 2014.

3.7.3. Abuso de mercado. Comunicación operaciones sospechosas G4-SO4

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.

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 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 2015 se han analizado **2.079** operaciones alertadas y se ha comunicado a la CNMV una sola operación sospechosa de abuso de mercado, por posible manipulación de mercado y 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 112 personas durante el ejercicio 2015 (1,98%*).

3.7.4. Tratamiento de la información confidencial G4-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 LOPD 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.

* Plantilla permanente a 31 de diciembre de 2015: 5.399. Los porcentajes se han calculado en base a la plantilla media permanente a 31 de diciembre: 5.656 empleados.

Tratamiento de la información: A lo largo del ejercicio 2015 el Comité ha celebrado 4 sesiones, han cursado formación *online* en materia de LOPD, 120 empleados (2,12*) y solo se ha recibido una sanción con carácter firme por un total de 10.000 euros.

3.7.5. Incumplimientos, multas y sanciones recibidas [G4-DMA](#), [G4-HR3](#), [G4-HR4](#), [G4-HR5](#), [G4-HR6](#), [G4-SO7](#), [G4-SO8](#), [G4-PR2](#), [G4-PR4](#), [G4-PR7](#), [G4-PR9](#), [G4-EN29](#), [G4-EN34](#)

Durante el ejercicio 2015 no se han recibido sanciones o multas significativas, con carácter firme, por incumplimientos de legislación o normativa, ni se ha tenido conocimiento de reclamaciones, expedientes, juicios o litigios relativos a competencia desleal, prácticas monopolísticas o libre competencia.

No ha habido tampoco ninguna con carácter firme en lo relativo al impacto, en el uso y suministro de productos y servicios, en la salud y la seguridad, ni por razón de etiquetado, ni ha habido incidentes relativos a discriminación y/o explotación, ni al derecho de asociación.

Tampoco se han producido en este año sanciones por incumplimiento de la normativa ambiental ni reclamaciones relacionadas con aspectos medioambientales.

En cuanto al número de casos de incumplimiento relativos a cuestiones vinculadas a comunicaciones de mercadotecnia, sólo hemos recibido una sanción de carácter firme correspondiente a este ejercicio y que se contabilizará en 2016.

3.7.6. Ayudas y subvenciones públicas recibidas [G4-EC4](#)

Ibercaja Banco no ha recibido en 2015 ningún tipo de ayuda financiera directa del Gobierno.

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

3.8. Prevención de riesgos de responsabilidad penal

El modelo de organización y gestión del riesgo penal se ha sistematizado en un **Manual de Prevención del Riesgo Penal**, que consta de una parte general y de una parte especial en la que se indican los procedimientos que deben seguirse para mitigar los riesgos de comisión de tipos delictivos que pueden generar la responsabilidad de la Entidad.

También se ha elaborado un documento con los principios generales de comportamiento que facilita el conocimiento de aquellas conductas que podrían llegar a calificarse como delito, estableciendo una serie de criterios o principios de actuación (en sentido positivo –qué hacer– o en sentido negativo –qué no hacer–) que complementan los procedimientos establecidos en el citado Manual.

Estos procedimientos han sido objeto de difusión a toda la Entidad a través de Normativa Interna, a la que tienen acceso todos los empleados.

Asimismo, se ha incorporado en el catálogo de cursos disponibles en la plataforma Ibercampus un curso de prevención de riesgos penales, de realización obligatoria para todos los empleados.

Finalmente, y en aplicación de la normativa indicada, se ha habilitado un buzón de correo electrónico para comunicar, de manera confidencial, eventuales incumplimientos de la normativa penal de los que se pueda tener conocimiento en el ámbito de la organización y actividad de la Entidad.

* Plantilla permanente a 31 de diciembre de 2015: 5.399. Los porcentajes se han calculado en base a la plantilla media permanente a 31 de diciembre: 5.656 empleados.

3.9. El sistema de control interno G4-DMA, G4-14, G4-46, G4-47, G4-SO3

La función de auditoría interna está definida como una actividad permanente, imparcial e independiente de verificación objetiva y consulta, destinada a añadir valor y mejorar las actividades de la organización. Contribuye a la consecución de los objetivos del Grupo Ibercaja, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para la evaluación y mejora de la efectividad de los procesos de control interno, gestión de riesgos y gobierno corporativo.

Esta función se desarrolla en el marco del modelo de tres líneas de defensa, como adecuada distribución de responsabilidades para la gestión del riesgo, aconsejado por el Basel Committee on Banking Supervision (BCBS).



Este modelo permite estructurar un sistema de control interno eficiente, basado en las tres líneas de defensa que residen en las Áreas de Negocio, que gestionan los riesgos y controles (**primera línea de defensa**), las Unidades de Control Global de Riesgos, de Control Interno y Validación, de Cumplimiento Normativo, y otras, que aseguran el cumplimiento del Marco de Control Interno (**segunda línea de defensa**) y Auditoría Interna, que se encarga de la supervisión del modelo (**tercera línea de defensa**). Cada una de dichas funciones desempeña sus acciones dentro del escalón que le corresponde, consiguiendo así identificar, medir, evaluar y comunicar a la Alta Dirección y Órganos de Gobierno los riesgos a los cuales está sujeta la organización y los controles establecidos para mitigarlos.

La Dirección de Auditoría Interna revisa de forma periódica la adecuación y buen funcionamiento de los sistemas de Gobierno Interno, de Control Interno sobre la información financiera, de Cumplimiento Normativo y de Evaluación, y la gestión e información de los riesgos más relevantes. Funcional y jerárquicamente la Dirección de Auditoría Interna depende directamente de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento del Consejo de Administración. Dispone de una independencia absoluta de las áreas de negocio, soporte y/o gestión y control de riesgos.

El **Estatuto de Auditoría Interna del Grupo Ibercaja**, aprobado por el Consejo de Administración, establece la posición de Auditoría Interna en la organización, sus responsabilidades, el modo en que se desarrollan, y el procedimiento de información de los resultados de sus verificaciones a los Órganos de Gobierno y a la Alta Dirección. El alcance de Auditoría Interna es total, con influencia por tanto en la matriz y en sus filiales dependientes, de forma que ninguna actividad, sistema de información o sistema de control interno podrá quedar excluido de su ámbito de actuación.

Las revisiones de Auditoría Interna se programan de acuerdo con un **Plan Estratégico de Auditoría Interna**, basado en una evaluación de los riesgos de las actividades desarrolladas por el Grupo y de los controles establecidos para gestionar y mitigar dichos riesgos. Este plan, sometido a la aprobación por parte de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, es de carácter plurianual y establece, en función de la evaluación de riesgos, la periodicidad con que se revisarán los principales procesos y actividades. Se desarrolla por medio del **Plan Operativo Anual**, también aprobado por la Comisión anterior, que recoge la programación concreta de las revisiones a realizar cada año; trimestralmente se informa a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento de su ejecución.

Las revisiones de Auditoría Interna, se desarrollan de acuerdo con lo establecido en el **Manual de Procedimientos de Auditoría Interna**, ajustado a las normas de ejecución publicadas por el Instituto Internacional de Auditores Internos. Se informa periódicamente a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento de las principales conclusiones y recomendaciones resultantes de las verificaciones de Auditoría Interna, recogidas en sus informes. Se elabora una memoria anual de Auditoría Interna en la que se detallan las revisiones llevadas a cabo en el ejercicio.

Existe un Comité de Auditoría Interna, de carácter ejecutivo, con la función de impulsar la implantación de las recomendaciones de mejora recogidas en los informes de Auditoría Interna. Semestralmente se informa del grado de implantación de estas recomendaciones a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento del Consejo de Administración.

La Dirección de Auditoría Interna contribuye a la lucha contra el fraude analizando cualquier indicio que pueda observar en el curso de sus revisiones.

A continuación se resumen las revisiones realizadas en el ejercicio 2015, por cada una de sus unidades especializadas:

Informes de Auditoría Interna	Realizados 2015
Auditoría Red de Distribución	497*
Auditoría Riesgo de Crédito	8
Auditoría Financiera	26
Auditoría de Procesos Informáticos	21
Total	552

* Incluye 463 Auditorías Internas a oficinas, lo que supone el 35,6% sobre una media de 1.300 existentes en 2015, adicionalmente Auditoría a distancia ha realizado de forma sistemática el análisis de unas 100.000 operaciones con factores de riesgo.

Destacan en materia de responsabilidad social corporativa **las revisiones del adecuado funcionamiento de los procedimientos de vigilancia del cumplimiento de las leyes, reglamentos y otras normas**, así como las políticas y normativas internas establecidas. Entre ellas, las obligaciones en materia de prestación de servicios de inversión y comercialización de instrumentos financieros, recogidas en la regulación del mercado de valores, así como las recogidas en la legislación de ordenación y disciplina de las entidades de crédito en materia de transparencia y protección a los clientes, prevención del blanqueo de capitales y protección de datos de carácter personal. Adicionalmente se ha revisado el **Sistema de Gestión Ambiental (ISO 14001)**.

3.10. Transparencia en la información y en la comunicación corporativa G4-DMA

Las normas de conducta de Ibercaja establecen la importancia de la claridad y calidad de la información que se transmite, tanto por el canal interno, como a través de los medios de comunicación y redes sociales. Estas se concretan en la transparencia en la comunicación corporativa, de los productos y servicios y de los proyectos con impacto social, como condiciones indispensables para fortalecer la reputación de la Entidad y reforzar la confianza de nuestros clientes.

Ibercaja tiene establecido un **modelo de comunicación** homogéneo mediante el que se sistematizan los flujos de información que la Entidad genera, y que establece los criterios por los que deben regirse las comunicaciones. Siempre serán conforme a los siguientes principios:

- **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** ya que 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.

Para potenciar la difusión de estos principios y con el fin de mejorar la comunicación corporativa, Ibercaja, a través de la Unidad de Comunicación Estratégica y Relaciones Institucionales, pone a disposición de la plantilla una **Guía de Portavoces** que sintetiza aquellos elementos característicos de ayuda ante cualquier exposición frente a los grupos de interés del Banco. Además, a los empleados del Banco con mayor grado de exposición se les ofrece un curso de **formación de portavoces** que les ayuda a preparar cualquier acontecimiento en el que representen a Ibercaja.

En línea con el modelo de comunicación mencionado, Ibercaja tiene un plan de comunicación con tres pilares claramente diferenciados pero interrelacionados:

- **Comunicación interna.** En clara sintonía con la dirección de RRHH, se realiza a través de diferentes vías: publicaciones diarias en formato electrónico, magazine cuatrimestral en soporte físico, planes de proximidad directiva y fomento a la participación de la plantilla y una herramienta digital de gestión y consulta. La comunicación interna está dirigida a transmitir la estrategia del Banco, a la vez que promueve la participación voluntaria de la plantilla, con el fin último de fomentar el sentimiento de pertenencia a la organización. Destaca la buena acogida de los cafés directivos entre la plantilla y miembros del Comité de Dirección del Banco.

En colaboración con otras unidades de la Entidad, se presentó la Estrategia 2015-2017 a 1.400 empleados. El presidente y el consejero delegado compartieron en un auditorio ante la plantilla asistente a este acto, procedente de toda España, los distintos proyectos que integran la estrategia de Ibercaja con objeto de implicar y comprometer profesionalmente a los equipos para alcanzar los objetivos propuestos.

- **Comunicación externa.** Su misión es lograr difundir los principales mensajes emitidos por Ibercaja, siempre alineados a su estrategia, y permitir a Ibercaja alcanzar la notoriedad que le corresponde como octavo grupo bancario nacional. Por ese motivo, Ibercaja 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 y su Grupo. También se alinean las redes sociales de Ibercaja Banco para que a

través de cualquier canal el mensaje sea el mismo, eso sí, adaptado al lenguaje de cada entorno y destinatario. Dentro de las líneas RSC de protección del medioambiente, este año 2015 se ha sustituido el tradicional dossier de prensa en papel por un formato en pdf cuya difusión se realiza por correo electrónico y a través del canal interno de comunicación.

- **Plan de presencia institucional.** Dentro de las acciones que contempla el Plan de Marca, integrado en la estrategia de la Entidad, se incluye el fomento de la participación de Ibercaja en los principales foros y encuentros económicos y sectoriales, así como el incremento de las intervenciones del equipo ejecutivo del Banco, fundamentalmente, el presidente y el consejero delegado. Este plan persigue como principal objetivo el posicionamiento de la marca Ibercaja como referente para los grupos de interés de mayor valor.

En sintonía con todo lo anterior, la web corporativa (www.ibercaja.es) dispone de un espacio propio que contiene una amplia información corporativa y para inversores, así como las políticas de responsabilidad social corporativa, calidad, medioambiente y todos los comunicados remitidos a los medios, acompañados del material gráfico necesario, así como de un archivo multimedia y el servicio de estudios del Banco. Este directorio permite mantener una información actualizada y accesible a los grupos de interés.

Transparencia con los clientes y en la comercialización de los productos **G4-PR3**

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 Omnicanal, Área de Negocio, Secretaría Técnica, Asesoría Jurídica y por responsables del servicio o producto objeto de la comunicación, el Comité de Publicidad 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 el Banco de España.

- **Tablón de información pública a clientes**, disponible en todas las oficinas y en la página web comercial, 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.
- **Existe** 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 una **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 corporativa 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 los clientes en todas las oficinas de la red comercial y en la página web corporativa.

4. GESTIÓN Y DESARROLLO SOSTENIBLE

4.1. Sistema de Gestión de la Sostenibilidad

Ibercaja Banco tiene una larga tradición de iniciativas socialmente responsables, que van más allá de la acción social. Siempre ha cuidado de manera especial a sus principales grupos de interés: empleados, clientes, proveedores y sociedad en general.

El objetivo es continuar y mejorar esta trayectoria, integrada en la gestión de la Entidad, desarrollando actividades ligadas con otros valores irrenunciables de la gestión empresarial de hoy día: el buen gobierno, la transparencia, el cumplimiento estricto de la legislación sobre blanqueo de capitales, la lucha contra el fraude, la mejora de instrumentos de atención al cliente, la atención a los impactos medioambientales, etc.

El **Sistema de Gestión de Sostenibilidad** integra el conjunto de principios y actuaciones que se enmarcan dentro del ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa y tiene como objetivo contribuir al desarrollo sostenible a largo plazo mediante el equilibrio del crecimiento económico, la cohesión social y la preservación medioambiental, considerando las expectativas de los grupos de interés.

El desarrollo de este sistema se basa en una serie de **principios de actuación** que enmarcan cualquier tipo de actividad o decisión a abordar:

4.1.1. Principios de Sostenibilidad [G4-56](#)

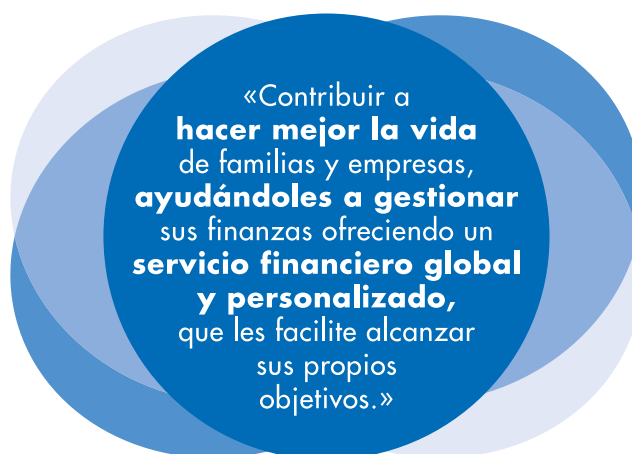
- Buen gobierno.
- Calidad de servicio y cercanía en la relación con los clientes.
- Contribución a la integración social, al desarrollo y a la cohesión territorial.
- Defensa de los derechos humanos.
- Empleo y desarrollo profesional.
- Fortaleza del balance.
- Generación de riqueza.
- Inversión socialmente responsable.
- Medio ambiente.
- Obra Social.

Estos **Principios de Sostenibilidad** inspiran la **misión, visión y valores corporativos** de Ibercaja Banco y están integrados en su **Modelo de Gestión**.

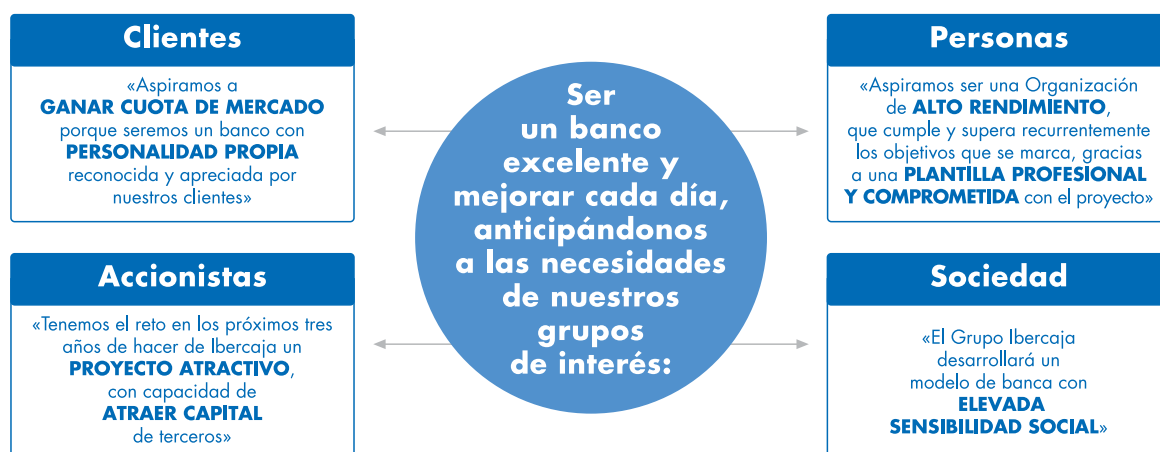
4.2. Misión, visión y valores

El Grupo Ibercaja es hoy el **octavo grupo bancario español**, con más de 140 años de historia, cuyo propósito se concreta en la **misión, visión y valores** que son la guía del proyecto estratégico, definen la propuesta de valor para cada grupo de interés y reflejan la personalidad de la organización.

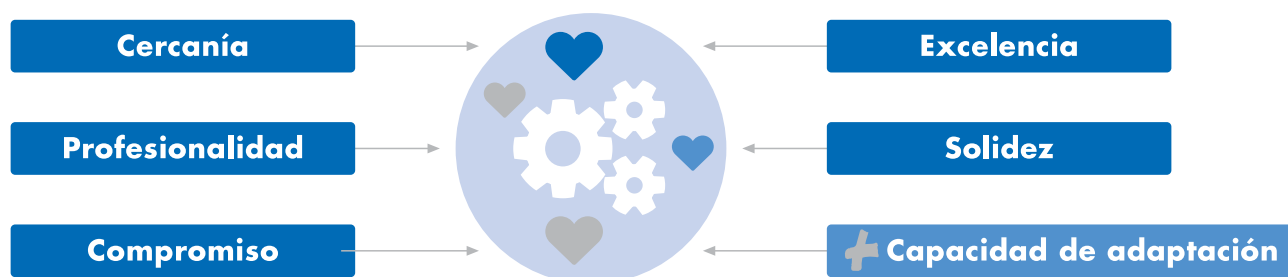
Nuestra misión



Nuestra visión



Nuestros valores



- **Cercanía.** Nos relacionamos de forma amable, sencilla y con transparencia, escuchando activamente a nuestros grupos de interés para conocer sus necesidades.
- **Profesionalidad.** Satisfacemos con eficacia, agilidad, integridad y rigor las necesidades de nuestros grupos de interés.
- **Compromiso.** Fomentamos la confianza de los grupos de interés de la Entidad para satisfacer sus necesidades y construir unas relaciones duraderas en beneficio mutuo.
- **Excelencia.** Fomentamos el espíritu de mejora y esfuerzo continuo para anticipar las necesidades de los grupos de interés, superando sus expectativas y ofreciendo una calidad de servicio diferencial.
- **Solidez.** Somos una entidad fiable que transmite seguridad, actuando con rigor, prudencia y coherencia.
- **+ Capacidad de adaptación.** Tenemos agilidad y flexibilidad para adaptarnos a los cambios del entorno.

Concreción de Valores Corporativos con Grupos de Interés

Valores	Cientes	Personas	Accionista	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 actuaciones sociales útiles que contribuyan 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 actitudinales 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.

4.2.1. Política de Responsabilidad Social Corporativa

En Ibercaja Banco la Responsabilidad Social Corporativa está impulsada desde los Órganos de Gobierno de la Entidad y los proyectos 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 forma parte de uno de los proyectos estratégicos.

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

El **Comité de Reputación y Responsabilidad Corporativa** está presidido por el Consejero Delegado y lo componen los directores de área de la estructura funcional implicados en la gestión de la RSC. El comité reporta al Comité de Dirección, que a su vez informa al Consejo de Administración.

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.

Durante el año 2016 se revisará, aprobará y hará pública la Política de RSC del Banco, que tiene como referente para su ámbito de acción aquellas directrices, iniciativas y propuestas relacionadas con el fomento e implantación de la RSC, que provienen tanto del ámbito internacional como nacional, de la propia administración pública o local, así como: el Pacto Mundial, directrices de la OCDE, directrices de la OIT y recomendaciones de la Subcomisión Parlamentaria, entre otras.

4.3. Escucha y diálogo con los grupos de interés G4-24, G4 25, G4-27

Ibercaja Banco es consciente de los impactos que su actividad genera en el entorno y, a su vez, de los impactos que la Sociedad en general y otros grupos de interés pueden tener tanto de forma directa como indirecta en la propia Organización.

En este sentido, Ibercaja considera a los grupos de interés como «aquellos grupos o individuos que han de ser tenidos en cuenta por cuanto pueden afectar o verse afectados por las actividades de la Organización».

El entorno en el que las organizaciones ejercen su actividad se caracteriza por ser un entorno dinámico, en el que están continuamente produciéndose cambios económicos, sociales y ambientales que afectan, por tanto, a la actividad de Ibercaja. En este sentido, la definición y priorización de los grupos de interés constituye un proceso clave, que debe ir actualizándose de acuerdo a estos cambios, con el objetivo de que la Entidad conozca en cada momento las necesidades y expectativas de sus grupos de interés y pueda decidir sobre su respuesta a las mismas.

Por este motivo, Ibercaja ha desarrollado una metodología propia con la que ha categorizado y priorizado sus grupos de interés durante el año 2015.

4.3.1. Grupos de interés

Los grupos de interés dan cada vez mayor relevancia al impacto que tienen en la sociedad las actividades, productos y/o servicios que realiza y ofrece la empresa y, a su vez, son fundamentales para su avance.

Por ello, en 2015 se diseñó el **Mapa de Grupos de Interés** de la entidad, con el objetivo de tenerlos perfectamente identificados, establecer una priorización según su importancia para el Banco y poder actuar en consecuencia, en el desarrollo de mecanismos de escucha, políticas, y acciones específicas para cada uno de ellos.

Procedimiento de generación del Mapa de Grupos de Interés

La metodología adoptada consta de cuatro pasos:

1. Identificación de los grupos de interés.
2. Análisis de las expectativas e intereses de cada uno de ellos.
3. Clasificación de los grupos de interés: en cuanto a la relación que tienen con la Entidad, el poder (capacidad de influencia) y la importancia de cada uno de ellos para la Entidad.
4. Priorización de los diferentes grupos de interés, lo que da lugar a la identificación de tres categorías: agentes clave, influenciadores e impactados.



El Mapa de Grupos de Interés se mantendrá permanentemente actualizado, y será objeto de revisión completa anualmente, teniendo en cuenta la evolución del entorno y los ejes estratégicos de la Entidad.

Como resultado de la realización del Mapa de Grupos de Interés se han identificado los más relevantes.



4.3.2. Canales de diálogo

Del mismo modo que es importante para Ibercaja identificar los principales grupos de interés, lo es contar con las herramientas necesarias para su escucha y comunicación.

Entre los principales canales de comunicación se encuentran los siguientes:



Experiencia de cliente

Encuestas de recomendación de clientes



Marca y reputación corporativa

Herramientas de medición de la reputación en clientes, sociedad y empleados



Recursos humanos

Encuestas de satisfacción de empleados



Marketing y Banca omnicanal

Escucha en redes sociales



Servicio de atención al cliente

4.4. Análisis de materialidad

4.4.1. Perímetro y contenido del informe G4-17, G4-18, G4-32, G4-33

El informe de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Ibercaja es uno de los capítulos del Informe Anual 2015 del Banco.

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.

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

El informe anual en su conjunto, expone una visión global de los retos más significativos a los que se ha enfrentado el Banco y ofrece una visión global de sus líneas estratégicas y el modelo de gestión. La información que contiene se publica en la web corporativa (www.ibercaja.es)

Para la elaboración del **Informe de Responsabilidad Social Corporativa**, se han considerado las directrices marcadas por la **Global Reporting Initiative (GRI)** en su versión G4, bajo la opción «De conformidad» Esencial. Se ha realizado, por un experto independiente, un análisis de materialidad en el que se ha consultado a los grupos de interés para identificar los asuntos materiales que se tratan en el informe.

Durante todo el proceso de recopilación y presentación de la información, Ibercaja tiene presentes los principios de equilibrio, comparabilidad, precisión, claridad, periodicidad y fiabilidad, necesarios para garantizar la calidad de la información contenida en el mismo. Para aquellos indicadores en los que el perímetro es diferente, se especifica en la tabla de indicadores GRI (ver Anexo 1).

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). En el capítulo «Documentación Legal del Grupo Ibercaja Banco» del Informe Anual 2015 se detalla la relación contractual que Ibercaja mantiene con el revisor independiente.

El Informe de Verificación figura incorporado a continuación de la tabla de indicadores GRI (ver Anexo 2).

4.4.2. Matriz de materialidad y asuntos materiales G4-19, G4-20, G4-21, G4-26, G4-27

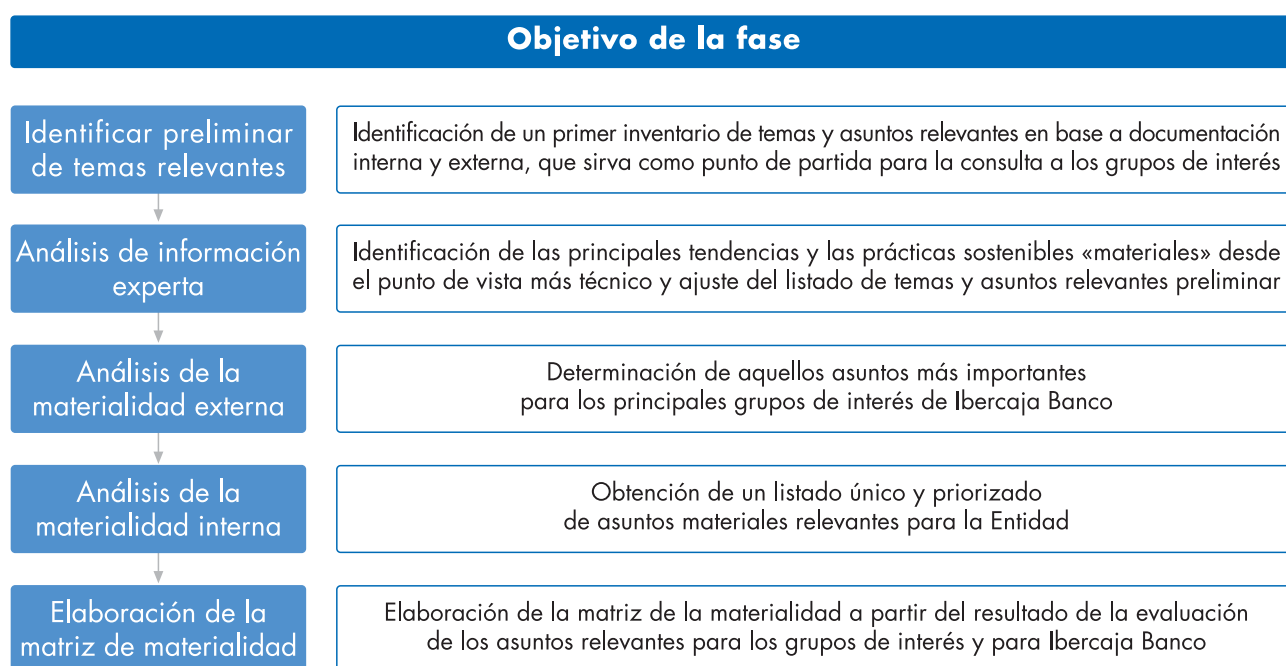
Ibercaja Banco, elabora el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2015 según lo establecido por GRI (estándar para la elaboración de memorias de sostenibilidad exhaustivas más utilizado del mundo).

La nueva versión G4 publicada por GRI incluye cambios tanto en el proceso de elaboración como en el formato de las memorias.

Uno de los requisitos claves para elaborar la memoria de sostenibilidad según la nueva versión G4 del GRI es realizar un análisis de materialidad.

En respuesta a los nuevos requerimientos establecidos Ibercaja ha definido y normalizado el proceso de análisis de materialidad que le permite identificar los asuntos más relevantes para los grupos de interés.

Las principales fases del proceso de análisis de materialidad desarrollado por Ibercaja Banco son:

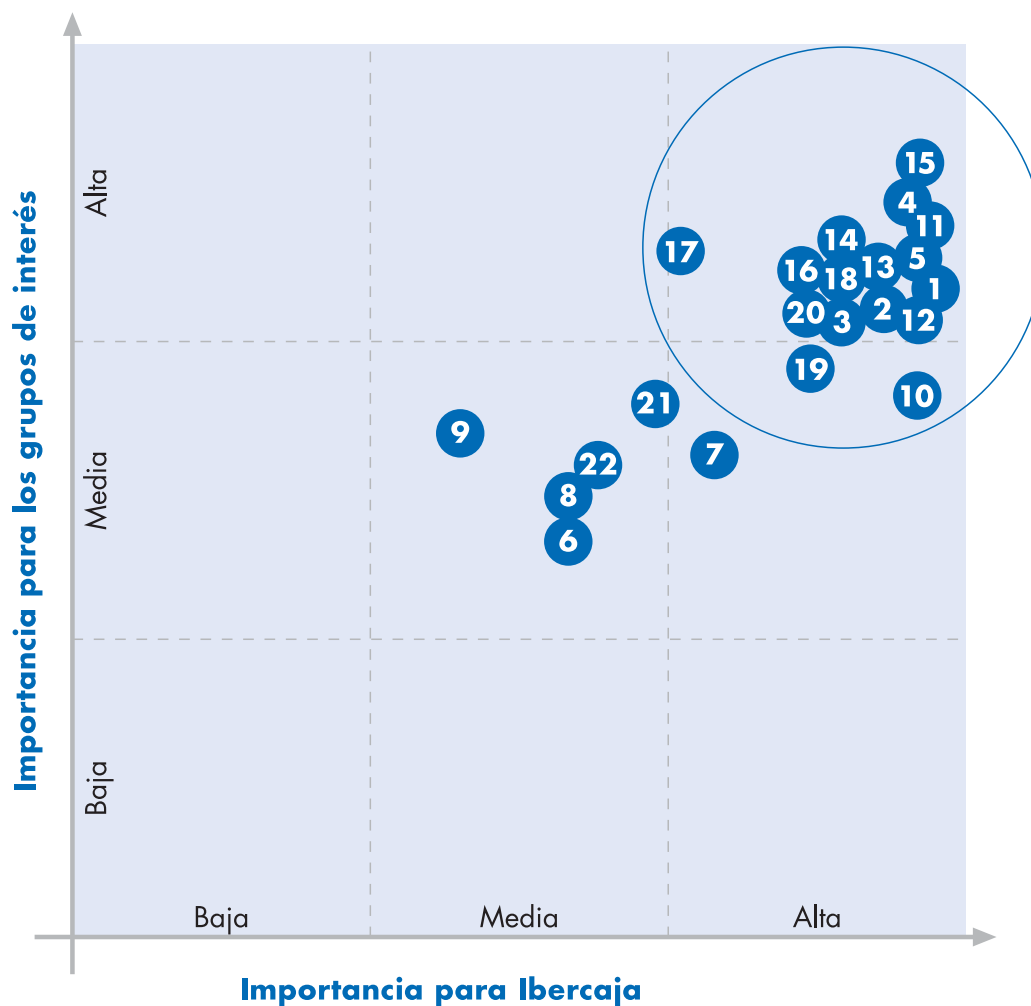


El desarrollo del proceso de análisis de materialidad, supone el establecimiento de diálogo con los principales grupos de interés de Ibercaja Banco, a los que se han realizado consultas específicas para contrastar sus expectativas de forma directa.

Fase	Actividades desarrolladas
1. Identificación preliminar de temas relevantes	1. Análisis de los requerimientos de la versión G4 de GRI. 2. Revisión de documentación interna. 3. Revisión de documentación externa.
2. Análisis de información experta	1. Análisis de publicaciones en materia de RSC. 2. Definición de un cuestionario específico en materia de Responsabilidad Social Corporativa para el Consejo Asesor de la Revista Economía Aragonesa.
3. Análisis de materialidad externa	1. Identificación de los grupos de interés a consultar: Clientes Particulares, clientes empresa, empleados, accionistas, proveedores, sociedad en general y competencia. 2. Definición de un cuestionario específico en materia de Responsabilidad Social Corporativa para los grupos de interés identificados. 3. Análisis de las memorias publicadas por la competencia. 4. Búsqueda y análisis de artículos y entrevistas a los responsables de RSC de la competencia.
4. Análisis de materialidad interna	1. Definición y recogida de información de las áreas a través de un cuestionario en materia de RSC. 2. Priorización de temas relevantes en base al análisis del Plan Estratégico 2015-2017 «Plan +» de Ibercaja.
5. Elaboración de la matriz de materialidad	1. Posicionamiento de los asuntos/temas relevantes para los grupos de interés y para Ibercaja Banco en la matriz. 2. Selección del área de temas relevantes.

A continuación se muestra la matriz de materialidad resultante del proceso de análisis desarrollado por Ibercaja Banco.

Matriz de materialidad



1. Misión, Visión y Valores

2. Estrategia de la Entidad

3. Fortalezas del balance

4. Buen Gobierno Corporativo

5. Código ético

6. Estructura de la Entidad

7. Gestión de grupos de interés
(canal, sistemática de diálogo...)

8. Gestión de empresas participadas

9. Entidades e Instituciones de las que se forma parte

10. Apoyo al tejido empresarial

11. Contribución a la integración social,
al desarrollo y a la cohesión territorial

12. Generación de riqueza en la sociedad

13. Actividades de acción social de
Ibercaja Banco

14. Calidad de servicio y cercanía al cliente

15. Transparencia comercial

16. Modelo comercial y asesoramiento a
clientes

17. Inversión socialmente responsable

18. Accesibilidad a servicios financieros
(No exclusión)

19. Empleo y desarrollo profesional

20. Gestión de recursos humanos

21. Sistema de gestión ambiental

22. Gestión de proveedores y colaboradores

Tras la consulta realizada por Ibercaja en el año 2015 se ha determinado que los temas de información más críticos y relevantes para los grupos de interés que se relacionan con la entidad son:

Criticidad para los Grupos de interés

Asuntos materiales identificados	Materialidad externa							Materialidad interna	
	Cientes particulares	Cientes empresa	Empleados	Accionistas	Proveedores	Sociedad	Competencia	Áreas Ibercaja Banco	Ibercaja
Misión, Visión y Valores		•	•	•				•	•
Estrategia de la Entidad									•
Fortalezas del balance							•		•
Buen Gobierno Corporativo		•	•	•				•	•
Código ético		•	•	•	•			•	•
Gestión de empresas participadas									
Apoyo al tejido empresarial								•	•
Contribución a la integración Social, al desarrollo y a la cohesión territorial		•	•	•				•	•
Generación de riqueza en la sociedad		•		•				•	•
Actividades de acción social de Ibercaja Banco		•	•	•					•
Calidad de servicio y cercanía al cliente	•		•						•
Transparencia comercial		•	•	•			•	•	•
Modelo comercial y asesoramiento a clientes							•		•
Inversión socialmente responsable		•		•	•				
Accesibilidad a servicios financieros				•			•		•
Gestión de recursos humanos				•					•

Asuntos materiales identificados	Aspectos GRI relacionados	Indicadores GRI (versión G4)
Misión, Visión y Valores	- Estrategia y análisis - Gobierno	G4-56
Estrategia de la Entidad	Estrategia y análisis	G4-1, G4-2
Fortalezas del balance	- Estrategia y análisis - Desempeño económico	G4-9
Buen Gobierno Corporativo	- Gobierno - Lucha contra la corrupción	G4-34, G4-38, G4-39, G4-40, G4-42, G4-44, G4-48, G4-51
Código ético	- Gobierno - Ética e integridad	G4-56
Gestión de empresas participadas	- Estrategia y análisis - Comunidades locales	G4-13
Apoyo al tejido empresarial	- Presencia en el mercado - Comunidades locales - Cartera de productos	G4-EC8
Contribución a la integración social, al desarrollo y a la cohesión territorial	- Comunidades locales - Consecuencias económicas indirectas	G4-EC7, G4-EC8, FS-13, FS-14
Generación de riqueza en la sociedad	- Comunidades locales - Consecuencias económicas indirectas	G4-EC1, G4-EC7, G4-EC8
Actividades de acción social de Ibercaja Banco	- Comunidades locales - Consecuencias económicas indirectas	G4-EC7, G4-EC8
Calidad de servicio y cercanía al cliente	- Cartera de productos - Innovación	G4-PR5, FS13, FS14
Transparencia comercial	- Salud y seguridad de los clientes - Cumplimiento regulatorio - Comunicaciones de <i>marketing</i>	G4-PR5, G4-PR6, G4-PR7, G4-PR8, G4-PR9
Modelo comercial y asesoramiento a clientes	- Salud y seguridad de los clientes - Cartera de productos - Cumplimiento regulatorio	G4-PR5, FS13, FS14
Inversión socialmente responsable	- Desempeño ambiental - Cartera de productos	G4-15, G4-EC2, FS11
Accesibilidad a servicios financieros	- Comunidades Locales - Cartera de productos	FS13-14
Gestión de recursos humanos	- Empleo - Capacitación y educación - Igualdad de retribución entre mujeres y hombres - Diversidad e igualdad de oportunidades - Relación entre los trabajadores y la dirección	G4-9, G4-EC7, G4-10, G4-11, G4-26, G4-EC5, G4-IA1, G4-IA2, G4-IA3, G4-IA4, G4-IA5, G4-IA6, G4-IA8, G4-IA9, G4-IA10, G4-IA11, G4-IA12, G4-IA13

4.4.3. Compromisos 2015 y retos 2016

Estado de los compromisos del año 2015

GRUPO DE INTERÉS: CLIENTES		
Compromisos 2015	Descripción AVANCE 2015	Grado de cumplimiento
Renovación del Sello a la Excelencia Europea 500+	Se ha renovado el Sello Oro de Excelencia Empresarial conforme a EFQM	100%
Conformidad en la revisión por AENOR del Sistema de Gestión para el Asesoramiento en Gestión del Patrimonio Personal	Se ha superado la revisión por AENOR	100%
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	Se han desarrollado guías de atención de necesidades financieras en oficina y se ha comprobado su eficacia	100%
GRUPO DE INTERÉS: EMPLEADOS		
Compromisos 2015	Descripción AVANCE 2015	Grado de cumplimiento
Formación: Implementación en Ibercampus de los Itinerarios Formativos definidos para cada perfil.	Itinerarios formativos por perfiles: En 2015 se avanzó en el diseño, enfoque y descripción de contenidos necesarios en los itinerarios para las principales figuras estratégicas, vinculando formación a carrera profesional (tras la revisión de las carreras profesionales de estos segmentos estratégicos). La implementación se efectuará en el 2016 coincidiendo con el lanzamiento del nuevo Plan de Formación (año académico).	En avance
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.	Programa universitario Banca Especializada de Empresas: En la edición de 2015 se duplica el número de plazas respecto a ediciones anteriores con el fin de mejorar desde la formación la capacitación de los empleados dedicados a este segmento, y poder contribuir de este modo al impulso del negocio de empresas como objetivo estratégico de la Entidad, pasando de 50 a 100 plazas.	100%
Planificación de un programa de entrenamiento a líderes (directores de zona y directores de oficina) con el objetivo de alinear cultura, valores, etc.	Programa de entrenamiento a líderes: En 2015 se avanza en la definición del modelo de líderes requerido por la Entidad (Decálogo del Líder). El plan de entrenamiento se llevará a cabo en 2016.	En avance
Acciones de formación y <i>coaching</i> en materia de seguros de vida y no vida dentro del programa general de formación a desarrollar en la red de oficinas.	Plan para la Activación Comercial de Seguros: En 2015 se pone en marcha un novedoso programa formativo con un doble objetivo: - Trabajar y desarrollar las habilidades necesarias para dinamizar como mentores en el asesoramiento y la comercialización de seguros. - Reflexionar sobre la importancia de un correcto asesoramiento al cliente, a través de una metodología que parte de la indagación de sus necesidades reales y concluye en el planteamiento de soluciones que se adapten a las mismas.	100%

GRUPO DE INTERÉS: EMPLEADOS		
Compromisos 2015	Descripción AVANCE 2015	Grado de cumplimiento
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...)	En 2015, Recursos Humanos inicia una nueva etapa que incluye la renovación de la misma a través de una nueva estructura que permite incrementar la presencia de RRHH en determinados ámbitos. Particularmente a través de la figura del Delegado de RRHH en Territorio, se pretende mantener una relación permanente con las territoriales, valorando necesidades en materia de RRHH, planificando visitas a oficinas, entrevistas personales con empleados, en resumen, manteniendo una relación directa con todos los empleados de su ámbito de actuación. En 2015 RRHH ya estuvo presente en todos los cierres de oficinas, informando personalmente a cada miembro de la plantilla afectada por cierres o traslados de su nueva situación.	100%
Intercambio cultural: Llevar a cabo un plan que impulse y facilite el intercambio cultural entre empleados de distintas procedencias.	Dentro del Plan Estratégico «Integración Cultural de Plantillas», en 2015 se lanzó un plan para favorecer la integración, transmisión del conocimiento, información, experiencias... entre empleados de distintas procedencias. El plan se planteó a través de dos líneas de trabajo: • Plan de rotaciones en Zona Tradicional • Plan específico de movilidad en D.T. Extremadura y Castilla-León A final de 2015 el 49% de personas origen Caja3 se encontraban destinadas en centros origen Ibercaja.	En avance

GRUPO DE INTERÉS: MEDIO AMBIENTE		
Compromisos 2015	Descripción AVANCE 2015	Grado de cumplimiento
Avanzar en la vinculación entre la Memoria de RSC y el Informe de Revisión del SGA	Se ha avanzado en la identificación de indicadores vinculados al sistema y relevantes según GRI (G4) Previsto para el 2016 la concreción y adaptación de los indicadores relevantes coordinados con G4 (GRI) para la renovación de la Certificación del SGA	En avance
Seguir en el impulso de la eficiencia energética y de recursos tanto en SSCC como en la red de oficinas.	Se ha seguido impulsando la eficiencia energética tanto en los objetivos del sistema de gestión ambiental, como con iniciativas como «La hora del Planeta» o «Compromisos por el Clima».	Continuo
Impulsar la integración cultural de la organización también en aspectos medioambientales.	El Comité del Sistema de Gestión Ambiental, el equipo de promotores de buenas prácticas medioambientales y los equipos responsables de la gestión y la información vinculada a la gestión ambiental están compuestos de forma natural por personas de ambos orígenes.	100%

GRUPO DE INTERÉS: PROVEEDORES		
Compromisos 2015	Descripción AVANCE 2015	Grado de cumplimiento
Continuar con la homologación de los proveedores.	Se ha realizado la revisión de homologación anual y se ha realizado una exhaustiva revisión del sistema de proveedores estableciendo un nuevo procedimiento para facilitar su identificación y la gestión documental y de homologación a través de un portal que se pondrá en marcha en 2016	En avance

GRUPO DE INTERÉS: SOCIEDAD		
Compromisos 2015	Descripción AVANCE 2015	Grado de cumplimiento
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.	Actividades en Aragón, La Rioja y Guadalajara. 333 voluntarios (21% más) Acompañamiento, carreras, talleres informáticos...	En avance
Incorporación de nuevos segmentos poblacionales al Programa de Educación Financiera: universitarios y organizaciones no gubernamentales.	Talleres universitarios (212 asistentes) Cursos Formación ONG's (50 organizaciones participantes)	100%
Implantación del programa Empléate y Emprende en Aragón, La Rioja y Guadalajara.	Solo Teruel ha quedado sin actividad.	En avance
Integración de las Fundaciones CAI, CajaCírculo y Caja Badajoz en la Convocatoria de Proyectos Sociales de la Fundación Ibercaja	Convocatoria lanzada y resuelta en 2015	100%

Retos para el año 2016

Grupo de interés	Retos 2016
CLIENTES	Gestión personalizada: Conformidad en la revisión por AENOR del Sistema de Gestión para el Asesoramiento en Gestión del Patrimonio Personal. Experiencia de cliente: 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	Gestión Personalizada: Nombramientos de nuevos delegados de Recursos Humanos en territorios con el objetivo de asegurar el cumplimiento del principio de Cercanía en RRHH y el conocimiento integral de las personas. El reto final es que todos los empleados tengan una persona de referencia en RRHH a quién dirigirse. Comunicación: Como una iniciativa vinculada a los resultados del Estudio de Clima Laboral, se plantea una acción de comunicación con el objetivo de que los empleados conozcan las principales ventajas sociales para el empleado y sus familias, por su condición de empleado de Ibercaja. Reconocimientos: Existen otros intangibles (SALARIO EMOCIONAL) en la empresa que favorecen el nivel de compromiso y vinculación con la Entidad. En 2016 pretendemos proporcionar momentos de encuentro generando optimismo y orgullo de pertenencia (vivir experiencias diferentes, salir de la rutina) reconociendo: «La fidelidad a la empresa», «A los Mejores Equipos» o «El trabajo de los Formadores Internos». Desarrollo del talento: En 2016 se plantea una revisión de los Planes de Carrera Profesional, vinculando desarrollo profesional a compromiso y capacidades.
MEDIO AMBIENTE	Revisión de la política ambiental: Actualización de la política ambiental vinculándola dentro del marco de la política de RSC de Ibercaja Banco, S.A. Huella de carbono: Avanzar en el uso de procedimientos para valorar y/o compensar la huella de carbono de la Entidad. Renovación de la certificación ambiental: En 2014 nos toca la renovación de la recién actualiza ISO 14001:2015. Su actualización conllevará implementar un proceso de adaptación en los siguientes ejercicios anuales. Iniciativas de sensibilización: Continuar con el impulso a iniciativas de sensibilización internas y externas para la protección del medio ambiente.
PROVEEDORES	Portal de proveedores: Puesta en funcionamiento del nuevo Portal de Proveedores, que facilite la admisión y la homologación más automatizada. Política de proveedores: Revisión y actualización de la política y códigos de conducta vigentes.
SOCIEDAD	Voluntariado corporativo: • Realización de evento puntual y masivo en Madrid. • Encontrar cauces que faciliten la inscripción y gestión del voluntariado • Dinamizar la participación de empleados en activo, jubilados y prejubilados Educación financiera: • Programa de formación <i>online</i> para profesoras de secundaria. • Ampliación de la oferta de recursos informáticos. • Buscar cauces para la difusión de las actividades que se impulsen Emprendimiento: • Creación de un programa para la empresa basado en técnicas de gestión utilizadas por los emprendedores. • Extensión a La Rioja del programa Aprendiendo a Empezar con Ibercaja.

4.5. Adhesión al Pacto Mundial

G4-DMA, G4-15, G4-16

Ibercaja está adherida al Pacto Mundial de Naciones Unidas desde el año 2006. La segregación del negocio financiero, a partir del 1 de octubre de 2011, hacia la nueva estructura como Ibercaja Banco, no modificó este compromiso. En el presente informe, que también tiene función de informe de progreso, se incluye información relacionada con los distintos principios del Pacto Mundial. En la tabla siguiente se indican los diferentes capítulos del informe en cuyo texto se hace mención a la implantación de algunos de los principios.



APOYAMOS
EL PACTO MUNDIAL

Capítulos del informe	Revisión principios Pacto Mundial
1. Carta al presidente	
2. El Grupo Ibercaja	P. 1-2-3-10
3. Gobierno Corporativo	P. 1-2-3-10
4. Gestión y desarrollo sostenible	P. 4-5-6-8-9
5. Compromiso con los clientes	
6. Compromiso con las personas	P. 3-4-5-6
7. Compromiso con el medio ambiente	P. 7-8-9
8. Compromiso con la sociedad	P. 1-2

A continuación relacionamos los 10 Principios del Pacto Mundial con los contenidos del informe y los indicadores GRI-64, más directamente relacionados con cada uno de ellos.

Principios del Pacto Mundial	Contenidos del informe relacionados	Indicadores GRI relacionados
PRINCIPIO 1 <i>Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.</i>	Plan Estratégico Gobierno Corporativo Normas y conductas de actuación Modelo de Negocio Comprometidos con la sociedad	G4-HR12
PRINCIPIO 2 <i>Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.</i>	Plan Estratégico Gobierno Corporativo Normas y conductas de actuación Modelo de Negocio Comprometidos con la sociedad	G4-HR1, G4-HR10
PRINCIPIO 3 <i>Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.</i>	Plan Estratégico Normas y conductas de actuación Compromiso con las personas	G4-I11, G4-LA4
PRINCIPIO 4 <i>Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.</i>	Gestión y desarrollo sostenible Compromiso con las personas	Ibercaja no desarrolla su actividad en países en vías de desarrollo
PRINCIPIO 5 <i>Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.</i>	Gestión y desarrollo sostenible Compromiso con las personas	
PRINCIPIO 6 <i>Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.</i>	Gestión y desarrollo sostenible Compromiso con las personas	G4-I10, G4-LA1, G4-LA3, G4-LA9, G4-LA11, G4-LA13
PRINCIPIO 7 <i>Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.</i>	Compromiso con el medio ambiente Gestión del riesgo ambiental	G4-EN2, G4-E2, G4-EN3, G4-EN27, G4-EN6, G4-EN30
PRINCIPIO 8 <i>Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</i>	Gestión y desarrollo sostenible Compromiso con el medio ambiente	
PRINCIPIO 9 <i>Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.</i>	Gestión y desarrollo sostenible Compromiso con el medio ambiente	
PRINCIPIO 10 <i>Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.</i>	Gobierno Corporativo Prevención blanqueo de capitales Prevención de riesgo penal Plan Estratégico	G4-S6, G4-S8, G4-SO4, G4-SO5, G4-SO6

4.6. Iniciativas de RSC en la cadena de suministro G4-DMA, G4-12, G4-13

Ibercaja traslada a su cadena de suministro su implicación en materia de RSC. Por ello, establece con sus proveedores 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.

La interacción, diálogo y gestión de los proveedores son para Ibercaja aspectos claves, 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, incrementando la eficiencia y reduciendo los costes.

Desde 2015 se inicia un proceso de reformulación y mejora de la dinámica de compras alineada a la estrategia, creando un nuevo modelo de gestión de compras que genere valor a través de una visión completa del proceso, analizando el gasto desde su generación y con especial hincapié en el seguimiento. Dicho modelo se consolida a partir de un análisis previo de mejores prácticas de compras a nivel externo y de la norma UNE CWA15896 («Gestión de compras de valor añadido»), en proceso de implantación.

4.6.1. La política de relación con los proveedores G4-HR1, G4-HR4, G4-HR5, G4-HR6

Para cumplir con el compromiso de relación estable y enriquecedora para sus proveedores, Ibercaja Banco basa su política de compras en los siguientes **principios**:

- Máxima calidad 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.

4.6.2. El enfoque de gestión [G4-EC9](#), [G4-EN32](#), [G4-LA14](#), [G4-HR1](#), [G4-HR7](#), [G4-HR9](#), [G4-HR10](#), [G4-SO9](#), [G4-FS5](#)

Ibercaja, consecuente con el compromiso asumido como firmante de los 10 principios de Pacto Mundial y con la finalidad de influenciar y sensibilizar en esta línea a sus proveedores, recoge en los nuevos contratos cláusulas que de forma manifiesta expresan su adhesión a Pacto Mundial, el cumplimiento de los principios y su decisión de impulsar su cumplimiento en la cadena de suministradores; así como también 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 en lo relativo a la gestión de residuos.

En relación con los servicios de seguridad de Ibercaja Banco, el 100% de los vigilantes contratados por nuestra entidad se encuentran en posesión de la habilitación expedida por el Ministerio del Interior en cuanto a la aptitud necesaria para el desarrollo de la profesión de Vigilante de Seguridad, para lo que se exige la realización del perceptivo curso donde se estudia entre otros el artículo 18 de la Constitución Española sobre los derechos fundamentales de las personas. De igual forma y como consecuencia del mantenimiento de la habilitación profesional mencionada, con la periodicidad anual exigida por el mencionado Ministerio del Interior, los vigilantes están sometidos a un curso de reciclaje donde esta materia forma parte ineludible para poder desarrollar la actividad de seguridad privada.

Desde 2008 se solicita información a los proveedores más relevantes para conocer el alcance que en sus organizaciones tienen estas medidas. El sistema actual de Evaluación y Homologación de Proveedores implantado en 2011 es el que estableció una política de relación basada en el Código de Conducta, anteriormente mencionado, que es de aplicación a todos sus suministradores.

En el año 2015, una vez finalizado el proceso de integración con Caja3, se han evaluado 140 proveedores, 106 corresponden a la revisión de las anteriores homologaciones, uno no superó el proceso y 33 son nuevos homologados. Todos ellos suponen, en su conjunto, un 65% del volumen de los importes vinculados a expedientes de compras gestionados.

El total de proveedores homologados tiene 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 que-

dan 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.

Además se caracteriza por una amplia base de proveedores, teniendo muchos de ellos carácter local. Toda 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.

Datos de compras en expedientes

	2014	2015
Importe de compras (en miles €)	152.085	147.829
Número de proveedores totales	5.412	4.140
Número de proveedores homologados	125	139
% de compras de proveedores homologados	70%	65%
% de proveedores homologados nacionales	100%	100%
% de concentración de proveedores homologados	<10%	<10%

En este ejercicio se analizó la posibilidad de implementar nuevas herramientas informáticas que permitieran mejorar la gestión de los proveedores actuales y futuros. Dicho análisis se concretó en el desarrollo de un Portal de Proveedores con el apoyo de una empresa consultora nacional especializada en esta área. Su puesta en funcionamiento está planificada para el primer cuatrimestre de 2016.



4.7. Inversión Socialmente Responsable (ISR) G4-DMA, G4-15, G4-FS10, G4-FS11, G4-HR1

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.

En España la Inversión Socialmente Responsable ha adquirido un mayor nivel de desarrollo en el sector de los planes de pensiones del sistema de empleo, donde cuenta con una normativa reguladora específica introducida por el RD 681/2014 que actualiza parcialmente el Reglamento de la Ley de Planes y Fondos de pensiones.

Por este motivo es en la gestora de planes de pensiones del Grupo, Ibercaja Pensión, donde encontramos un mayor desarrollo de estas prácticas.

Ibercaja Pensión es **firmante de los principios de Inversión Socialmente Responsable de Naciones Unidas** desde 2011 a los que reporta anualmente un informe de seguimiento de las actividades relacionadas con la inversión sostenible.

Entre las actividades llevadas a cabo en 2015 destacan:

- Participación como **miembro de la Junta Directiva de Spainsif**, el Foro Español de la Inversión Socialmente Responsable, auténtico motor de impulso de estas prácticas en el país, desde el mes de junio y por un período de 2 años, entre cuyos cometidos está la definición del nuevo Plan Estratégico Director de la asociación.
- Lanzamiento del primer producto de perfil marcadamente de inversión responsable dirigido a clientes particulares: **«Plan Ibercaja de Pensiones Sostenible y Solidario»**. El plan invertirá en valores incluidos en los principales índices de sostenibilidad, bonos verdes, bonos sociales o relacionados de forma decidida con la sostenibilidad. Quedan suprimidas del universo de inversión las compañías que tenga excluido el Fondo de Pensiones Soberano Noruego por daños al medio ambiente, contravenir los derechos humanos o producir armas controvertidas (minas antipersona y bombas de racimo). La inversión en deuda pública se realizará en países calificados por Naciones Unidas como de nivel de desarrollo humano muy alto.

Este es uno de los primeros planes de pensiones que se comercializan en España con este perfil. El plan tiene un componente solidario, ya que la Entidad Gestora destinará parte de la comisión de gestión que percibe a ONGs del ámbito social y medioambiental. En particular está prevista que parte de esa donación se dedique a compra de créditos de carbono, de modo que se consiga a través del plan una compensación de emisiones de gases de efecto invernadero.

El patrimonio gestionado a diciembre de 2015 alcanza la cifra de 2,08 millones de euros.



- Ibercaja Banco ha sido **copatrocinador del Observatorio de la Inversión Socialmente Responsable en España** que es un estudio que analiza las estrategias de inversión sostenible y alcance de estas en diferentes productos financieros tales como planes de pensiones, fondos de inversión, capital riesgo y seguros.

Además la compañía ha concluido durante 2015 la selección de su **proveedor de información extrafinanciera** que le permitirá tener en adelante un perfil medioambiental, social y de gobierno corporativo de las compañías en las que invierte, facilitando de este modo la toma de decisiones de inversión con unos riesgos mejor identificados y detectando oportunidades para las compañías en estos ámbitos.

Inversiones de Ibercaja en compañías donde la RSC es relevante

(Miles de euros)	2014	2015
Importes	169.951	162.309
Empresas	28	26
% sobre total participaciones	35%	37%

Nota: los datos del ejercicio 2014 incorporan la cartera procedente de Caja 3.

4.8. Participación en foros e iniciativas de RSC G4-15, G4-16

PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS

Ibercaja se adhirió a esta iniciativa al compartir el objetivo, del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, en pro de una gestión ética basada en su propuesta de 10 principios.

El compromiso como firmantes es ir avanzando en la implantación de la responsabilidad social en la empresa, y comunicar anualmente esos avances en los Informes de Progreso que se recogen en nuestras Memorias de Sostenibilidad.



SPAINSIF

Ibercaja Pensión forma parte de esta iniciativa, dentro de la sección de gestoras, como una de las 32 entidades fundadoras.

Recoge entre sus líneas de actuación para la promoción de la Inversión Socialmente Responsable en España, las siguientes:

- Promoción para la generación de demanda y oferta.
- Transmisión de una visión plural e independiente sobre los distintos temas.
- Elaboración de un plan estratégico con objetivos a tres años y revisión anual.



CARTA DE PRINCIPIOS PARA UN NEGOCIO BANCARIO RESPONSABLE

Participamos entre las entidades gestoras firmantes con Ibercaja Pensión como una de las 19 Investment Manager Signatories.

Como inversores institucionales nos comprometemos con los 6 principios para la inversión responsable en la medida en que sean compatibles con nuestra responsabilidad fiduciaria, teniendo el deber de actuar en el mejor interés a largo plazo de nuestros beneficiarios, atendiendo a cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza empresarial que puedan afectar al rendimiento de las carteras de inversión.



PLAN NACIONAL Y RED ESPAÑOLA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Ibercaja está adherida a esta iniciativa, con el fin de fomentar un mejor conocimiento de las prácticas bancarias y de las consecuencias derivadas de la contratación de sus productos:

- **Finanzas para todos** es una iniciativa promovida por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y el Banco de España que vela por mejorar la cultura financiera de los ciudadanos, dotándoles de los conocimientos básicos y las herramientas necesarias para que manejen sus finanzas de forma responsable e informada.
- **Red española de educación financiera**, promovida por CECA, es una iniciativa donde el público general y los profesionales pueden intercambiar conocimientos y experiencias en esta materia.

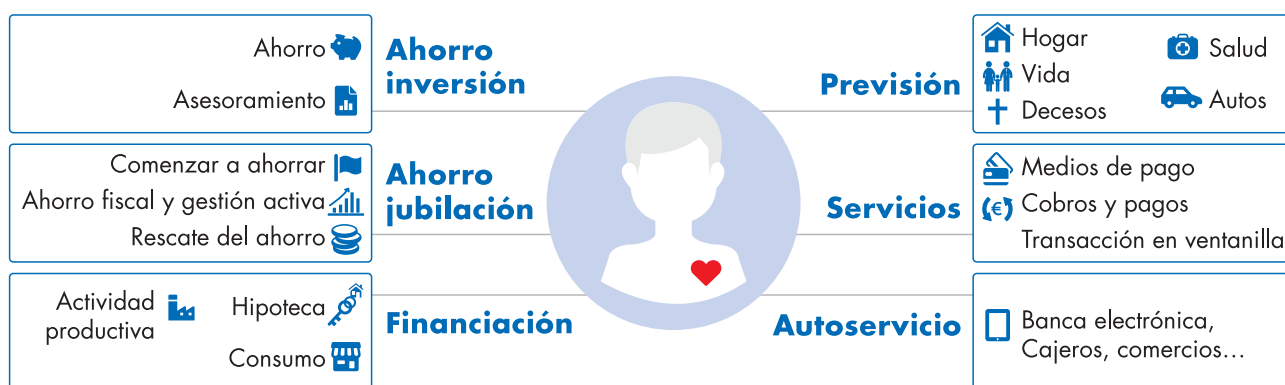


5. COMPROMISO CON LOS CLIENTES

5.1. Modelo de relación con el cliente

G4-4, G4-8, G4-FS6

Ibercaja apuesta por un **modelo de banca universal** centrado en el **negocio minorista**, basado en la **experiencia del cliente**, la **calidad del servicio**, y el **asesoramiento como elemento diferencial**. Se promueve la interrelación y el **diálogo con los clientes**, alineando el modelo de negocio con sus expectativas y necesidades.



Se da servicio a una base estable de casi 3 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. A continuación se describen los principales mercados, colectivos de clientes y servicios prestados:

- **Banca de particulares:** pilar fundamental en el modelo de negocio del Grupo. Gestiona casi 3 millones de clientes que aportan **más del 84,4% 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 concentra 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 e ingresos.

–**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. Los clientes de banca personal se han incrementado notablemente llegando a 160.000 personas que proporcionan un **volumen de actividad de más de 29.000 millones de euros. El número de gestores especializados ha aumentado hasta 288**, potenciándose asimismo el papel que los directores y subdirectores de oficina asumen en la atención de este colectivo.

- 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. La banca de empresas cuenta con una unidad específica que engloba a 119 gerentes y gestores de empresa. Estos gestores atienden a las empresas de mayor volumen y operatoria más compleja, apoyados por 300 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. Así mismo, el Grupo pone su experiencia a disposición de los clientes para asesorarles en el proceso de internacionalización y darles acceso a toda la operatoria de comercio exterior. El total de operaciones realizadas ligadas al negocio internacional asciende a casi 311.000, destacando, en el ejercicio 2015, la financiación al comercio exterior con un incremento en el año del 23,9% por volumen y del 10,4% en número de operaciones.



- Comercios y autónomos:** esta área proporciona una gestión personalizada y de valor a más de 200.000 titulares de comercios y autónomos que trabajan preferentemente en el sector servicios.
- Sector agroalimentario:** la fuerte implantación de Ibercaja Banco en localidades eminentemente agrícolas dentro de su zona tradicional hace que este segmento de negocio agrupe a más de **68.000 clientes, de los que el 81% son personas físicas y el 19% restante cooperativas**, sociedades agrarias de transformación e industrias agroalimentarias.
- Instituciones y otros colectivos:** Ibercaja Banco colabora con múltiples 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.

5.2. Colectivos de clientes

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.

	2014	2015
Número total de clientes	2.763.153	2.846.431
Tipología de clientes (número)		
Particulares	2.584.153	2.654.201
Jóvenes (< 25 años)	476.841	452.312
Mayores (> 65 años)	559.103	576.626
Inmigrantes	352.711	364.649
Empresas	71.387	84.565
Instituciones	78.541	70.362
Antigüedad media de los clientes (en años)	19,09	18,56
Número de clientes nuevos	248.703	342.731

5.3. Calidad de servicio e innovación G4-DMA, G4-PR5

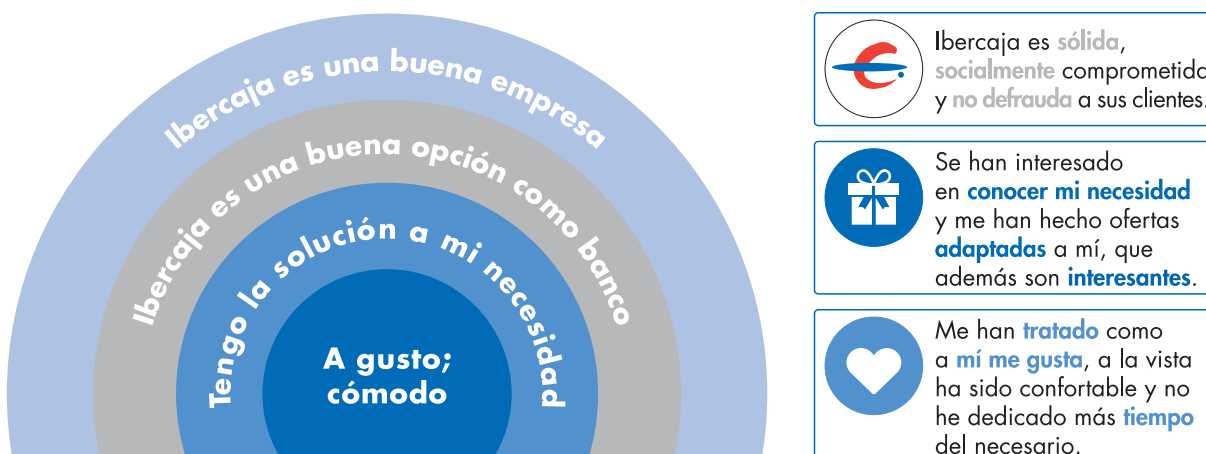
La calidad de servicio al cliente es uno de los principales factores de diferenciación por el que se apuesta en Ibercaja frente a la competencia. Tradicionalmente ha sido una de sus principales fortalezas y seguirá siéndolo en el futuro para afianzar así el posicionamiento como entidad líder en excelencia en el servicio y especializada en la adecuada gestión de sus clientes.

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, así como la mejora continua de los ya existentes.

Durante 2015 se ha seguido avanzando sobre el **Sistema de Gestión de la Experiencia de cliente**. Tomando como base una fortaleza por la que ha sido reconocida la Entidad históricamente como es, además de la excelencia en el servicio, la especialización en la gestión de los clientes, y con el objetivo de seguir manteniendo este posicionamiento en el sector, se están impulsando diferentes iniciativas entre las que se encuentran las siguientes:

- Enfoque de gestión centrado en el **conocimiento del cliente y sus necesidades**. Desde 2015 Ibercaja trabaja en la gestión del cliente a partir de sus necesidades, que se enmarcan dentro de su ciclo vital, durante toda su vida, y su ciclo recurrente, cada año. Dentro de estos ciclos se han definido todos los momentos que el cliente puede llegar a vivir y cuáles son las necesidades que subyacen en cada uno de ellos, para acabar determinando cuál es el rol que tiene el banco en los mismos y de qué manera va a cubrir esas necesidades, bien sean financieras o no financieras.

Qué/cómo queremos que se sienta una persona cuando le asesoramos?



Independientemente de la persona a la que estamos asesorando, tenemos que hacer que la misma se sienta a gusto y cómoda, que vea que tenemos una solución interesante para su necesidad y reforzar la imagen de Ibercaja como una buena empresa.

- **Guías de gestión de las necesidades de los clientes.** El objetivo de estas guías es ayudar a prestar la mejor atención a los clientes ante cualquier necesidad financiera que les surja y en cualquier momento, contribuyendo a que estos clientes experimenten una experiencia positiva en cada uno de esos momentos, 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. Se muestran los principales datos de satisfacción de los diferentes segmentos, particulares, banca personal y empresas.

Satisfacción de clientes

Banca personal	
Satisfacción con la oficina (sobre 10)	8,54
Satisfacción asesoramiento de ahorro (sobre 10)	8,34
NPS	20,70%
Particulares	
Satisfacción con la oficina (sobre 10)	8,35
Satisfacción último asesoramiento (sobre 10)	8,71
NPS	8,50%
Empresas	
Satisfacción con la figura gestora (sobre 10)	8,88
Satisfacción con el asesoramiento especializado (sobre 10)	8,83
Satisfacción general con Ibercaja (sobre 10)	7,91

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.

Observaciones expertas 2014

Proceso comercial (sobre 10)	
Acogida	8,6
Indagación sobre las necesidades del cliente	7,0
Oferta y explicación	7,7
Despedida	9,0

Innovación

Ibercaja, dentro del marco del Plan Estratégico 2015-2017 apuesta por proyectos que requieren enfoques innovadores, de modo que el **Modelo de Innovación** del Banco representa una palanca muy relevante para el despliegue y la consecución de los objetivos estratégicos. Así, durante el último ejercicio se han llevado a cabo tres proyectos dentro de este modelo de innovación: dos proyectos de Design Thinking, uno centrado en el cliente y otro centrado en el empleado, y el tercer proyecto centrado en el desarrollo y la adopción de metodologías ágiles y nuevas formas de trabajo en servicios centrales.

Asesoramiento

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.

Calidad

Hay que destacar que Ibercaja Banco es miembro de la Asociación Española de la Calidad. Concretamente, forma parte como Patrono de la Asociación, estando directamente implicados en los órganos de gobierno de las iniciativas relacionadas con calidad y experiencia de cliente.

La motivación de ser parte tan activa de esta asociación es doble:

- Aprender y compartir con nuestros homólogos de calidad y experiencia de cliente en otros sectores sobre cómo conocer y satisfacer mejor las necesidades de los clientes.
- Reforzar la imagen de marca de Ibercaja como expertos en experiencia de cliente entre los clientes empresas para mejorar el posicionamiento en el negocio B2B. En este sentido hay que destacar, con humildad, pero siendo cierto, que Ibercaja está considerada por sus compañeros como uno de los principales líderes en gestión experiencia de cliente, lo que se concreta en múltiples invitaciones a ponencias, artículos en revistas, entrevistas, etc. de varios de sus directivos.

Con una filosofía y actividad similar a la anterior, destacan otros marcos estables de desarrollo y colaboración en el ámbito de la excelencia, la calidad de servicio y la experiencia de cliente, como son el Club Excelencia en Gestión, Madrid Excelente (Gobierno Comunidad Autónoma de Madrid) o Aragón Excelente (Instituto Aragonés de Fomento).

5.4. Estrategia omnicanal G4-DMA, G4-FS13, G4-FS14

Ibercaja entiende la omnicanalidad desde una visión estratégica, y de los retos y experiencias de profesionales y marcas en su despliegue para construir una experiencia coherente, diferente, memorable y única a través de una visión integrada de los canales de comunicación con sus clientes.

Ibercaja Banco ofrece a sus clientes un modelo relacional con el mismo nivel de experiencia sea cual sea el punto de contacto que el cliente elija. El cliente tiene la opción de seleccionar el canal por el que desea ser atendido, de forma presencial en la oficina o de forma no presencial, utilizando el teléfono, o internet o los cajeros automáticos.

Cada entorno de relación se desarrolla bajo las siguientes premisas:

- **Cercanía en la relación con el cliente** sea cual sea el canal que utilice.
- **Hacer las operaciones simples y claras para el cliente**, presentándole con total transparencia el precio del producto o servicio, informándole antes de realizar las operaciones de las comisiones personales que le corresponden.
- **Ayudar a los clientes a decidir**, ofrecer por Ibercaja Directo al cliente los productos adecuados a su perfil y de forma comprensible.
- **Ofrecer un servicio post-venta de calidad** al que el cliente pueda dirigirse para consultar sus dudas o solicitar asistencia.
- **Y siempre manteniendo la seguridad del servicio**, aplicando medidas de prevención y facilitando información a los clientes para evitar fraudes.

La tecnología se pone siempre a favor de la transparencia y la agilidad del servicio prestado:

- **Se identifican cada año las mejoras en algunas transacciones**, que se rediseñan para conseguir una mejor usabilidad. Así, este año, por ejemplo, se ha remodelado la operación de solicitud de préstamos Ibercaja Directo permitiendo al cliente la realización de varias simulaciones que permiten la comparación de las opciones, o la consulta de documentos para personas jurídicas, y se atiende a las solicitudes de los propios clientes que nos trasladan sus peticiones y sugerencias.
- **Se combinan canales** para la contratación de productos, para que el cliente pueda elegir el más cómodo

- Se trasladan a los gestores personales de los clientes las solicitudes de más información cuando estos lo solicitan, para agilizar el contacto.
- Se evalúan y utilizan los canales preferentes del cliente para mantenerlo permanentemente informado sobre productos y servicios.
- Se ponen a disposición de los clientes servicios de alto valor añadido como las alertas al móvil o al correo electrónico que el propio cliente personaliza en función de aquellos eventos que le interesan en sus tarjetas, en sus cuentas, lo que le proporciona mayor seguridad y en sus operaciones de valores, lo que permite estar informado permanentemente sobre la evolución de cotizaciones, o la evolución de la gestión bursátil. El correo en web es un sistema rápido, seguro y gratuito de correspondencia, que permite, además, que el cliente disponga de un archivo ordenado de documentos que puede consultar e imprimir durante un amplio período de tiempo de forma gratuita.
- Para mejorar la experiencia del uso de la banca online se ofrecen a algunos clientes versiones específicas en las que es posible presentar operatoria, oferta e información diferenciadas: negocios, particulares, jóvenes, banca privada y banca personal, y otras como versiones para colectivos como los partícipes de planes de pensiones de empresa, o comercios.
- Acceso mediante diferentes dispositivos, además del PC se ofrecen los servicios en movilidad. El Servicio Ibercaja Directo dispone de una app con la que el cliente puede realizar las operaciones más habituales desde su smartphone o su tablet, y consultar informaciones útiles como teléfonos o localización de oficinas y cajeros. También es posible consultar la web desde dichos dispositivos ya que se ha hecho la adaptación para que ésta sea responsiva.
- Además, clientes y no clientes pueden disfrutar de la información permanente que se distribuye a través de la web www.ibercaja.es, información que da soporte a las campañas comerciales, tanto las que se desarrollan en internet como las que se distribuyen por entornos digitales y físicos. Para que el cliente pueda llegar a mayor nivel de concreción dispone también de simuladores y formularios de solicitud que le permiten plantear su caso particular, y que son atendidos a la mayor brevedad posible.
- Atención telefónica en un amplio horario por gestores profesionales que resuelven dudas, amplían informaciones y recogen las sugerencias de los clientes.

Canales de relación con los clientes

	2014	2015
Número de oficinas	1.356	1.272
N.º de cajeros automáticos	1.613	1.550
N.º de tarjetas emitidas	1.352.720	1.257.561
N.º de tarjetas de crédito	620.067	610.759
N.º de tarjetas de débito	732.653	646.802
N.º de portales (Internet) dirigidos a clientes	6	6
% operaciones realizadas en ventanilla	33%	33%
% operaciones realizadas por banca a distancia	44%	42%
% operaciones realizadas en cajero	9%	10%
% operaciones realizadas en TPV	13%	15%
% operaciones realizadas en actualizador	1%	1%
N.º operaciones a través de canales a distancia	226.885.226	257.959.159
N.º mensual (media) de páginas consultadas en Internet	6.099.700	6.519.515
Nivel de disponibilidad de la Banca Telefónica (%)	85%	95%

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.

Colectivos con operatoria exclusiva en banca electrónica

- 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.

5.5. Servicio de atención al cliente G4-DMA, G4-58, G4-PR6, G4-EN34, G4-LA16, G4-HR12, G4-SO11

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.

En la actualidad la información que los Servicios de atención al cliente recaban puede ser utilizada en una triple vía:

- Por quienes elaboran y diseñan los productos y servicios financieros, por ser una magnífica fuente de información, más independiente que la red comercial que puede estar influenciada por la necesidad de la consecución de objetivos, sobre la aceptación de los nuevos productos y servicios puestos a disposición de los clientes. El contacto directo con el público aporta un valor añadido que no aportan las técnicas y modelos que se dedican a evaluar las preferencias de los clientes.
- En segundo lugar su visión global de las quejas, reclamaciones y sugerencias de los clientes sobre las oficinas y departamentos centrales por un lado y su propia actuación por otra, tiene mucho que aportar a la evaluación del riesgo reputacional de la Entidad. Es fuente de información de primera mano para conocer el origen de descontentos y una herramienta fundamental para solucionarlos con la rapidez necesaria, o no, evitando así la creación de falsas expectativas que empeorarían percepción sobre la Entidad o generando una visión negativa. En función del riesgo reputacional, Ibercaja adopta distintas medidas de actuación:
 - Cláusulas suelo: Ibercaja ha atendido cada uno de los casos tratando de ofrecer una solución que resultase óptima para el cliente y la entidad financiera. Estos se han ido resolviendo tanto por petición del cliente como con acciones comerciales desarrolladas desde la Entidad. Esta es la solución que Ibercaja ha comunicado también a los medios informativos cuando han requerido información acerca de cómo la entidad financiera estaba abordando este tema.
 - Medios de pago/comisiones por disposición en cajeros: ante la polémica creada por otras entidades por el cobro de comisiones a no clientes por la disposición de efectivo en sus cajeros automáticos, Euro6000, red a la que pertenece Ibercaja, junto con otras redes y entidades financieras, acordaron una estrategia de comisiones común para hacer frente a dicha decisión y en beneficio de sus clientes. Ibercaja, en todo momento, comunicó a sus clientes y dio difusión de este acuerdo en medios de comunicación.

–Riesgos: forma parte de la cultura de Ibercaja tratar cada posible dificultad para atender los pagos con sensibilidad y atención a la situación personal de cada cliente que se vea en esa situación, particularmente, en los casos de hipotecas de primera vivienda. A nivel reputacional, en lo que concierne a comunicación, se hace un seguimiento detallado de cada situación, asistiendo al Comité de Adjudicados que a tal efecto se reúne cada semana o cuando la situación lo precisa. Si los medios de comunicación solicitan información, se les atiende y facilita, fijando la posición de Ibercaja y subrayando el talante conciliador de la Entidad en la búsqueda de una solución acordada.

–Acceso al crédito: Ibercaja está siendo activa en la concesión de financiación gracias a su posición de liquidez, solvencia y baja morosidad. Sobre todo, donde es necesario en estos momentos: actividades productivas de pymes y profesionales. Así se ha comunicado en distintas notas de prensa distribuidas a los medios a lo largo del ejercicio, redactadas bien ad hoc o acompañando a otras informaciones (resultados del Grupo, campañas de productos de financiación, colaboraciones con instituciones y asociaciones de empresas, etc.).

- En tercer lugar sirve como indicador adelantado en la prevención y solución de conflictos al detectar prontamente problemas que podrían generar en el futuro costosos procesos para su resolución e incluso imposición de multas por parte de los organismos supervisores.

Desde el servicio de atención al cliente se detecta lo que les interesa a clientes, usuarios y grupos de interés y se da solución en la medida de las posibilidades.

- Intenta resolver errores cometidos en operatoria y comunicaciones a clientes.
- Se ocupa de tramitar derechos ARCO de la LOPD para que los ciudadanos tengan estándares altos en la protección de sus datos.
- Detecta problemas y transmite a Asesoría Jurídica y otros departamentos las resoluciones de Banco de España que podrían ser constitutivas de quebranto de normativa de transparencia.
- Analiza la transparencia de las cláusulas suelo que son eliminadas cuando no se dieron las garantías necesarias en su concesión.
- Ayuda a las oficinas y a los clientes en la lucha contra posibles fraudes de los que los clientes son objeto.
- Papel de los servicios de atención al cliente en la educación financiera, razonando y dando respuesta motivada a las quejas y reclamaciones de clientes y usuarios.

Asimismo, el servicio de atención al cliente Ibercaja además de ser fuente de información para la detección de errores, tiene como fin posibilitar la mejora de las actuaciones de la Entidad, tanto en materia de actuación interna como en aquellas que puedan suponer una mejora en nuestra sociedad. Cabe destacar como uno de los objetivos de este servicio colaborar en la mejora en materia de accesibilidad a nuestros centros y oficinas. Para ello, durante este año 2015 se han gestionado las peticiones de clientes conjuntamente con los departamentos de gestión de inmuebles para poder dar solución a los problemas planteados por los clientes. Ibercaja seguirá trabajando en la eliminación de barreras arquitectónicas y mejora de la accesibilidad de las oficinas.

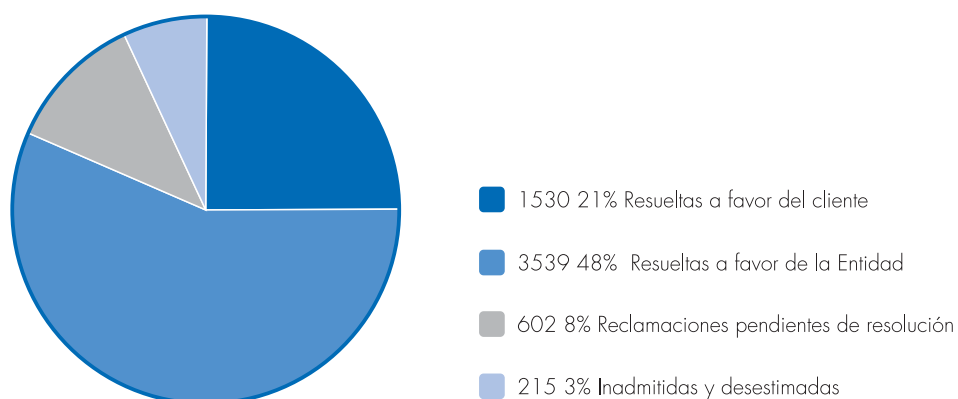
Quejas, sugerencias y reclamaciones atendidas

Durante el año 2015, el servicio de atención al cliente del Grupo Ibercaja ha gestionado un total de 9.615 incidencias, que pueden clasificarse en dos grupos:

- 7.392 quejas, reclamaciones y sugerencias (1.455 quejas, 5.886 reclamaciones y 51 sugerencias).
- 2.223 incidencias relativas a la protección de datos (divididas en 142 relativas a solicitud de cancelación de datos y 2.081 solicitudes de ejercicio de otros derechos, como oposición, rectificación o acceso).

Ninguna de estas quejas o reclamaciones están relacionadas con aspectos medioambientales ni de derechos humanos.

	2012		2013		2014		2015	
	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
Quejas y sugerencias (sin repercusión económica)	466	25	812	24,6	762	13	1.506	20
Reclamaciones (con repercusión económica)								
Resueltas a favor del cliente	346	25	492	19,8	892	15	1.530	21
Resueltas a favor de la Entidad	968	70	1.668	67,1	3.502	59	3.539	48
Reclamaciones pendientes de resolución	44	3	247	9,9	649	11	602	8
Inadmitidas y Desestimadas	30	2	79	3,2	144	2	215	3
Total reclamaciones	1.388	75	2.486	75,4	5.187	87	5.886	80
Total quejas, sugerencias y reclamaciones	1.854	100	3.298	100	5.949	100	7.392	100



Adicionalmente, se han tramitado 2.223 solicitudes de clientes de materia de LOPD.

Cancel. datos LOPD	142
Otros derechos LOPD	2.081
Total	2.223

En el ejercicio 2015 la ponderación del número total (9.615) 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 3,38. Si se excluye la LOPD la ratio supone el 2,60. Considerando exclusivamente las reclamaciones, su ratio por cada 1.000 clientes se situó en el 2,07.

Cientes Ibercaja	Q+S+r	Reclamaciones	Total	Ratio q+r+s	Ratio reclam.	Total
2.846.431	7.392	5.886	9.615	2,60	2,07	3,38

Asimismo, el cliente puede acudir también, en caso de disconformidad con la resolución emitida por el servicio de Atención al Cliente, a los Organismos Supervisores (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros) en función del tipo de reclamación de que se trate.

5.6. Productos orientados a colectivos específicos G4-FS7, G4-FS14

5.6.1. Banca de particulares

Ibercaja Banco desarrolla campañas y productos específicos para satisfacer las necesidades financieras que se producen en el ámbito familiar y facilitar el acceso de los particulares a los servicios financieros.

Acceso a la vivienda

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 2015, 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 que fomentan el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas

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:

- «Tarjeta Multipaís», medio de pago que permite el envío de dinero a cualquier país del mundo de forma inmediata y a un reducido coste.

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 2015 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 2015 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.

LOS JÓVENES

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, capaz 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 y con bonificación del 50% a los jóvenes entre 26 y 30. Esta reducción de comisiones permite 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 y Extremadura. Son más de 90.000 jóvenes clientes de Ibercaja los que, de una u otra manera, participan de las actividades que ofrece el programa en los diferentes territorios. Entre ellas cabe destacar los actos del 25 aniversario del Carné Joven de Aragón y la oferta de financiación para la obtención del permiso de conducción que el Gobierno de la Rioja, a través de este programa, ofrece a los jóvenes. 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. En 2015 se ha financiado a 246 jóvenes con un volumen de formalizaciones de 274.053 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 Acción Social del Banco en colaboración con las fundaciones 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.

Por otra parte, el apoyo al sector joven está presente a través de las siguientes líneas:

- 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 de empleo.
- Junta de Extremadura-Fomento de Autoempleo: con fecha 18 de marzo de 2015 Ibercaja firmó un convenio de colaboración con la Consejería de Empleo y Políticas Sociales de la Junta de Extremadura para garantizar la ejecución de las ayudas al establecimiento de desempleados como trabajadores autónomos y de las Ayudas al autónomo que propicie la inserción laboral de un familiar colaborador.

SEGMENTO INFANTIL

En junio del 2015 se puso en marcha Iberfan en Aragón, ofreciendo ventajas en actividades formativas y de ocio a nuestros clientes menores de 14 años y a sus familias. Se creó una web, estableciendo un vínculo de comunicación y relación con las familias. Se lanzó una tarjeta contactless que no es un medio de pago, es un medio de identificación que permite cargar ofertas como por ejemplo bonos de parques de atracciones, etc.

Un total de 5.450 niños forman parte de Iberfan.



LOS MAYORES

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 los 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, centros con los que se colabora a través de las fundaciones bancarias.

5.6.2. Negocios e instituciones

Comercios

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.

Además, durante 2015 se han lanzado al mercado NUEVAS TARIFAS PLANAS TPVS, que mediante el pago de una cantidad mensual fija incluyen tanto el mantenimiento del TPV como los costes de su utilización, hasta unos importes determinados.

Modalidad	Tarifa mensual	Mantenimiento TPV	Volumen facturación*
XS	8 €	INCLUIDO	Hasta 20.000 €/año
S	18 €	INCLUIDO	Hasta 50.000 €/año
L	24 €	INCLUIDO	Hasta 75.000 €/año
XL	36 €	INCLUIDO	Hasta 100.000 €/año

* Si excede el volumen de facturación establecido y no cambia de modalidad sobre el exceso de facturación se aplicará una tasa de descuento única del 0,75%.

Así, cada comercio puede elegir entre una completa gama de modelos de TPVs y de tarifas para adaptarse a las características concretas de su actividad comercial.

Se han suscrito diferentes acuerdos comerciales con asociaciones de comerciantes para ayudar al pequeño comercio en momentos de mayor dificultad, en los que se establecen condiciones especiales para determinados productos y servicios como pueden ser: servicio TPV, cuentas de crédito, avales, seguros, etc.

Empresas

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. Destacar, dentro de los numerosos acuerdos establecidos en 2015 los siguientes:

- Convenio con CREA. Confederación de Empresarios de Aragón.
- Convenio Campofrío. Medidas de apoyo a la financiación de autónomos afectados por el siniestro de esta importante empresa burgalesa.

- Renovación del acuerdo con FAE, la asociación empresarial más importante de Burgos.
- Convenio con FER. Asociación de empresarios de la Rioja.
- Convenio con Cepyme Guadalajara.
- Convenio con Cuatro Casas en Barcelona.
- Convenio con Cierval. Asociación de empresarios de Valencia.
- Colegio de Administradores de Fincas de Madrid.
- Colegio de Administradores de Fincas de Segovia.
- Oferta comercial al Colegio de Médicos de Madrid.
- Convenio con la Federación de Empresarios del Comercio y Servicios (ECOS).
- Convenio AJE para la realización de una jornada de Networking.
- Convenio con la Confederación Regional de Empresarios de Aragón.
- Convenio con el Colegio de Médicos de Teruel.
- Convenio con Instituto Aragonés de Fomento de Teruel.

Cabe destacar que Ibercaja Banco pone de manifiesto con la oferta de productos, el lanzamiento de campañas y la puesta en marcha de diversas iniciativas, su objetivo de apoyo permanente al tejido empresarial, como motor imprescindible de desarrollo económico y de creación de empleo, poniendo a su disposición las herramientas necesarias para facilitar su gestión y desarrollo.





Mencionar la celebración, en colaboración con la Confederación Regional de Empresarios de Aragón (CREA), de diferentes sesiones de actualización de directivos, por diferentes localidades del territorio aragonés. Ibercaja Banco se ha implicado activamente en la actualización constante de los equipos directivos de las pymes, facilitando su puesta al día en las principales novedades financieras mediante:

- El patrocinio, como única entidad financiera, de los congresos «**Iniciativa Pymes**» celebrados durante 2015 en Zaragoza (10 de marzo), Badajoz (14 de abril) y Burgos (9 de junio).
- Junto con otras entidades:
 - «**II Feria de la Financiación**», organizada por la Fundación Aragón Invierte celebrada del 24 y 25 de febrero en Zaragoza.
 - VI Convención de ADEA** bajo el título «Los Directivos ante los nuevos retos. Presente y futuro» se celebró el 3 de diciembre en Zaragoza.

APOYO A LA FINANCIACIÓN EMPRESARIAL

Durante todo el ejercicio 2015 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 y baja demanda para nuevos proyectos de inversión, aunque con cierta mejoría en la última parte del año.

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 300 directores de algunas oficinas que tienen como clientes una masa crítica de pymes y comercios.

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.

Con el objetivo de ofrecer cobertura y anticiparnos a cualquier necesidad de las empresas, Ibercaja Banco ofrece una amplia y variada gama de productos y servicios: inmovilizado, circulante, servicios, gestión de tesorería, banca a distancia y con la finalidad de facilitar su gestión.

Ese apoyo a las actividades productivas se pone de manifiesto, en términos globales, en las 26.867 operaciones de financiación formalizadas en Ibercaja en el año por un importe total de 2.643 millones de euros.

APOYO A LA INTERNACIONALIZACIÓN DE LAS EMPRESAS

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 poseen experiencia en otros mercados.

El total de operaciones realizadas en Ibercaja en 2015 ligadas al negocio internacional, asciende a casi 311.000, destacando la financiación al comercio exterior con un incremento en el año del 23,88% por volumen y del 10,42% por número de operaciones.

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 2015 se ha mantenido el estrecho asesoramiento de los gestores comerciales en materia de comercio exterior y de las soluciones financieras que Ibercaja pone a disposición 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.

Convenios con Sociedades de Garantía Recíproca

Las Sociedades de Garantía Recíproca contribuyen a que las empresas puedan obtener las garantías necesarias que les permita acceder a la financiación que precisen.

Consciente de esa importante función en la financiación empresarial Ibercaja Banco tiene firmados convenios con varias Sociedades de Garantía Recíproca de distintas comunidades autónomas.

Durante el año 2015 se han realizado un total de 216 operaciones por un importe de 11.906.155€.

- Avalia Aragón SGR : 2.920.000 €
- Iberaval SGR: 4.419.209 €
- Avalmadrid SGR: 2.363.946 €
- SAECA SGR: 2.203.000 €

Colectivo agroalimentario

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.
- Gobierno de Aragón – Ayudas al sector Hortofrutícola. En el mes de julio de 2015, se publicó en el BOA una orden del Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad para la concesión de financiación y ayudas al mercado hortofrutícola, debido a la importante reducción de precios que sufrió este sector motivado por el veto ruso a la importación de frutas y hortalizas. En los 3 meses que duró esta campaña, se formalizaron ayudas a 285 titulares de explotaciones frutícolas, por un volumen de 10 millones de euros.
- 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, como por ejemplo, el Convenio para Jóvenes Agricultores suscrito con la Junta de Extremadura.
- 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.
- Inversión en explotaciones agrarias con la Junta de Extremadura
- 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.
- Ibercaja apoya al sector agroalimentario en la asistencia y patrocinio a determinadas ferias de referencia para el sector, entre las que se destacan:
 - Fruit Atraction, Feria Internacional del sector de frutas y hortalizas, celebrada en Madrid los días 28 al 30 de octubre y que organizan IFEMA y FEPEX.
 - Agroexpo, Feria Internacional del Suroeste Ibérico, celebrada en Don Benito los días 28 al 31 de enero.
 - Feria Internacional Ganadera, celebrada en Zafra los días 1 al 7 de octubre.
 - 55 Feria de Maquinaria Agrícola, celebrada en Lerma (Burgos) del 1 al 3 de mayo.

Colectivos profesionales

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.

Convenios con el BEI G4-EC8

Ibercaja ha tenido en vigor a lo largo de 2015 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.

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. Destacar en 2015:

- 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 LA RIOJA, para ello puso a disposición de las entidades financieras un importe de 50 millones de euros, provenientes del Banco Europeo de Inversiones (BEI). Desde la puesta en comercialización en el mes de marzo de 2014 hasta finalizar la comercialización en julio de 2015 se ha consumido un total de 10 millones de euros.
- Convenio de Financiación PYMES COMUNIDAD DE MADRID – BEI. El 30 de enero de 2015, Ibercaja firmó el convenio por ampliación de fondos BEI con la Comunidad Autónoma de Madrid destinados a 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 pymes y autónomos por un volumen de 11 millones de euros.

Líneas ICO 2015

- Durante el 2015 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. Durante la vigencia de la Línea ICO Empresas y Emprendedores 2015, se han financiado 1.921 proyectos de inversión por un volumen, tanto en operaciones de préstamos como en operaciones de *leasing* de 86,4 millones de euros.
- ICO Exportadores, aporta liquidez a autónomos y empresas con domicilio en España, mediante el anticipo del importe de facturas emitidas procedentes de su actividad exportadora a corto plazo. Así mismo, facilita la financiación necesaria a las empresas con domicilio social en España para la fabricación de bienes y prestación de servicios que serán objeto de exportación. El número de operaciones formalizadas bajo las condiciones de esta línea fueron 19 con un volumen de un millón de euros.

Instituciones

La colaboración que Ibercaja ofrece tanto al sector público –estatal, autonómico y local– como al sector privado 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 y autonómicas (comunidades autónomas, diputaciones provinciales, comarcas y ayuntamientos), a través de convenios de recaudación, de programas para jóvenes o de colaboraciones por la vía del patrocinio, lo que sitúa a Ibercaja como una de las entidades más reconocidas a nivel nacional como colaboradora de todas estas administraciones.

Como ejemplo de los convenios firmados destacan los siguientes:

- Firma de un convenio para la recaudación y servicios financieros y bancarios del concurso presentado por el Ayuntamiento de Madrid.
- La firma de sendos convenios con el Gobierno de Aragón y el Gobierno de la Rioja para financiar obras destinadas a paliar los efectos de la riada del Ebro.
- Renovación mediante adenda del acuerdo de recaudación con la Diputación Provincial de Burgos.
- Convenio de Autoempleo con la Junta de Extremadura.
- Firma de un acuerdo con AVALIA. Gobierno de Aragón.
- Renovación con el Gobierno Vasco del convenio para la rehabilitación de la vivienda.
- Firma de un convenio con el Ayuntamiento de Guadalajara para la implantación de la Tarjeta Ciudadana.
- Convenio con la Universidad de Extremadura para la realización de prácticas formativas con alumnos.

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 y el convenio firmado en 2015 con el Ayuntamiento de Guadalajara para implantar, también allí, la Tarjeta Ciudadana.

Dentro del sector público conviene resaltar los acuerdos que Ibercaja mantiene con arzobispados, cabildos y órdenes religiosas a las que ofrece su sistemática comercial de una forma personalizada atendiendo las necesidades específicas de este tipo de organizaciones.

Productos con componente social G4-FS7

	2014	2015
N.º total de operaciones de la línea Joven	112	315
Importe financiación matrículas de estudios, postgrados, etc.	46	82
Importe financiación adquisición de vivienda	5.535	19.023
N.º total de operaciones ICO-EMPRESAS Y EMPRENDEDORES – Personales	2.326	1.393
Importe financiado	131.272	62.268
N.º total de operaciones ICO-EMPRESAS Y EMPRENDEDORES – Hipotecarios	99	43
Importe financiado	14.008	4.032
Tarjeta Ciudadana Zaragoza		
Importe		8.941
Número total de operaciones		14.418.505
Tarjeta Ciudadana Guadalajara		
Importe		147
Número total de operaciones		576.469
Cuentas con posibilidad de exención tributaria		
N.º contratos cuenta ahorro 5 CIALP		714
Importe cuenta ahorro 5 CIALP		1.542
N.º contratos depósito plazo CIALP		186
Importe depósito plazo CIALP		871

6. COMPROMISO CON LAS PERSONAS

6.1. Modelo de gestión de personas

G4-DMA

Desde la Dirección de RRHH se ha iniciado una etapa de renovación con el objetivo de configurar una organización eficaz y con capacidad de respuesta ante los nuevos retos futuros. Una de las primeras acciones ha sido la definición de la misión de RRHH, alineada con el Plan Estratégico y la misión de Ibercaja Banco.

«El éxito depende principalmente del desempeño de las **personas** que integran Ibercaja...»

Consejero Delegado

Presentación del Plan Estratégico 2015-2017
en la Convención de Directivos marzo 2015

Misión de RRHH

«La Dirección de Área de Recursos Humanos de Ibercaja contribuye en la misión de la Entidad, **generando valor a través de las personas...**»

«...Contribuimos al desarrollo de una organización de alto rendimiento, que cumple y supera recurrentemente los objetivos que se marca, gracias a una plantilla profesional y comprometida».

El enfoque de la gestión de las personas en Ibercaja para esta nueva etapa se plantea desde el convencimiento de que se debe **compatibilizar** una adecuada prestación de los diferentes servicios propios del Área de RRHH (retribuciones, relaciones laborales, formación, prevención, administración, etc.), con el impulso de un nuevo modelo de gestión de personas que recoja los principios del Plan Estratégico, creando palancas para impulsar el cambio.

Como grandes hitos del año 2015 en el Modelo de Gestión de Personas:

- La definición del **Plan Estratégico de RRHH 2015-2017**, con el objetivo de configurar una organización eficaz y con capacidad de respuesta ante los nuevos retos que Ibercaja tiene que afrontar en los próximos años.

El nuevo plan se define a través de 4 líneas estratégicas, materializadas a través de 15 proyectos específicos:

1. Gestión personalizada.
2. Desarrollo del talento.
3. Modelo de liderazgo inspirador.
4. Comunicación y colaboración.

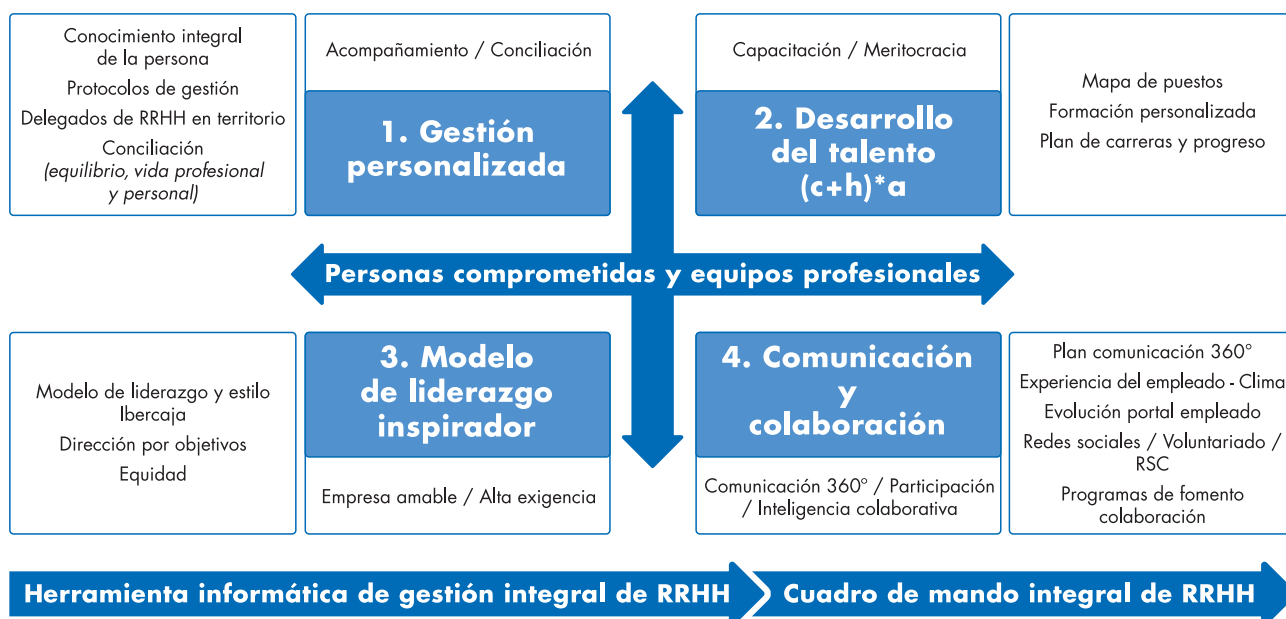
Adicionalmente, se han definido 3 líneas transversales sobre las que pivotan los proyectos que se desarrollan:

1. Adaptación de políticas actuales de acuerdo con el nuevo modelo.
2. Cuadro de mando integral.
3. Nueva herramienta informática de gestión.

- En el marco de la integración de Caja3, con la creación de una única sociedad y la incorporación de más de 2.000 profesionales a la matriz, se culminó la primera fase enfocada a la formación y se ha dado paso a una segunda fase, dentro del Plan Estratégico de la Entidad, del proyecto de «Integración Cultural de Plantillas» que define 3 líneas maestras principales:
 1. Identificación de la cultura interna de Ibercaja.
 2. Refuerzo de la cultura interna a través del líder.
 3. Plan de Movilidad y rotación como elemento integrador.
- En abril de 2015 y con el objetivo de conseguir la optimización de la estructura interna, se firmó un **acuerdo para la aplicación de un Expediente de Regulación de Empleo (ERE) y Movilidad**. El acuerdo alcanzado por el 65,20% de la representatividad sindical, ha ofrecido la posibilidad de salida voluntaria con unas condiciones que mejoran sustancialmente las establecidas en la normativa laboral, a un colectivo de 300 profesionales con una larga trayectoria profesional.
- Asimismo, a finales de 2015, se firmó un **acuerdo para la integración y homogeneización de los compromisos por pensiones y de previsión social**.

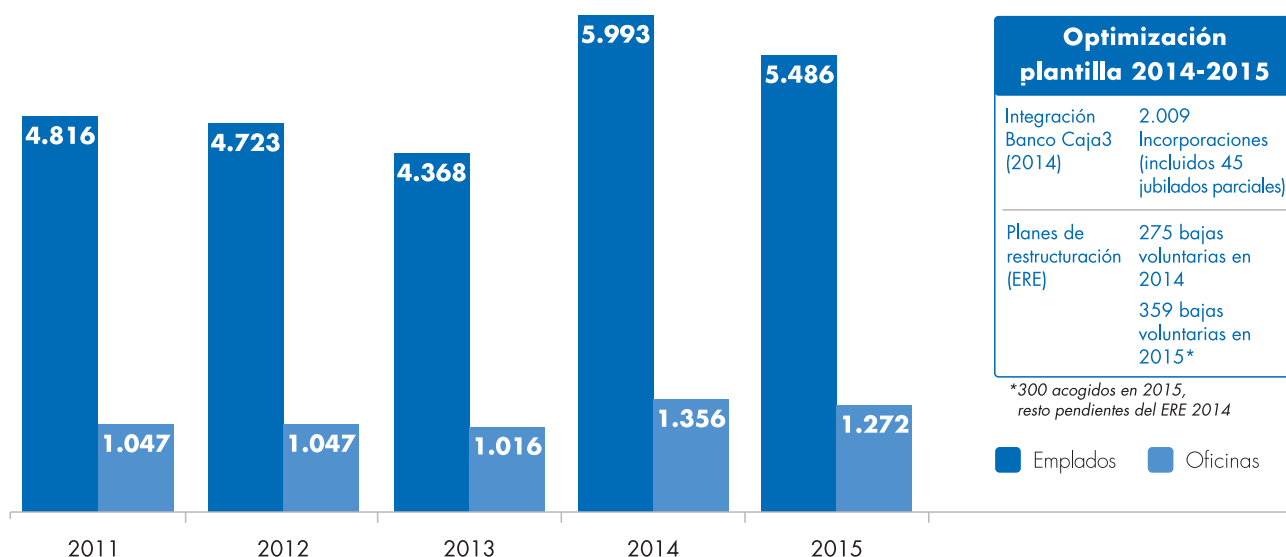
El acuerdo unifica los diferentes planes de pensiones para empleados existentes en cada una de las Cajas de origen que hoy constituyen Ibercaja Banco. Más allá de la mera obligación legal, el proceso se planteó como una oportunidad de mejora, pretendiendo evolucionar hacia un sistema de previsión social único, integrador y equitativo, tomando como marco de referencia el Plan de Pensiones de Ibercaja por ser el que mayor número de empleados integra. El acuerdo supuso un gran avance en la homogeneización de las condiciones laborales de la plantilla.

6.1.1. Plan Estratégico de RRHH 2015-2017



6.1.2. Equipo humano G4-9, G4-10, G4-13, G4-LA12

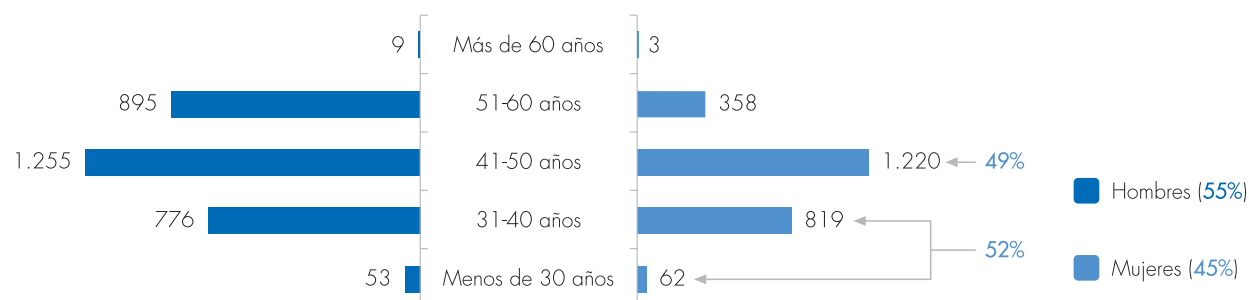
Ibercaja cuenta con un equipo formado por 5.486 personas (incluidos 36 empleados con jubilación parcial). El 98% de los empleados contaba a finales de 2015 con un contrato indefinido.



Durante el año la reducción neta 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 del negocio. En el mes de abril se alcanzó un acuerdo laboral para la aplicación de un expediente de regulación de empleo. Las personas adscritas voluntariamente a este expediente en 2015 fueron 300.

	Hombres	Mujeres	Total*
Personas	2.988	2.462	5.450
Edad media	46 años	43 años	44 años
Antigüedad media	20 años	18 años	19 años

* Excluidos jubilados parciales.



Los movimientos de plantilla del último año no han modificado la estructura demográfica de la Entidad, manteniéndose estable la edad y antigüedad media.

La presencia de mujeres actualmente es del **45%**, habiéndose incrementado significativamente este porcentaje en los últimos años (37% en 2005, 44% en 2014).

En tramos de edad inferiores a 40 años la representación de mujeres se eleva al **52%**. En el tramo que representa la edad media del Banco se refleja paridad de género.

Distribución por puestos

Tipo de puesto	Sexo		Total
	Hombres	Mujeres	
Equipo directivo	12	4	16
Jefes Central	49	18	67
Responsables Central	83	59	142
Técnicos, analistas, informáticos	187	210	397
Administrativos Central	78	79	157
Ayud./Chófer./Conserjes/Otros	26	4	30
Directores Territorial	5	1	6
Equipo Territorial	55	16	71
Directores Zona	43	5	48
Jefes Gestión/Servicios	5	9	14
Gerente/Gestor Empresas	93	25	118
Gestor comercial	27	18	45
Directores oficina	676	272	948
Responsables Ag. Rural	129	42	171
Subdirectores oficina	371	415	786
Gerentes banca personal	115	180	295
Gestores de clientes	212	236	448
Empleados oficina	822	869	1.691
Ayudantes	20	2	22
Chóferes	5	0	5
Conserjes	1	0	1
Otros	0	2	2
Total general	2.988	2.462	5.450

Distribución por niveles

Nivel	Sexo		Total
	Hombres	Mujeres	
GR.1 NIVEL I	15	5	20
GR.1 NIVEL II	55	12	67
GR.1 NIVEL III	307	86	393
GR.1 NIVEL IV	557	214	771
GR.1 NIVEL V	551	341	892
GR.1 NIVEL VI	251	202	453
GR.1 NIVEL VII	369	298	667
GR.1 NIVEL VIII	386	590	976
GR.1 NIVEL IX	110	192	302
GR.1 NIVEL X	112	186	298
GR.1 NIVEL XI	200	296	496
GR.1 NIVEL XII	26	21	47
GR.1 NIVEL XIII	11	13	24
Categoría especial	3	–	3
GR.2 NIVEL I	3		3
GR.2 NIVEL II	31	6	37
GR.2 NIVEL IV	1		1
Total general	2.988	2.462	5.450

El Grupo Profesional 1 está integrado por 5.409 profesionales directamente vinculados a la actividad financiera, ejecutiva, comercial, técnica o administrativa del Banco. Otros 41 pertenecen al Grupo Profesional 2 y desempeñan funciones de apoyo a la actividad propia de Ibercaja (conserjes, ayudantes, etc.).

El Modelo de Negocio de Ibercaja Banco requiere la configuración de un Mapa de Puestos muy diverso que aglutina los diferentes roles necesarios para conseguir los retos estratégicos.

Plantilla por áreas, Servicios Centrales:

La plantilla de los Servicios Centrales representa el 12,8% de la plantilla total. En el último año se han realizado cambios estructurales orientándose al negocio y a las necesidades de profesionales.

	Total*	2014	2015	Variación
Dirección	10			
Dirección Área Financiera	36			
Dirección Grupo Financiero	4			
Dirección Área Inmobiliaria	18			
Dirección Área Riesgo de Crédito	114			
Dirección Área de Control	52			
Dirección Área de Medios	263			
Dirección Auditoría Interna	37			
Dirección Marketing y Banca Omnicanal	51			
Dirección Área de Recursos Humanos	31			
Marca corporativa	2			
Secretaría General	80			
Secretaría Técnica	4			
Total plantilla SSCC	702			

	2014	2015	Variación
Plantilla permanente*	5.830	5.399	-431 (-7,4%)
Servicios centrales	783	701	-82 (-10,5%)
Red de oficinas	5.047	4.698	-349 (-6,9%)

* Plantilla permanente: plantilla total exceptuando jubilados parciales y plantilla complementaria (contratos corta duración).

* Incluida plantilla temporal y excluidos jubilados parciales.

Datos de rotación G4-LA1

Número y tasa de nuevas contrataciones (ALTAS)

Motivo	Hombre		Mujer		Total	
	Total	Tasa	Total	Tasa	Total	Tasa
Altas indefinidos	2	0,06%	3	0,12%	5	0,09%
Altas por reingreso	22	0,67%	44	1,72%	66	1,13%
Altas temporales	235	7,11%	259	10,13%	494	8,43%
Total	259	7,83%	306	11,97%	565	9,64

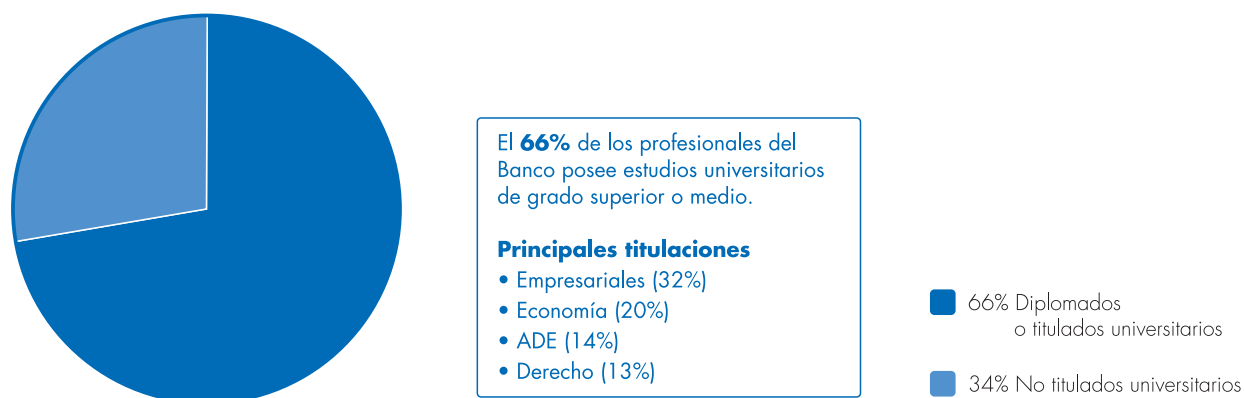
Número y tasa de rotación (BAJAS)

Motivo	Hombre		Mujer		Total	
	Total	Tasa	Total	Tasa	Total	Tasa
Bajas indefinidos	306	9,26%	132	5,16%	438	7,47%
Otras bajas	118	3,57%	18	0,70%	136	2,32%
Total	424	12,83%	150	5,87%	574	9,79%

Perfil académico:

En la actualidad Ibercaja tiene concertados 19 convenios de cooperación con distintas Universidades españolas y otros centros docentes.

En 2015 fueron 225 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».



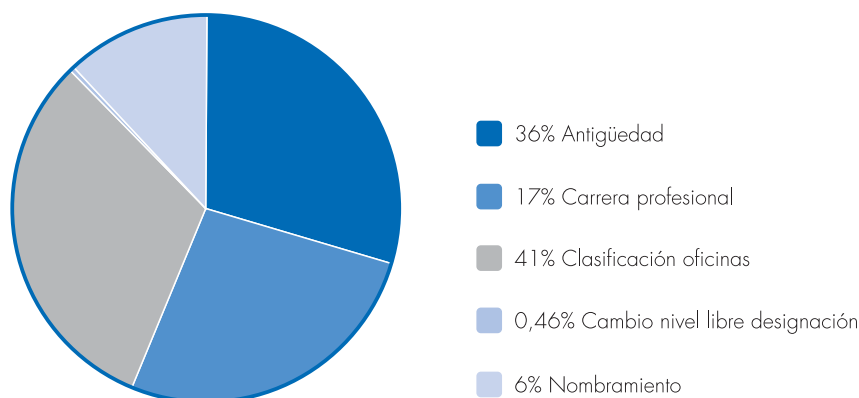
6.2. Desarrollo de las personas G4-DMA, G4-LA11

En Ibercaja se considera el **desarrollo profesional y personal de los empleados** como un objetivo estratégico en el marco de la gestión de personas. Se mantiene la política de formar y promocionar cada año al mayor número posible de empleados, contribuyendo de forma activa al desarrollo del talento interno.

6.2.1. Promociones y planes de carrera profesional

En 2015 se han efectuado un total de 568 nombramientos de puestos directivos en red de oficinas, 85 nuevos gerentes de banca personal y 173 nombramientos de gestores de clientes y de empresas. Además se han efectuado 660 promociones de ascenso de nivel.

Promociones de nivel. Causas



Existen planes de carrera profesional para todas las Direcciones de Central, y para los segmentos estratégicos de empresas y banca personal. El número total de profesionales adscritos a estos planes de progreso es de 866 de los que 109 han promocionado de nivel en aplicación de los criterios definidos en cada plan.

Indicadores relevantes

	2014	2015
Vacantes cubiertas	400	847
Promociones	712	660
Nuevas incorporaciones a planes carrera	65	293
Nbtos. Directores oficina	166	316
Nbtos. Subdirectores oficina	115	206
Nbtos. Gerentes banca personal	67	85
Nbtos. Gestores clientes	48	151
Promociones por carrera profesional	84	109

Los planes de carrera definidos para distintos colectivos 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.

6.2.2. Evaluación de rendimiento y competencias

El sistema de evaluación de rendimiento y competencias establecido en Ibercaja, permite evaluar a 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. Una de las aportaciones más significativas supuso en su momento la incorporación explícita para toda la plantilla de la competencia **integridad**.

En 2015 como consecuencia del Plan de Movilidad vinculado al proyecto Integración Cultural no se llevó a cabo el proceso de evaluación al no cumplirse los requerimientos necesarios para su realización (convivencia mínima entre evaluado y evaluador). No obstante, se efectuó una reflexión sobre la evolución que debía sufrir el proceso en el contexto actual, para su consideración en los siguientes años del ciclo estratégico.

6.3. Formación y gestión del conocimiento G4-FS4, G4-LA9, G4-LA10, G4-EC6

La política de formación de Ibercaja 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 retos estratégicos:

En el marco del Plan Estratégico de Recursos Humanos **Plan+**, durante el año 2015 se han puesto en marcha acciones formativas dirigidas a:

Acciones destacadas	Descripción
Fortalecimiento de las bancas especializadas y estratégicas Banca Personal y Empresas	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 en el que han participado 50 empleados en la promoción 2014-2015 y 201 empleados en la promoción 2015-2016. Se ha desarrollado la III edición del Programa Universitario especializado en banca de empresas, en su mayoría gestores y gerentes de empresa.
Programas de acceso al puesto	Han proporcionado a más de 500 profesionales en 2015 los conocimientos y competencias necesarias para desempeñar eficazmente las funciones que se asumen en un nuevo puesto: directores, subdirectores, agentes rurales, gestores de clientes, gerentes de banca personal y de empresas nombrados en el último año han participado en esta formación presencial.
Programas de actualización	Con el objetivo de satisfacer las necesidades formativas correspondientes a la demanda específica que requiere el desempeño del puesto actual, en 2015, 1.200 compañeros participaron en los diferentes programas de actualización diseñados con esta finalidad.

Ibercampus

La plataforma e-learning se consolida año tras año como uno de los principales canales de transmisión del conocimiento

Sus contenidos han permitido este último año a más del 95% de los empleados reforzar conocimientos en ámbitos fundamentales para el desarrollo de su actividad: riesgos, productos, normativa financiera, prevención de riesgos y blanqueo, seguros, herramientas, ahorro para la jubilación.

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 los empleados y fomentando el desarrollo de nuevas funcionalidades.

En 2015 se han incorporado al catálogo los siguientes cursos:

- Cuadro de Mando Integral (CMI).
- Programa de Especialistas en Jubilación.
- Prevención Riesgos Penales.

Actualmente Ibercampus representa el 74% del conjunto de horas de formación.

Indicadores relevantes formación

Como balance del año 2015, más de 3.500 personas, el 62% de la plantilla, ha participado en acciones formativas presenciales y 5.141 (91%) en cursos *online*, impartándose en su conjunto cerca de 300.000 horas de formación (+11% respecto a 2014).

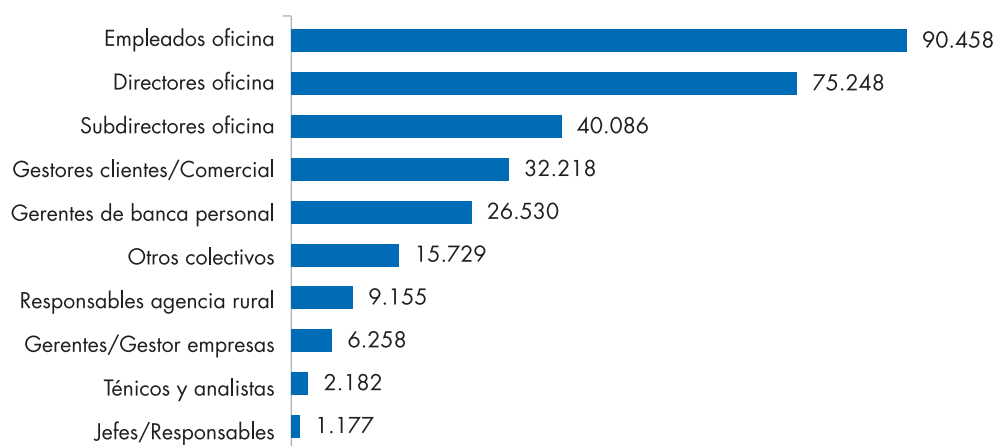
Indicadores

	2014	2015
Horas de formación presencial	20.603	28.530
% horas de formación presencial	8%	10%
% horas de formación <i>online</i>	92%	90%
Horas de formación por empleado*	59	52
% de plantilla formada	98%	98%
Nº de empleados que han participado en acciones de formación presenciales	2.166	3.504
Nº de empleados que han participado en acciones de formación a distancia <i>online</i>	5.658	5.141
Nº de cursos en Ibercampus	79	108
Nº de usuarios distintos en Ibercampus	5.658	5.119

* En 2015 se ha tomado para el cálculo la plantilla **media** permanente de empleados del año 5.656 empleados.

Como respuesta a las nuevas necesidades que surgen en un entorno dinámico como es el de la actividad financiera, el proyecto de formación de 2015 ha abordado como principal reto continuar el proyecto de integrar a los profesionales procedentes de Caja3, así como el impulso del Plan Estratégico **Plan +**, implicando activamente a los colectivos claves de la estructura de negocio (directores, subdirectores, empleados, gerentes de banca personal).

Horas de formación por colectivos participantes



Otros colectivos: Directores y Gerentes de empresas, Directores de zona, Jefes de gestión, Jefes de servicios, entre otros

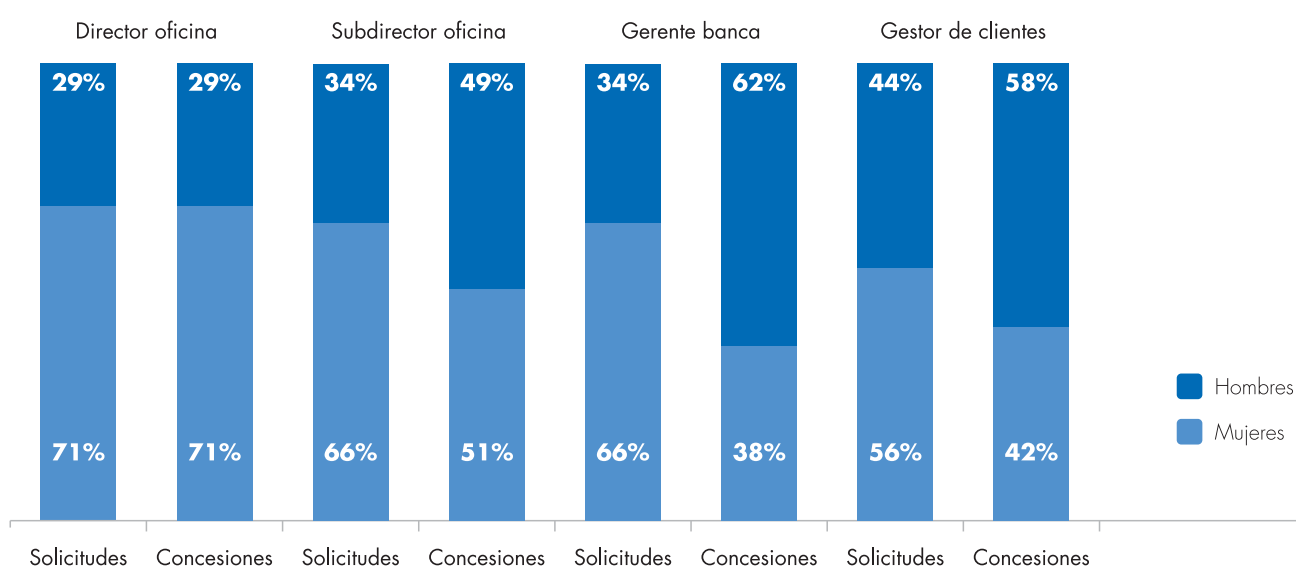
La contratación en Ibercaja se realiza al 100% para el territorio español, ajustándose a la legislación vigente. El 100% de los altos directivos son nacionales.

6.4. Política de igualdad y conciliación G4-DMA, G4-15, G4-LA2, G4-LA3, G4-LA12, G4-HR3

En Ibercaja se impulsa de manera activa la **igualdad de oportunidades**, rechazando toda forma de discriminación.

El posicionamiento de la mujer en puestos de responsabilidad avanza continuamente, actualmente ocupan en torno al 29% de las plazas de Director de Oficina (incrementándose 3 puntos respecto a 2014), 53% de las de Subdirector (+2%) y el 61% de las de Gerente de Banca Personal (+1%).

Vacantes solicitadas / Vacantes concedidas en 2015



Los datos de la tabla reflejan coherencia con las preferencias manifestadas por las mujeres. Hay que tener en cuenta que la representación femenina en Ibercaja es del 45%, habiéndose incrementado significativamente este porcentaje en los últimos años (37% en 2005, 44% en 2014).

Las oportunidades de desarrollo profesional en 2015 se han realizado en condiciones de igualdad. El 51% de las promociones realizadas en 2015 correspondió a mujeres.

En cuanto a la distribución por niveles, la tendencia también es positiva, en 2014 únicamente había 3 mujeres en el Nivel 1, a finales de 2015 ya eran 5, y en el equipo directivo representan un 25%.

Actualmente se cuenta con 45 empleados de más de 10 nacionalidades.

Durante el año 2015 no se ha producido ningún incidente de discriminación.

Señalar que desde el año 2088 existe un **protocolo de actuación para tratar los casos de acoso sexual y acoso por razón de sexo** pactado con la representación de los empleados. Además, la **Comisión de Acoso**, compuesta por dos asesores, miembros designados por las secciones sindicales y miembros designados por Ibercaja, es la encargada de velar por las garantías comprendidas en el Protocolo.

6.4.1. Conciliación vida familiar y laboral G4-LA3

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.

Los empleados de Ibercaja Banco pueden optar a medidas de conciliación como permisos, reducción de jornada y excedencias, algunas de las cuales amplían o mejoran las recogidas tanto en la legislación vigente como en el convenio colectivo para Cajas de Ahorros. Han disfrutado de reducción de jornada 199 empleados.

El período en que el trabajador permanece en situación de excedencia por 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, se tiene estipulado que mientras dure la excedencia por maternidad, 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 de los profesionales en activo.

En este año han disfrutado de excedencia por cuidado de hijos, familia o estudios, un total de 36 empleados.

	Acogidos	Hombres	Mujeres
Reducción de jornada	199	3,5%	96,5%
Excedencia maternidad	30	3,3%	96,7%
Excedencia cuidado familiares	4	25%	75%
Excedencia formativa	2	100%	–

6.4.2. Política retributiva G4-11, G4-LA2, G4-LA4, G4-LA13, G4-EC5

El salario de la plantilla de Ibercaja está compuesto, básicamente, por las retribuciones fijas previstas en el 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.

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. La relación salarial hombre/mujer en relación al sueldo base por categoría es 1/1.
- Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas: 134,30%.

En Ibercaja se tiene establecido un sistema de cobro de retribución variable que se abona, en función de los resultados anuales obtenidos, a empleados de la red de oficinas.

Este concepto lo perciben todos los cargos directivos, director, subdirector, comerciales, gerentes de banca personal, gestores de clientes y también los responsables de las distintas Direcciones Territoriales.

Desde el año 2009, se tiene establecido un sistema de retribución variable específico para el colectivo de empleados de oficinas, ofreciendo a estos profesionales la posibilidad de percibir una parte de su retribución en función de los logros alcanzados por su oficina. En 2015 este sistema se hace extensivo a los empleados procedentes de Caja3.

	2015	2014
Empleados de Red que han cobrado RVO *	3.978	3.463

* Correspondiente a logro de objetivos del año anterior. En el momento de cierre de la memoria no se había abonado todavía la RVO correspondiente al ejercicio 2015.

Cobertura de pensiones G4-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 el 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 acordados 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.

- El 100% de los empleados en activo está adherido al plan de pensiones.

6.5. Prevención y salud laboral G4-LA5, G4-LA6, G4-LA8

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.

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.

La participación de los empleados en esta 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.

Se llega a diversos acuerdos firmados entre la representación de los trabajadores y la dirección en la mejora de las condiciones de trabajo. Señalar, entre las acordadas, la realización por parte de los empleados con carácter obligatorio de cursos de prevención riesgos laborales y prevención de atracos en las entidades financieras.

El Plan de Prevención de Riesgos Laborales persigue propiciar la integración de la prevención de riesgos laborales en el conjunto de actividades y decisiones de la organización, estableciendo los cauces para que todos los niveles de responsabilidad contemplen de una manera sistemática actuaciones relativas a la gestión preventiva.

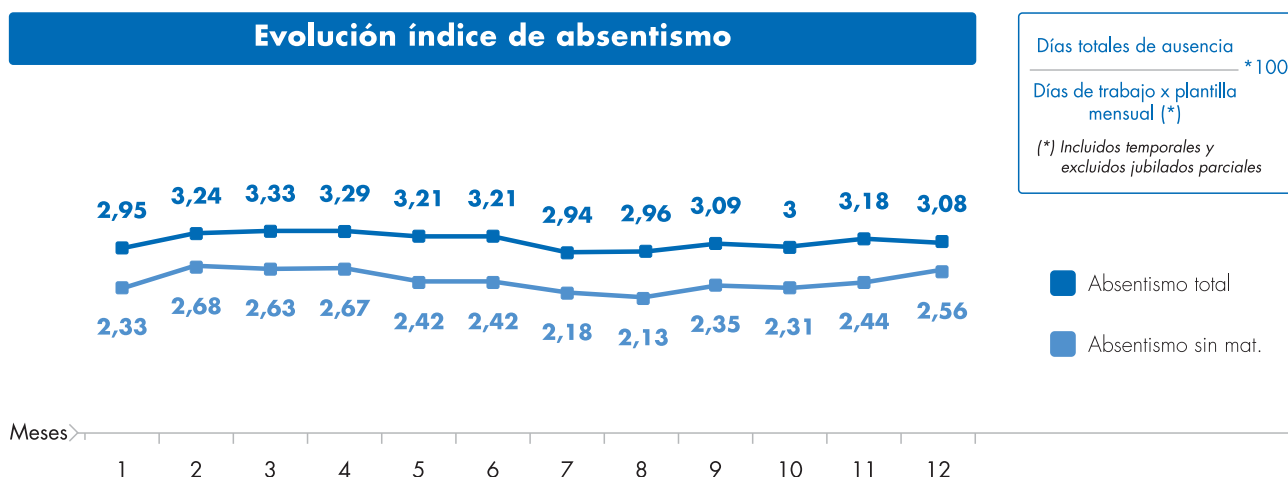
La **formación e información en prevención** constituye un pilar básico en la política de seguridad y salud laboral. Para ello, se han puesto en marcha distintas acciones de formación e información dirigidas a toda la plantilla.

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.

Por otra parte, se encuentran alojadas en la normativa interna una serie de recomendaciones sobre riesgos laborales y prevención.

Indicadores principales

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. Respecto al año anterior, se observa un ligero repunte (+0,34 puntos, excluyendo maternidad), situándose no obstante, por debajo del sector servicios.



6.6. Comunicación y participación G4-26, G4-37, G4-LA4

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

	Descripción
Servicio de atención al empleado	Empleados y jubilados pueden canalizar a través de este servicio sus dudas, consultas, peticiones de asesoramiento, solicitudes de financiación, etc.
Encuestas de clima laboral	Canal de comunicación ascendente que permite conocer la opinión de los empleados sobre diversos aspectos del ámbito profesional.
Boletín mensual «RRHH INFORMA»	Editado por la propia Dirección de RRHH, recoge todo tipo de indicadores de gestión de RRHH (nombramientos, ascensos, nuevas incorporaciones...) y se divulgan temas de interés general para la plantilla a través de distintas secciones: ¿Sabías qué?, Preguntas Frecuentes, Grupo Cultural, Conducta y Ética, Recomendaciones en Prevención, Responsabilidad Corporativa, Medio Ambiente...
Buzón «Director de RRHH Responde»	A través del Portal del Empleado, se puede contactar con la Dirección de Recursos Humanos y trasladar dudas, sugerencias, inquietudes...
Grupo cultural y recreativo	Donde se impulsan actividades lúdicas que favorecen la participación y relación social entre los empleados.
Crónica Ibercaja	Recursos Humanos colabora en cada número de la revista «Crónica Ibercaja» divulgando artículos de interés en el ámbito Personas.
Portal del Empleado	Otro de los principales canales de comunicación con los empleados, favoreciendo el flujo de comunicación descendente y ascendente.
Normativa-Información diaria	Principales canales de comunicación descendentes que permiten informar en cada momento de las novedades relativas a Recursos Humanos (concursos, nombramientos, acuerdos laborales, novedades legislativas, procedimientos administrativos...).

Dentro de nuestra web corporativa se ubica un espacio dirigido a potenciales compañeros.



En el marco de la Comunicación Estratégica, otros canales de comunicación con los empleados son: Convenciones de Directivos, Comunicaciones del Consejero Delegado, Encuentros con la Dirección, Información Diaria, Normativa, Revista Crónica, etc.

Las «Normas de Conducta y Ética» son difundidas periódicamente a través de distintos canales. El objetivo es dar a conocer aspectos relacionados con la integridad, tratamiento de la información, protección de datos, normativa sobre mercado de valores, prevención de blanqueo de capitales, entre otros.

El compromiso de realizar mediciones periódicas de **Clima Laboral** se inició en 2005 y en la actualidad constituye una de las principales herramientas para la gestión de recursos humanos que permite detectar puntos fuertes y áreas de mejora de la satisfacción de las personas.

En el estudio de 2015, el índice de participación obtenido fue del 71%, superando casi en 9 puntos al último estudio completo realizado en 2011, lo que refleja el interés de la plantilla por participar en este tipo de estudios.

	En cifras
Sugerencias recibidas y contestadas:	368
• Buzón «Director RRHH Responde»	57
• Servicio Atención al Empleado	111
• Ibercampus	200
Participación Encuesta Clima Laboral	4.011 empleados (71%)
Publicaciones emitidas en Información Diaria	240
	59% de las publicaciones corresponden a nombramientos y concursos
Boletines Internos «RRHH INFORMA»	12
Artículos de RRHH publicados en revista «Crónica Ibercaja»	7
Accesos al Portal del Empleado	2.000.000
Participantes en actividades del Grupo Cultural	865

El Informe completo con los resultados obtenidos se ha hecho público a toda la plantilla.

Existe un **diálogo social** con la representación de los empleados abierto y transparente, encaminado a facilitar la implicación y compromiso mutuo, con el afán de avanzar en la mejora de las condiciones laborales de los profesionales que trabajan en Ibercaja.

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.

Durante los últimos años, y dentro del complejo proceso de reestructuración bancaria, cabe destacar el enfoque de Ibercaja Banco sobre la **reestructuración organizativa de la red** como los acuerdos para la aplicación de **expedientes de regulación de empleo como elemento voluntario** con una aceptación masiva. Dichos acuerdos se alcanzan siempre sobre la base del principio de voluntariedad y gracias a la cultura de diálogo social basada en el respeto, colaboración y rigor entre la dirección del Banco y la representación sindical, cumpliéndose los objetivos planteados al inicio del proceso: 1. Garantizar los derechos del conjunto de la plantilla. 2. Continuar avanzando en la mejora de la eficiencia de la Entidad y 3. Ofrecer la posibilidad de salida voluntaria con unas condiciones que mejoran sustancialmente las establecidas en la normativa laboral.

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.

Activos y participativos

El carácter inquieto y el afán de aprendizaje continuo se ponen en práctica con la participación y colaboración en diferentes foros y eventos entre los que se encuentran:

- GREF (Grupo de Responsables de Formación de Entidades Financieras y Aseguradoras)
- APD (Asociación para el Progreso de la Dirección). Somos socios protectores y acudimos regularmente a los eventos y foros organizados por dicha asociación.
- OBSERVATORIO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA E IDENTIDAD CORPORATIVA, en el que participamos por ser socios de la revista **Capital Humano**. Desde el Observatorio se intenta incentivar el intercambio de buenas prácticas entre los máximos responsables de comunicación interna, recursos humanos y comunicación de las organizaciones.
- INSCRIPCIONES EN REVISTAS Y PUBLICACIONES ESPECIALIZADAS (Capital Humano, Equipos y Talento, etc.).

7. COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

7.1. Sistema de Gestión Ambiental G4-DMA, G4-FS1, G4-FS9, G4-EC2, G4-EN27

El Grupo Ibercaja tiene el compromiso de preservar y mejorar el medio natural, como una de las contribuciones más importantes que puede favorecer el desarrollo sostenible y garantizar la calidad de vida de futuras generaciones.

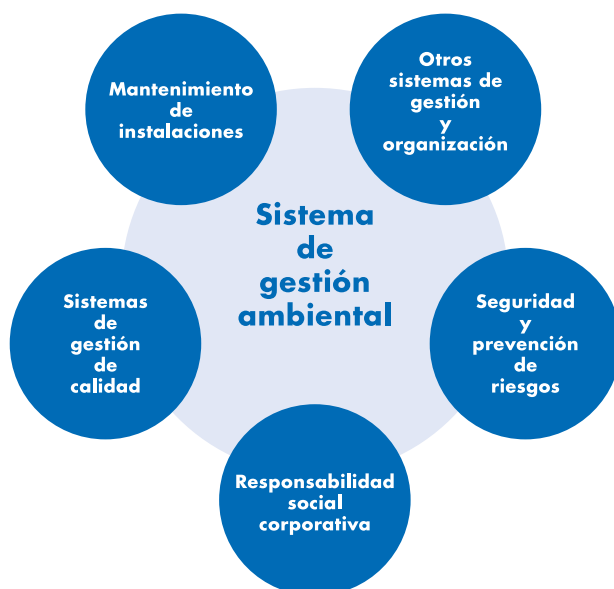
En Ibercaja, dada su actividad, no se generan riesgos significativos directos relacionados con el medio ambiente, sin embargo la Entidad apuesta por el desarrollo de iniciativas que implican la mejora continua en aspectos medioambientales, la lucha contra el cambio climático, y la influencia positiva en el comportamiento ambiental de los grupos de interés y de la cadena de suministro.

Este compromiso con el medio ambiente se manifiesta en una triple dimensión:

- La **política ambiental** implantada en la organización para minimizar los impactos derivados de nuestra actividad.
- Las **iniciativas medioambientales**.
- Las **actuaciones desarrolladas en colaboración con las fundaciones accionistas de Ibercaja Banco**.

El objetivo primordial del Sistema de Gestión Ambiental implantado en Ibercaja Banco es garantizar el cumplimiento de los compromisos en materia de medio ambiente adquiridos por la Dirección en su política ambiental, para asegurar el cumplimiento legal, prevenir y/o minimizar los impactos ambientales de nuestras actividades, y colaborar con nuestra sociedad en el camino hacia el desarrollo sostenible.

Política ambiental



Documentación

Manuales	Procedimientos	Registros
Circulares	Instrucciones	Guías

El Sistema de Gestión Ambiental se extiende a toda la organización, ocupándose de asegurar el funcionamiento acorde a la norma **UNE-EN ISO 14001:2004**. La sede central de Plaza Paraíso 2, en Zaragoza, cuenta además con una **certificación ISO en gestión medioambiental**.

El proceso de revisión del sistema está previsto en el ejercicio 2016, sí bien, como todos los años, en 2015 se realizó con éxito una auditoría interna de seguimiento del proceso de certificación, poniendo de manifiesto de nuevo, la madurez del sistema implantado, así como su eficacia y la mejora continua en la gestión de los aspectos ambientales.

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.

Como en años anteriores, y según el requerimiento de la certificación, se ha seguido el plan de **formación** del sistema de gestión ambiental, atendiendo especialmente a la capacitación de las personas que se han ido incorporando, tanto en el comité de sistema de gestión ambiental como en el equipo de promotores de buenas prácticas medioambientales.

Respecto a los **canales de comunicación** utilizados en 2015, señalar que se ha potenciado la comunicación Interna.

El **boletín informativo** de Recursos Humanos difunde artículos con información y recomendaciones a los empleados para la actuación respetuosa con el medio ambiente y solicita sugerencias para la mejora del sistema.

Algunas de las publicaciones en materia ambiental se recopilan en la Biblioteca del Campus dentro de un apartado específico de 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.

7.2. Política ambiental G4-FS1

Sensibles al impacto ambiental que generamos y partícipes en el compromiso colectivo con el medio ambiente, Ibercaja cuenta con una política ambiental desde el año 2007 basada en los siguientes principios:

- 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.



Política mediambiental

Política mediambiental del Grupo Ibercaja

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.

En 2016 se revisará la política ambiental considerando su posible integración dentro de la nueva política de RSC que se diseñe, teniendo también en cuenta los posibles cambios derivados de la actualización de la Norma UNE-EN ISO14001.

7.3. Gestión sostenible del agua y energía

7.3.1. Agua G4-EN8, G4-EN10

Se utiliza agua de pozo en los sistemas de refrigeración del Edificio Sede Central ubicado en Plaza Basilio Paraíso, 2. Zaragoza. La captación en el año 2015 ha sido de 567.933 m³. 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

	2014	2015
Consumo de agua, en miles de litros (Sede Central)	10.486	10.696
Consumo de agua, en miles de litros (Red oficinas)	38.256	45.936,41
Media de consumo de agua por empleado, en miles de litros (Entidad)	10,13**	9,77*

No se incluye en el cuadro la medición del agua de pozo captada por no ser consumida.

* Se toma la plantilla media en el año: 5.798.

** Se toma como referencia la plantilla de Ibercaja sin incluir Caja3.

7.3.2. Energía G4-EN3, G4-EN4, G4-EN5, G4-EN6, G4-EN7, G4-EN19

En 2012, Ibercaja se marcó como meta mejorar en el uso eficiente de la energía siendo flexibles a los cambios producidos por los movimientos de personas que soportan la actividad de la Entidad. Para ello, se fijó el objetivo de conseguir una reducción en el edificio central de un 2% en el consumo energético relativo por persona en el período 2012-2015.

Para garantizar su consecución se realizan diversas actuaciones 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 *tablets*), 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 2015 se han colocado 568 carteleras sin iluminación y han sido sustituidas las máquinas de clima en 45 oficinas, instalando nuevas máquinas de tecnología moderna con la consiguiente reducción del consumo (50% en relación con las anteriores) y de emisiones de CO₂.

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)

	2014	2015
Electricidad, en GJ (Edificio Central)	30.040	30.926,41
Electricidad en GJ (Red oficinas)	110.071	124.923,34
Total electricidad GJ (E. Central y red oficinas)	140.111	155.849,75
Media de consumo eléctrico por empleado en GJ (Entidad)*	29,11	26,88
Gasóleo, en GJ (Total Entidad)	7.430	5.197

* Se toma la plantilla media en el año 2015 (5.798) y en el año 2014 (4.813).

Consumo indirecto de energía en generación de electricidad por fuentes primarias (GJ)

Consumo indirecto de energía en generación de electricidad por fuentes primarias (GJ)

	2014*		2015	
	Oficinas	Sede Central	Oficinas	Sede Central
Carbón	46.388,71	12.660,16	52.648,13	13.033,73
Petróleo	17.807,81	4.860,02	20.210,70	5.003,42
Gas	73.873,38	20.161,14	83.841,43	20.756,04
Biomasa	4.861,92	1.326,89	5.517,96	1.366,04
Residuos	1.231,78	336,17	1.397,99	346,09
Resto	63.813,51	17.415,65	72.424,14	17.929,54
Total (GJ)	207.977,12	56.760,02	236.040,35	58.434,88

* Los datos de 2014 han sido recalculados con los nuevos factores del mix-eléctrico disponibles en la AIE (Agencia Internacional de la Energía, 2013).

7.4. Generación de residuos G4-EN1, G4-EN2, G4-EN7, G4-EN23, G4-EN24, G4-EN25, G4-EN31

Ibercaja fomenta el uso racional de los recursos procurando prevenir su generación y favoreciendo los programas de reciclado.

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.

Medidas eficientes destacadas de años anteriores que continúan vigentes:

- La normativa interna es publicada y se mantiene a disposición de los empleados en la Intranet, por lo que se produce un ahorro en papel derivado de esta medida.
- 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.

- Sistema de firma digitalizada, implantado en todas las oficinas de la red.
- Digitalización de documentos. En el ejercicio 2015 se ha continuado en la línea de reducir el número de fotocopias y envíos por valija lo que redundará 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.
 - Digitalización de expedientes de Activo.
- Medidas más significativas implantadas en el año 2015:
 - Digitalización de quejas del Servicio de Atención al Cliente (cuyo desarrollo se realizó en 2015 e implantada a principios de 2016).
 - Digitalización de documentación de la aplicación de Parys.
 - Digitalización de nuevos documentos en expedientes de activo (solicitud de cancelación notarial).
 - Inclusión del documento de Excepción MIFID en firma digitalizada.
 - Inclusión de las operaciones y contratos de renta variable y fondos de inversión en firma digitalizada.

En el año 2008 comenzó a utilizarse papel reciclado, alcanzando en 2015 un 94% 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 utilizamos papel que tiene en cuenta el medio ambiente en nuestros folletos publicitarios.

Los cartuchos de tóner vacíos y el papel ya utilizado suponen el principal residuo generado por la actividad financiera.

Papel consumido en la Entidad

	2014	2015
Total en t	531,37	614,54
Media de consumo de papel por empleado en kg*	110,40	106,00
Tipo DinA4 en t	252,93	423,41
Tipo DinA4 reciclado en t	235,56	304,07
Consumo de sobres en t	62,22	64,31
Consumo de bobinas (encarte)	214,56	225,23

* Se toma la plantilla media en el año 2015 (5.798) y en el año 2014 (4.813).

Los kilogramos de papel destruido confidencialmente y entregados al gestor autorizado para reciclado han sido de 611.050 kg.

Tóneres consumidos en la Entidad

	2014	2015
Total en unidades	2.201	2.732

Ibercaja apuesta por la utilización de tóneres reutilizados y por la gestión eficiente de los residuos generados. Por esta razón, más allá de trabajar con un gestor especializado queremos garantizar, cada vez más, su reciclaje óptimo, por lo que estamos trabajando en la identificación de nuevos proveedores que valoricen más adecuadamente su reciclaje.

Ibercaja, por su actividad, no transporta, importa o exporta residuos peligrosos. La actividad de Ibercaja no da lugar a vertidos contaminantes ni produce derrames significativos.

La separación de residuos no peligrosos se realiza 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.

Desglose de residuos, en kg, Sede Central

	2014	2015
Total residuos no peligrosos	39.757	43.299,00
Residuos poliéster	0	500
Residuos equipos informáticos electrónicos	9.924	10.804
Residuos soportes grabación	3.963	575
Residuos materiales mezclados	25.870	31.420
Residuos envases metálicos extintores	0	0
Residuos mobiliario	80.990	0
Total residuos peligrosos	5.251	6.217,40
Residuos aceite usado	0	0
Residuos pilas baterías	322	791,10
Residuos envases vacíos	6	72
Absorbentes contaminados	0	0
Residuos fluorescentes	1.098	736
Residuos gases	0	0
Residuos tubos catódicos de pantalla	296	1.173,90
Residuos tóner	753	603
Residuos de crisotilo	2.716	2.826
Residuos material médico (en litros)	60	15,40

La **totalidad del material plástico** relacionado con la publicidad es oxo-biodegradable. Este año se ha incrementado el consumo de bolsas, no así el de cinta balizadora que ha sido el más reducido desde 2012. Estos consumos están directamente relacionados con eventos y patrocinios deportivos.

Consumo en unidades

	2014	2015
Bolsas	84.670	138.828
Cinta balizadora	644	505

En 2015 se ha reducido el 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.

	2014	2015
ENERO	2.970	2.749
FEBRERO	2.747	3.056
MARZO	2.418	3.274
ABRIL	1.929	2.792
MAYO	2.086	2.548
JUNIO	2.188	2.916
JULIO	2.350	2.938
AGOSTO	2.080	2.803
SEPTIEMBRE	2.354	2.748
OCTUBRE	2.285	2.517
NOVIEMBRE	2.669	2.665
DICIEMBRE	2.863	2.518
	28.939	33.524

Gastos del reciclaje de residuos

Las valijas de reciclado de oficinas, también contienen cartuchos de tóner (2.170) y cintas de impresora, que se entregan al gestor de residuos peligrosos.

Total de gastos en inversiones ambientales por tipo

- Total de gastos eliminación residuos papel y plástico: 177.083 € (gastos de personal y gestión del residuo)
 - Destrucción y reciclaje: 51.577 €
 - Valija y trituración: 106.090 €
 - Transporte: 19.416 €

- Total de gastos eliminación residuos peligrosos (encriptación de crisotilo y otros): 31.401,85 €
- Total de gastos eliminación residuos no peligrosos: 6.557,47 €
- Total de gastos preventivos (instalación nuevas climatizadoras, nuevos rótulos en fachadas y nuevas carteleras): 493.783,50 €.

7.5. Control de emisiones y lucha contra el cambio climático G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17, G4-EN18, G4-EN19

En Gestión Ambiental el cambio climático es uno de los grandes retos que se debe contemplar. Ibercaja por su actividad, **no produce impactos en la biodiversidad** y la emisión directa de CO₂ 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. Aunque la actividad financiera no tiene una repercusión significativa sobre la capa de ozono, 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 desplazamiento de empleados en automóvil y de la utilización del servicio de mensajería.

Nivel emisiones de CO₂*

	2014	2015
Emisiones por consumo de gasóleo, en Tm de CO ₂ (Total Entidad)	585,29	406,51
Emisiones indirectas, por consumo eléctrico, en Tm de CO ₂ (Edificio Central)	2.428,43	2.500,08
Emisiones indirectas, por consumo eléctrico, en Tm de CO ₂ (Red oficinas)	8.898,12	10.098,78
Emisiones indirectas, en Tm de CO ₂ por desplazamiento de empleados en automóvil	704	998
Emisiones indirectas, en Tm de CO ₂ por servicio de mensajería**	1.506,76	6.766,03
Total de emisiones, en Tm de CO ₂	14.122,94	20.769,48
Media de emisiones de CO ₂ por empleado en Tm CO ₂ ***	2,93	3,58

* Las emisiones de CO₂ han sido calculadas utilizando los factores de emisión de DEFRA y GHG Protocol, actualizados a 2015 (es por ello que las emisiones correspondientes a 2014 han sido recalculadas con los nuevos factores).

** El aumento de emisiones es debido a la integración del sistema de mensajería procedente de Caja3 en Ibercaja.

*** Se toma la plantilla media en el año 2015 (5.798) y en el año 2014 (4.813).

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 un total de 48 pilares. Se está cumpliendo un programa de tratamiento hasta su total encriptación.

Asimismo y para evitar desplazamientos, se apuesta por la realización de reuniones por audio y videoconferencia.

Ejemplo del apoyo y compromiso de Ibercaja al medio ambiente y la lucha contra el cambio climático son algunas de las iniciativas en las que ha participado en 2015:

- «Un millón por el clima». A finales de 2015 Ibercaja y sus empleados se unieron a esta iniciativa con la finalidad de poner freno al cambio climático, consiguiendo más de 1.500 compromisos individuales.

Es una iniciativa, promovida por el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, que nació con la finalidad de concienciar a empresas y personas sobre la importancia del cambio climático y la necesidad de comprometernos todos para su solución.



¡Comprometidos #PorElClima, es tiempo de actuar!

El cambio climático es ya una realidad. Todos somos conscientes de su importancia y queremos comprometernos. Es un gran reto, necesitamos defender el avance de este cambio e implicarnos con grandes y pequeños gestos, cada vez con más determinación.

En Ibercaja llevamos diez años actuando de forma explícita y responsable en temas medioambientales y queremos seguir avanzando. Creemos en el compromiso y la responsabilidad. Nuestra cultura y nuestro origen avallan nuestra impronta enfocada a las personas, la sociedad y al medio en que vivimos.

Venimos en esta iniciativa un camino de compromiso en el que **también podemos sumar**, sumar nuestras acciones actuando juntos en aquello que más queremos conservar: un entorno seguro y adecuado para nosotros, los nuestros y las generaciones futuras.

Te invitamos a comprometerte y a que invites a familiares, amigos, clientes... ¡Contagia y sigue la cadena!

**Ocupándonos de nuestro entorno nos ocupemos de nuestro futuro*.*

Ibercaja se compromete #PorElClima ¡Únete a nosotros contra el cambio climático!

En IBERCALAJA somos sensibles al impacto ambiental que genera nuestra actividad y por eso contamos desde 2007 con una Política Ambiental y un Sistema de Gestión Ambiental con los que tomamos más conciencia y adquirimos compromisos para mejorar la eficiencia de nuestras actuaciones. Nuestra Sede Central de Plaza Paralelo 2, en Zaragoza, cuenta con una certificación ISO en gestión medioambiental desde hace nueve años.

Nuestra cultura corporativa facilita, no sólo nuestra implicación, sino también nuestro compromiso. Nuestra Política de Responsabilidad Corporativa contempla la puesta en marcha e impulso de actuaciones de apoyo al medio ambiente, también en el ámbito de la lucha contra el cambio climático.

No hay acción pequeña, TODAS CUENTAN, todas valen. Las posibilidades de frenar el cambio climático requieren la acción de TODOS, ayúdanos con tus compromisos #PorElClima



- «La Hora del Planeta». Ibercaja participa todos los años en esta iniciativa del Foro Mundial de la Naturaleza (WWF) que tiene como finalidad concienciar sobre la importancia de la acción ciudadana en la búsqueda de soluciones a los problemas ambientales. Para ello, propone un gesto simbólico de gran impacto, coordinarnos para apagar durante una hora la luz. Ibercaja colabora apagando la luz de sus edificios más representativos en Zaragoza, Badajoz y Burgos.

7.6. Medio ambiente en la actividad financiera G4-EC2, G4-FS8, G4-FS10, G4-FS11

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.

En este sentido, Ibercaja trabaja en diferentes líneas: estableciendo criterios sociales y medioambientales en la política de inversión, desarrollando líneas de financiación en proyectos ambientales y proporcionando productos y servicios con carácter ambiental.

7.6.1. Criterios sociales y medioambientales en la política de inversión de Ibercaja

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 2015 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.

7.6.2. Participaciones empresariales en proyectos medioambientales

Desde el área de participaciones empresariales se intenta fomentar la intervención de Ibercaja en proyectos sostenibles y 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, a 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 en el 43% y que presenta varias inversiones en proyectos enmarcados dentro del objetivo de sostenibilidad:
 1. **Planta de biodiesel 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.
- **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.

- **Biocom Pisuegra:** 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 Tm.
- **Proyecto Foresta:** cuya actividad consiste en la explotación en propiedad de plantaciones forestales. Los reservorios de árboles adultos se encuentran ubicados principalmente en Extremadura (nogal y cerezo negro).

Destacar en otros sectores:

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 del tranvía por parte de los usuarios (aproximadamente 95.000 pasajeros diarios). Este tipo de transporte público contribuye a reducir el volumen de emisiones contaminantes. Además, los materiales empleados para su construcción son reciclables en el 97%, están diseñados para ahorrar recursos e incorporan facilidades para personas con algún tipo de discapacidad.

- **PRAMES, S.A.** Sociedad 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.

(Miles de euros)		
Empresa participada	Proyecto medioambiental financiado	Inversión financiada por Ibercaja
Rioja Nueva Economía, S.A.	Planta de biodiésel en Calahorra	7.772,40
	Parque eólico	1.012,19
Solavanti	9 proyectos fotovoltaicos	8.790,00
Biocom Pisuegra	Planta de biodiésel en Burgos	93,60
Proyecto Foresta	Plantaciones forestales en Extremadura	3.701,10
Tranvía de Zaragoza	Construcción y explotación de la línea	8.629,80
Total Inversión Ibercaja (FS8)		29.999,09

8. COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

8.1. Introducción

El compromiso de Ibercaja con la sociedad, integrado en sus objetivos y recogido en su misión, viene desarrollándose históricamente desde su fundación en 1873.

Tradicionalmente se ha contribuido al desarrollo económico y social en las zonas de actuación y se sigue haciendo día a día, tanto con la actividad financiera como con la acción social.

La permanente evolución del entorno, así como las diferentes y nuevas demandas sociales, dan lugar al surgimiento de nuevos retos y necesidades, así como a nuevas formas de colaboración con las fundaciones bancarias.

8.2. Contribución al crecimiento económico y al bienestar social G4-EC7, G4-EC8, G4-SO1, G4-SO2, G4-FS7, G4-FS16

En Ibercaja se parte de una base muy sólida, con una gran tradición para seguir construyendo y avanzando en el compromiso social.

En los últimos años la acción social del Grupo se ha caracterizado por el apoyo y contribución a solventar las desigualdades producto de la crisis económica, apostando por los emprendedores, por la creación de empleo, la mejora de la educación y apoyando y ayudando activamente al tejido asociativo, que con su acción logra llegar a aquellas personas que están pasando dificultades como consecuencia de la situación económica.

El Grupo Bancario contribuye al crecimiento económico y al bienestar social a través de productos y servicios financieros que apoyan la inclusión financiera, fomentan la inversión socialmente responsable y apoyan a los emprendedores y el desarrollo social y económico de los territorios.

Así, se han desarrollado convenios y programas apoyando a estos objetivos:

Apoyo a la pequeña empresa

- Suscripción de las principales líneas del ICO, apoyo a las actividades empresariales, línea ICO Empresas y Emprendedores, financiando 1.946 proyectos de inversión por un volumen, tanto en operaciones de préstamos como en operaciones de *leasing*, de 87 millones de euros.
- Acuerdo con el Banco Europeo de Inversiones (BEI) para la financiación de proyectos de inversión y necesidades de circulante, para pymes y Autónomos con centro de trabajo en La Rioja, con una dotación total de 50 millones de euros.
- Convenio de Financiación PYMES COMUNIDAD DE MADRID (BEI). En enero de 2015, Ibercaja firmó el convenio por ampliación de fondos BEI con la Comunidad Autónoma de Madrid, destinados a financiar a Pymes que tengan establecimiento, centro productivo, domicilio social o fiscal en la Comunidad de Madrid, con una dotación total de 200 millones de euros para la financiación de Proyectos del convenio PYMES CM – BEI, de los cuales Ibercaja financió a pymes y autónomos por un volumen de 11 millones de euros.
- Acuerdo firmado entre Ibercaja y la Confederación de Empresarios de Aragón (CREA), por el que la entidad financiera pone a disposición de las empresas aragonesas una línea de financiación de 400 millones de euros. El acuerdo entre la entidad financiera y la CREA, más allá de la línea de financiación aprobada, contempla diversas vías de colaboración, entre las que se encuentran programas de sesiones de formación sobre temas económicos y financieros, de interés para el tejido empresarial aragonés.

Apuesta por la educación y la creación de empleo

El empleo y la educación son dos líneas de actuación prioritarias, desarrolladas por la Fundación Bancaria Ibercaja, que se ponen de manifiesto en programas como:

EMPLEA-T Y EMPRENDE

En 2011 Ibercaja puso en marcha el programa Emplea-T y Emprende, una formación para emprendedores que se ha consolidado como referente para todas aquellas personas que desean participar en un programa de alto rendimiento y llevar adelante una idea o proyecto empresarial de principio a fin con un nivel de excelencia.

Durante 2015, el programa ha seguido incrementando y mejorando contenidos, adaptándolos a las necesidades de los emprendedores. Se han incorporado también nuevos mentores, y la línea de financiación sin aval ha seguido funcionando con éxito. Además, 2015 ha sido el año de la consolidación del programa en La Rioja.

En el 2015 han participado en este programa 131 emprendedores (Inicia-T 33; Desarrolla-T 52; Acelera-T 19; Especializa-T 27), con 104 proyectos. Esto ha dado lugar a la creación de 82 empresas que emplean a un total de 352 trabajadores.

El **Informe de Impacto del Programa Emplea-T y Emprende** muestra los datos más relevantes del desarrollo del Programa de 2011 a 2015:

- Han asistido a actividades del programa 1.442 personas.
- Han participado en el programa 581 emprendedores.
- De ellos, 334 emprendedores han completado el ciclo de formación, mentoring individualizado y acompañamiento estratégico, **creando 221 empresas y 915 puestos de trabajo**. 50 han terminado trabajando por cuenta ajena.
- Esas 221 empresas:
 - Han realizado una inversión total de 15.143.000 €.
 - Han facturado 25.658.000 €
- Además, Ibercaja ha concedido más de 1.033.000 euros de financiación sin aval para la puesta en marcha y consolidación de proyectos.

Los emprendedores han dispuesto de los niveles formativos ya consolidados Inicia-T, Desarrolla-T y Acelera-T, que se complementaron con talleres de Especializa-T a lo largo del año y con el Programa de Aceleración vinculada a la presencia de Ibercaja en La Terminal.

Ibercaja es patrocinador exclusivo y socio estratégico de La Terminal. La Terminal de eTOPIA es un espacio de incubación y aceleración empresarial del Ayuntamiento de Zaragoza, gestionado por la consultora Hiberus Tecnología en colaboración estratégica con Ibercaja, donde aportamos todos los contenidos formativos, acompañamiento estratégico, financiación y un programa de aceleración exclusivo para los proyectos incubados. Los sectores prioritarios son de los proyectos y startups instaladas, que son: Internet y negocios electrónicos, Arte y tecnologías creativas, Videojuegos, Nuevas industrias culturales y Ciudades inteligentes.

Entre los servicios que se ofrecen a los emprendedores destacan:

- Participación en Emplea-T y Emprende.
- Sesiones mensuales de asesoramiento y dudas colectivas y resolución de consultas individuales a la finalización.
- Un programa de aceleración único e innovador de 24 meses para los mejores proyectos, que contempla:
 - Asignación de un director de desarrollo de negocio.
 - Programa de mentoring continuo en diferentes áreas.

- Business Development Support: servicios de acceso a diferentes canales de venta favoreciendo el acceso al mercado.
- Acceso a servicios de consultoría fiscal, contable, laboral y legal.
- Acceso a financiación sin aval desde 30.000 € hasta 50.000 €, y condiciones especiales durante 12 meses en cuentas Ibercaja.
- Participación en actividades de *networking*.

El nivel de ocupación de La Terminal es del 100%. Actualmente, 117 emprendedores trabajan a diario en La Terminal, con 24 despachos ocupados por empresas, 4 despachos ocupados por mentores, y 25 proyectos instalados en el espacio de *coworking* Living Lab.

APRENDIENDO A EMPRENDER

El Programa Aprendiendo a Emprender con Ibercaja es un proyecto dentro de la Iniciativa Educa de la Fundación Ibercaja, que tiene como objetivo promover el espíritu emprendedor de los escolares de 5.º y 6.º de Educación Primaria en Aragón.

A través de este programa se ayuda a entender el funcionamiento del mundo empresarial desde la escuela, impulsando el espíritu emprendedor, la autonomía y la iniciativa personal de los alumnos. En esta misión intervienen diferentes agentes: educadores, padres e instituciones, además de los propios escolares.



EDUCACIÓN FINANCIERA PARA JÓVENES

La Fundación Bancaria Ibercaja desarrolla el Programa de educación financiera denominado «Finanzas Básicas», enmarcado en la adhesión a través de CECABANK al Plan de Educación Financiera liderado por la Comisión Nacional del Mercado de Valores y el Banco de España.

Entre los objetivos, destaca la posibilidad de proporcionar en igualdad de oportunidades, cultura financiera a todos los ciudadanos y reforzar la tarea pedagógica de los profesores en la transmisión de conceptos financieros a los escolares, respetando el principio de no injerencia. La forma de llegar a los estudiantes es mediante la realización de Talleres de Finanzas Básicas, estos talleres abarcan desde 5.º de primaria pasando por Bachillerato hasta estudiantes universitarios. Todas las actividades son gratuitas.

- Talleres de escolares de primaria: en la edición de 2015, han participado 1.674 alumnos de Zaragoza, Huesca, Teruel, Guadalajara y Logroño. Se utiliza una metodología práctica con un programa didáctico que trata conceptos como: dinero, ahorro y presupuesto, señalados en el currículo de LOMCE.
- Talleres de 1º y 2º ESO: el objetivo es ayudar a los alumnos a familiarizarse con los términos más empleados en finanzas: economía, presupuesto familiar, los agentes de la economía, vocabulario económico, valores de la economía. En la edición de 2015 han participado 173 alumnos de Zaragoza.
- Talleres ESO y Bachillerato: se han organizado diferentes jornadas con ponencias sobre la importancia de sentirse consumidores, así como las claves para entender el lenguaje financiero. Asistieron 1.886 escolares de Zaragoza, Huesca, Teruel, Guadalajara y Logroño, de más de un centenar de colegios y 8.789 alumnos participaron de las actividades on-line. Alumnos y docentes se mostraron altamente satisfechos en la evaluación de la actividad.



Jornada de Educación financiera para escolares celebrada en Ibercaja Patio de la Infanta (Zaragoza).

- Talleres Universitarios: se tratan de forma presencial, en grupos reducidos y fuera del entorno académico, temas de interés para este colectivo como presupuesto personal y familiar, ahorro e inversión, financiación y medios de pago e incorporación al mercado laboral. Mediante la obtención de los correspondientes créditos de convalidación ECTS se facilita que estos conocimientos puedan incluirse en la formación curricular de los alumnos. En 2015, 121 alumnos asistieron a estos talleres con una valoración muy positiva de los mismos.

En total en 2015, más de 12.500 jóvenes se han beneficiado del Programa de Educación Financiera.

EDUCACIÓN FINANCIERA PARA ADULTOS

El enfoque de este programa es cubrir un amplio espectro de la población a través de diversas actividades dirigidas a distintos públicos de todas las edades, con el objetivo de proporcionar en igualdad de oportunidades la cultura financiera a todos los ciudadanos.

Los **talleres de finanzas básicas** para adultos están dirigidos al público en general, con un lenguaje sencillo y sin necesidad de conocimientos previos, y en ellos se explican nociones básicas para manejar las finanzas domésticas: aprender a gestionar un presupuesto familiar, claves para planificar ingresos y gastos, analizar la propia situación personal, nociones necesarias para invertir, para pedir un préstamo, para aprender a utilizar la banca *online* de forma segura, ahorrar para la jubilación y planificar mensualmente ingresos y gastos. En 2015, **422 personas** de todas las edades han participado en dichos talleres.

También se ha diseñado en colaboración con la Fundación Bancaria Ibercaja un **programa de formación permanente en voluntariado corporativo** (compuesto de empleados y exempleados de Ibercaja Banco), facilitándoles material didáctico y documentación para impartir los Talleres de Finanzas Básicas. Además de su tiempo, los voluntarios aportan su larga experiencia como empleados de la Entidad, ofreciendo a los alumnos una excelente oportunidad de introducirse en el complejo mundo financiero de la mano de expertos profesionales con una larga experiencia en el trato directo con los clientes y ciudadanos.



Otras iniciativas son los **cursos de finanzas básicas para formadores de ONG**, dirigidos a entidades del tercer sector o los **cursos presenciales y online para profesores de ESO y bachillerato**. En 2015 se organizaron dos cursos: «Cómo impartir educación financiera en Secundaria» y «Cómo impartir iniciativa emprendedora en Secundaria», que contaron con la participación de 75 profesores.

Conservación de los recursos naturales

En Ibercaja se realizan actuaciones de apoyo al medio ambiente, iniciativas que se ponen en marcha en colaboración con las fundaciones con el objetivo de **conservar y poner en valor los recursos medioambientales** en la comunidad autónoma aragonesa.

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.

Las actividades que se realizan en los centros, en total 19, están dirigidas principalmente a centros de enseñanza de todos los niveles, así como a otros colectivos sociales, e incluyen programas de atención al visitante de los parques nacionales y naturales, reservas y otros espacios protegidos, así como actividades de educación ambiental para grupos escolares.

Voluntariado corporativo

El voluntariado corporativo de Ibercaja es un programa profesionalizado, que desarrolla la Fundación Bancaria Ibercaja y es gestionado por su Obra Social.

Tiene como finalidad **contribuir al desarrollo de la sociedad a través de la implicación de los empleados del Grupo Ibercaja**, 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 **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 **333 los miembros de este colectivo, todos ellos personal de la Entidad, ya sea en activo o jubilados**.

Las actuaciones más relevantes realizadas en 2015 han sido:

FORMACIÓN:

• TALLERES INFORMÁTICA OSCUS

La Fundación OSCUS es una entidad que trabaja en el casco histórico de Zaragoza con población en riesgo de exclusión. El voluntariado de Ibercaja ha puesto en marcha un programa de colaboración con la Fundación OSCUS, con el objetivo de apoyar a personas que carecen de los conocimientos mínimos en el uso de las herramientas informáticas.

• PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Los voluntarios de Ibercaja han colaborado también en el Programa de Educación Financiera. En él, además de su tiempo, los voluntarios aportan su larga experiencia como empleados de nuestra entidad. Además de los talleres dirigidos a público en general, este año se ha ofrecido un **nuevo recurso dirigido a técnicos de ONGs**, para que ayuden a sus usuarios a controlar sus finanzas.

Estos talleres han llegado a 655 personas en el año 2015.

• APRENDIENDO A EMPRENDER CON IBERCAJA

El voluntariado de Ibercaja colaboró en el acto final del programa Aprendiendo a emprender, en el mercado de cooperativas que cada año se celebra junto a la sede del edificio central en Zaragoza. Durante toda la mañana, los voluntarios atendieron a los casi 1.700 escolares que participaron en la actividad, prestando especial atención a cualquier incidencia que pudiese ocurrir entre un número tan elevado de menores. Además, formaron parte del jurado que otorga los premios a las mejores cooperativas.

ACOMPAÑAMIENTO EMOCIONAL:

• ACOMPAÑAMIENTO A PERSONAS INCAPACITADAS

La Fundación Tutelar de ATADES, FUNDAT, ostenta la tutela legal de personas con discapacidad, incapacitadas legalmente, cuando así lo deciden sus familiares o en ausencia de ellos. Los voluntarios de Ibercaja colaboran con esta entidad acompañando en momentos puntuales a estas personas con escasas o inexistentes visitas del exterior.

• ACOMPAÑAMIENTO SERVICIO NEUROLOGÍA MIGUEL SERVET

La colaboración se desarrolla en la planta de neurología del Miguel Servet de Zaragoza. Consiste en acompañar a pacientes de la planta de neurología que, para su recuperación, precisan de acompañamiento: para recuperar el habla, para fijar la atención, para comenzar a caminar.

OTRAS ACTIVIDADES:

• CARRERAS POPULARES DE IBERCAJA

Por segundo año, las carreras populares de Ibercaja contaron con la colaboración de los voluntarios de Ibercaja. Más de 100 personas colaboraron en las carreras de Huesca y Zaragoza, junto con voluntarios de las entidades de personas con discapacidad que participan en la prueba.

• COLABORACIÓN EN LA CARRERA DE ATADES «POR UN NUEVO COLE»

El voluntariado de Ibercaja colaboró en la realización de la I Carrera de ATADES cuyo objetivo era recaudar fondos para la construcción de un nuevo colegio para niños con discapacidad intelectual. Los voluntarios de Ibercaja se hicieron cargo de la entrega de agua y avituallamiento, guardarropa y delimitación del recorrido.

• MARCHA DE LA ASOCIACIÓN ESPAÑOLA CONTRA EL CÁNCER

La AECC organiza una vez al año una marcha, con el objeto de recaudar fondos que contribuyan a la consecución de los objetivos de la asociación. En esta edición, los voluntarios de Ibercaja colaboraron junto con voluntariado de la asociación en labores de organización, especialmente delimitación del circuito, entrega de agua y fruta al finalizar la carrera.

• CARRERA POPULAR IBERCAJA ZARAGOZA 2015 «POR LA INTEGRACIÓN»

Por segundo año, la carrera popular de Ibercaja contó con la colaboración de voluntarios. Más de 100 personas colaboraron en las carreras de Huesca y Zaragoza, junto con los voluntarios de las entidades de personas con discapacidad que participan en la prueba.

• CARRERAS MANOS UNIDAS GUADALAJARA

En la XII Carrera contra el hambre organizada en el Parque de la Concordia de Guadalajara a cargo de Manos Unidas, Ibercaja colaboró junto a otras organizaciones aportando el agua para los corredores y bicicletas para sortear entre los participantes.

SENSIBILIZACIÓN:

• CUESTACIÓN A FAVOR DE LA ASOCIACIÓN ESPAÑOLA CONTRA EL CÁNCER

La Asociación Española Contra el Cáncer organiza cada año la tradicional cuestación para recaudar fondos. El voluntariado de Ibercaja de Zaragoza colaboró en una mesa de cuestación propia. Durante toda la mañana del miércoles 6 de mayo, pidieron la colaboración económica de empleados y público en general a favor de la AECC consiguiendo 1.206€ en la jornada. Esta acción solidaria representa más de un 15% de los ingresos de dicha asociación y tiene como objetivo atender las tareas fundamentales de la asociación.

• 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. En esta ocasión, 281 empleados colaboraron en esta campaña recogiendo casi más de 53.000 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. También se ha colaborado en campañas puntuales para abastecer a los Bancos de Alimentos con algunos productos, como ha sido el caso de La Rioja.



• MONTEMOS UN ÁRBOL DE NAVIDAD

Desde voluntariado Ibercaja se organizan actividades que sensibilicen 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 los voluntarios de Ibercaja visitaron su colegio para trabajar con ellos en la decoración de unas cajas con las que posteriormente formaron un árbol de Navidad que estuvo expuesto en el Patio de la Infanta.

• BELÉN DE IBERCAJA

Un año más, el voluntariado de 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.

• COLABORACIÓN EN LAS CAMPAÑAS DE LA OBRA SOCIAL

Los voluntarios de Ibercaja han participado activamente en la difusión de la Campaña de Navidad organizada por la Obra Social, en esta ocasión a beneficio de Cáritas y su programa de empleo.

PREMIOS:

Premio Actualidad Económica: talleres de finanzas básicas para público en general. 2.º premio de la categoría especial «Educación Financiera-adultos».



8.3. Patrocinios y acciones de marca

Patrocinios

Los Patrocinios contribuyen a crear la imagen de marca y notoriedad. Ibercaja Banco desarrolla una intensa actividad de patrocinio en todos aquellos territorios en los que está presente.

Una de las principales líneas de actuación es el patrocinio deportivo. 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 que enfocan su actividad hacia el desarrollo de la práctica deportiva. Además, se apoyan grandes eventos que por la alta participación o difusión que tienen, colaboran a difundir y estimular entre la población la práctica del deporte.

Un ejemplo representativo es la renovación del convenio por el que la entidad bancaria mantiene su compromiso de patrocinio con los Trofeos Ciudad de Zaragoza que se organizan desde hace catorce años y en su mayoría se han convertido en un referente de las distintas especialidades deportivas. El compromiso permitirá la celebración de un total de veintiocho pruebas de diferentes modalidades deportivas que organiza la sociedad Zaragoza Deporte Municipal.

Ibercaja organiza además un evento propio que resume el espíritu de apoyo al deporte popular y de solidaridad: Carrera Popular Ibercaja. Se hace en tres ciudades: Zaragoza, Huesca y Teruel, con un marcado carácter solidario. Por cada participante que llega a meta, Ibercaja dona 1€ de a diferentes asociaciones:

- Banco de Alimentos en Zaragoza.
- Cáritas en Teruel.
- Programa Acogida de Refugiados de Guerra en Huesca.

En Zaragoza se ha celebrado la XXXVI edición que, además, se hace desde hace once años en colaboración con la Fundación DFA y por ello se llama: Carrera Popular Ibercaja por la Integración. Voluntarios de la fundación junto con voluntarios de Ibercaja colaboran en el desarrollo de la prueba, convirtiéndola en una iniciativa única y diferente que quiere ser una llamada a la solidaridad, a la igualdad y a la integración.

Ibercaja colabora en la **difusión de la música** entre los jóvenes como alternativa de ocio, posibilitando el acceso en la zona tradicional a espectáculos de reconocidos artistas. Se ha 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, etc.

A través del servicio de **venta de entradas** de Ibercaja, se colabora con diversas organizaciones, ofreciendo el servicio de manera gratuita para eventos de carácter solidario.

Acciones de marca

Además, conscientes de la importancia de fomentar un mayor conocimiento de aspectos económicos y financieros entre los clientes, durante el 2015 se han llevado a cabo diferentes jornadas con un doble objetivo:

- Apoyar a emprendedores y al desarrollo del tejido empresarial.
- Fomentar la formación y educación financiera entre clientes y sociedad.

Dentro de las numerosas acciones que se han llevado a cabo se pueden destacar las siguientes:

Acciones globales

- Acuerdo con el centro de formación de Bolsas y Mercados Españoles (BME) para facilitar el acceso a sus programas mediante su difusión, contribuyendo a la promoción de la cultura financiera.
- Convenio con la Confederación Regional de Empresarios de Aragón (CREA), para contribuir con el desarrollo del tejido empresarial y profesional, prestando una especial atención a los nuevos emprendedores.

Acciones locales

- **Madrid:**
 - Tertulia de economía con empresarios con Aragonex.
 - Jornada para empresarios con el Secretario de Estado de Economía.
 - Conferencias dirigidas a empresas a través de un acuerdo con la Cámara de Comercio de Madrid.
- **Arco Mediterráneo:**
 - «Fabricando talento». Jornada de encuentro para mujeres empleadas.
 - Jornadas financieras con la Bolsa de Barcelona.
 - Congreso Nacional Financiero: dirigido a empresarios y clientes.
- **Aragón:**
 - Formación para empresas del territorio en colaboración con la CREA.
 - «Jornadas Avalor» para promover la innovación y excelencia empresarial.
 - Congreso económico Alto Aragón: encuentro económico con empresarios de la provincia.
 - Encuentro centrado en innovación, emprendimiento y talento con la colaboración de IdeasFor.
- **Extremadura:**
 - Jornadas para clientes: alternativas de inversión: sobrevivir en un entorno de bajos tipos de interés.
 - Jornada para empresas junto a la Asociación Extremeña de Empresa Familiar: entorno económico y decisiones de inversión.
- **Castilla y León:**
 - Jornadas para clientes: coyuntura económica y mercados. Mejores opciones de inversión.
 - Sesiones formativas para empresarios, junto a la Cámara de Comercio de Burgos.



ANEXO I. ÍNDICE DE CONTENIDO GRI G4. OPCIÓN DE CONFORMIDAD



Contenidos básicos generales

Contenidos básicos generales	Página
Estrategia y análisis	
G4-1	5
G4-2	14
Perfil de la organización	
G4-3	Ver Nota 1.1 de las Cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2015 (disponibles en el siguiente enlace a la web corporativa de Ibercaja: http://www.ibercaja.es/informacioncorporativa/accionistas-e-inversores/informacion-economico-financiera).
G4-4	20, 67
G4-5	Ver Nota 1.1 de las Cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2015 (disponibles en el siguiente enlace a la web corporativa de Ibercaja: http://www.ibercaja.es/informacioncorporativa/accionistas-e-inversores/informacion-economico-financiera).
G4-6	20
G4-7	7
G4-8	67
G4-9	18, 91
G4-10	91
G4-11	99
G4-12	61
G4-13	7, 61, 91
G4-14	39
G4-15	59, 64, 65, 98
G4-16	59, 65
Aspectos materiales y cobertura	
G4-17	49
G4-18	49
G4-19	50
G4-20	50
G4-21	50

Contenidos básicos generales

Contenidos básicos generales	Página
G4-22	Ver Nota 1.1 de las Cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2015 (disponibles en el siguiente enlace a la web corporativa de Ibercaja: http://www.ibercaja.es/informacioncorporativa/accionistas-e-inversores/informacion-economico-financiera).
G4-23	No se han producido cambios significativos en el alcance, cobertura o métodos de valoración. En 2015 es el primer año que se reporta con G4 y se ha realizado un análisis de materialidad en profundidad.
Participación de los grupos de interés	
G4-24	47
G4-25	47
G4-26	50 102
G4-27	50
Perfil de la memoria	
G4-28	2015
G4-29	2015
G4-30	Anual
G4-31	rsc@ibercaja.es
G4-32	49
G4-33	49
Gobierno	
G4-34	28
G4-37	102
G4-38	28
G4-39	28
G4-40	28
G4-41	33
G4-42	28
G4-44	32
G4-46	39
G4-47	39
G4-48	28
G4-51	33
G4-52	33
Ética e integridad	
G4-56	33, 44
G4-58	75

Contenidos básicos específicos

Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página	Omisiones
CATEGORÍA: ECONOMÍA		
Aspecto material: Desempeño económico		
G4-DMA	24	
G4-EC1	24, 25	
G4-EC2	105, 114	
G4-EC3	100	
G4-EC4	38	
Aspecto material: Presencia en el mercado		
G4-DMA	24	
G4-EC5	99	
G4-EC6	96	
Aspecto material: Consecuencias económicas indirectas		
G4-DMA	24	
G4-EC7	24, 25, 117	
G4-EC8	24, 117	
Aspecto material: Prácticas de adquisición		
G4-DMA	61	
G4-EC9	62	
CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE		
Aspecto material: Materiales		
G4-DMA	105	
G4-EN1	109	
G4-EN2	109	
Aspecto material: Energía		
G4-DMA	105	
G4-EN3	108	
G4-EN4	108	
G4-EN5	108	
G4-EN6	108	
G4-EN7	108, 109	
Aspecto material: Agua		
G4-DMA	105	
G4-EN8	107	
G4-EN9	-	N/A. El Grupo tiene sus sedes en terrenos urbanos por lo que tanto el agua captada como la vertida se hace a través de la red urbana.
G4-EN10	107	

Contenidos básicos específicos

Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página	Omisiones
Aspecto material: Biodiversidad		
G4-DMA	105	
G4-EN11	Ibercaja no es propietaria ni gestiona terrenos adyacentes o ubicados en espacios naturales protegidos.	
G4-EN12	Dada la naturaleza de la actividad financiera, Ibercaja no produce impactos en la biodiversidad.	
G4-EN13	Dada la naturaleza de la actividad financiera, Ibercaja no produce impactos en la biodiversidad.	
G4-EN14	Ibercaja no realiza actividades que afecten a especies protegidas en las áreas indicadas.	
Aspecto material: Emisiones		
G4-DMA	105	
G4-EN15	113	
G4-EN16	113	
G4-EN17	113	
G4-EN18	113	
G4-EN19	108, 113	
G4-EN20	Ibercaja no produce emisiones significativas de gases que afecten a la capa de ozono.	
G4-EN21	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.	
Aspecto material: Efluentes y residuos		
G4-DMA	105	
G4-EN22	–	N/A. El Grupo tiene sus sedes en terrenos urbanos por lo que tanto el agua captada como la vertida se hace a través de la red urbana.
G4-EN23	109	
G4-EN24	109	
G4-EN25	109	
G4-EN26	Dada la naturaleza de la actividad financiera, Ibercaja no produce impactos en este tipo de hábitats.	

Contenidos básicos específicos

Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página	Omisiones
Aspecto material: Productos y servicios		
G4-DMA	105	
G4-EN27	105	
G4-EN28	–	N/A. La información carece de relevancia dada la actividad financiera de Ibercaja.
Aspecto material: Cumplimiento regulatorio		
G4-DMA	38	
G4-EN29	38	
Aspecto material: Transporte		
G4-DMA	105	
G4-EN30	Ibercaja, dada su actividad financiera, no genera impactos ambientales significativos a los que se hace referencia en este indicador.	
Aspecto material: General		
G4-DMA	105	
G4-EN31	109	
Aspecto material: Evaluación ambiental de los proveedores		
G4-DMA	61	
G4-EN32	62	
G4-EN33	–	No disponible actualmente. Ibercaja establecerá en el medio plazo los procedimientos necesarios para evaluar este tipo de impactos.
Aspecto material: Mecanismos de Reclamación ambiental		
G4-DMA	38	
G4-EN34	38, 75	
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL		
SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO		
Aspecto material: Empleo		
G4-DMA	59, 89, 98	
G4-LA1	93	
G4-LA2	98, 99	
G4-LA3	98, 99	
Aspecto material: Relaciones entre los trabajadores y la dirección		
G4-DMA	89	
G4-LA4	99	

Contenidos básicos específicos

Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página	Omisiones
Aspecto material: Salud y seguridad en el trabajo		
G4-DMA	98	
G4-LA5	100	
G4-LA6	100	
G4-LA7	–	N/A. Debido a la actividad financiera de Ibercaja, se considera que ninguno de los empleados está sujeto a un riesgo elevado de enfermedad en su puesto de trabajo.
G4-LA8	100	
Aspecto material: Capacitación y educación		
G4-DMA	89	
G4-LA9	96	
G4-LA10	96	
G4-LA11	94	
Aspecto material: Diversidad e igualdad de oportunidades		
G4-DMA	98	
G4-LA12	28, 91, 98	
Aspecto material: Igualdad de retribución entre mujeres y hombres		
G4-DMA	98	
G4-LA13	99	
Aspecto material: Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores		
G4-DMA	59, 61	
G4-LA14	62	
G4-LA15	–	No disponible actualmente. Ibercaja establecerá en el medio plazo los procedimientos necesarios para evaluar este tipo de impactos.
Aspecto material: Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales		
G4-DMA	75	
G4-LA16	75	
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL		
SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS		
Aspecto material: Inversión		
G4-DMA	59	
G4-HR1	61, 62	
G4-HR2	–	No disponible actualmente. Ibercaja establecerá en el medio plazo los procedimientos necesarios.
Aspecto material: No discriminación		
G4-DMA	38, 98	
G4-HR3	38, 98	

Contenidos básicos específicos

Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página	Omisiones
Aspecto material: Libertad de asociación y negociación colectiva		
G4-DMA	38, 61	
G4-HR4	38, 61	
Aspecto material: Trabajo infantil		
G4-DMA	38, 61	
G4-HR5	38, 61	
Aspecto material: Trabajo forzoso		
G4-DMA	38, 61	
G4-HR6	38, 61	
Aspecto material: Medidas de seguridad		
G4-DMA	61	
G4-HR7	62	
Aspecto material: Derechos de la población indígena		
G4-DMA	59	
G4-HR8	–	N/A. En España, donde Ibercaja desarrolla su negocio financiero, no existen comunidades indígenas a las que hace referencia este indicador.
Aspecto material: Evaluación		
G4-DMA	61	
G4-HR9	62	
Aspecto material: Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos		
G4-DMA	61	
G4-HR10	62	
G4-HR11	–	No disponible actualmente. Ibercaja establecerá en el medio plazo los procedimientos necesarios para evaluar este tipo de impactos.
Aspecto material: Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos		
G4-DMA	75	
G4-HR12	75	
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL		
SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD		
Aspecto material: Comunidades locales		
G4-DMA	20, 73	
G4-SO1	117	
G4-SO2	117	
G4-FS13	20, 21, 73	
G4-FS14	20, 21, 73, 78	

Contenidos básicos específicos

Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página	Omisiones
Aspecto material: Lucha contra la Corrupción		
G4-DMA	34, 39	
G4-SO3	34, 39	
G4-SO4	34, 37	
G4-SO5	34	
Aspecto material: Política pública		
G4-DMA	34	
G4-SO6	34	
Aspecto material: Prácticas de competencia desleal		
G4-DMA	38	
G4-SO7	38	
Aspecto material: Cumplimiento regulatorio		
G4-DMA	38	
G4-SO8	38	
Aspecto material: Evaluación de la repercusión social de los proveedores		
G4-DMA	61	
G4-SO9	62	
G4-SO10	–	No disponible actualmente. Ibercaja establecerá en el medio plazo los procedimientos necesarios para evaluar este tipo de impactos.
Aspecto material: Mecanismos de reclamación por impacto social		
G4-DMA	75	
G4-SO11	75	
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL		
SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS		
Aspecto material: Salud y seguridad de los clientes		
G4-DMA	69	
G4-PR1	33, 36	
G4-PR2	38	
Aspecto material: Etiquetado de los productos y servicios		
G4-DMA	41	
G4-PR3	42	
G4-PR4	38	
G4-PR5	69	
Aspecto material: Comunicaciones de Mercadotecnia		
G4-DMA	38, 75	
G4-PR6	75	
G4-PR7	38	

Contenidos básicos específicos

Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página	Omisiones
Aspecto material: Privacidad de los clientes		
G4-DMA	34	
G4-PR8	37	
Aspecto material: Cumplimiento regulatorio		
G4-DMA	38	
G4-PR9	38	
CATEGORÍA: IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS		
Aspecto material: Lista de productos		
G4-DMA	105	
G4-FS1	105	
G4-FS2	–	No disponible actualmente. Ibercaja establecerá en el medio plazo los procedimientos necesarios para evaluar y seleccionar este tipo de riesgos.
G4-FS3	–	No disponible actualmente. Ibercaja establecerá en el medio plazo los procedimientos necesarios para evaluar y seleccionar este tipo de riesgos.
G4-FS4	96	
G4-FS5	62	
G4-FS6	67	
G4-FS7	78, 88, 117	
G4-FS8	114	
Aspecto material: Auditoría		
G4-DMA	105	
G4-FS9	105	
Aspecto material: Propiedad activa		
G4-DMA	64	
G4-FS10	64, 114	
G4-FS11	64, 114	
G4-FS12	–	Actualmente no existen políticas de voto aplicadas a cuestiones sociales o ambientales. Para la adopción de acuerdos relacionados con aspectos sociales o medioambientales no se requieren mayorías reforzadas en órganos de decisión.
Aspecto material: Etiquetado de productos y servicios		
G4-DMA	69	
G4-FS15	33, 36	
G4-FS16	117	

ANEXO II. INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2015



INFORME DE ASEGURAMIENTO LIMITADO INDEPENDIENTE DE LOS INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

A la Dirección de Ibercaja Banco S.A.:

Hemos llevado a cabo un encargo de aseguramiento limitado de los indicadores de Responsabilidad Social Corporativa contenidos en el "Anexo I. Índice de Contenido GRI G4. Opción de conformidad" del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2015 (en adelante, "los indicadores de RSC") de Ibercaja Banco S.A. (en adelante, "Ibercaja") correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2015, preparados conforme a los contenidos básicos generales y específicos propuestos en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión G4 (en adelante, Guía GRI G4) y en el Suplemento Sectorial de Servicios Financieros.

Responsabilidad de la Dirección

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 G4 y el Suplemento Sectorial de Servicios Financieros, según la opción Esencial "de conformidad" con la Guía. Esta responsabilidad incluye el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que los indicadores de RSC estén libres de incorrección material, debido a fraude o a error.

La Dirección de Ibercaja es también responsable de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación de los indicadores de RSC.

Nuestra Responsabilidad

Nuestra responsabilidad es emitir un informe de aseguramiento limitado basado en los procedimientos que hemos realizado y en las evidencias que hemos obtenido. Hemos realizado nuestro encargo de aseguramiento limitado de acuerdo con la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 (NIEA 3000) (Revisada), "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica", emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC).

El alcance de un encargo de aseguramiento limitado es sustancialmente inferior al de un encargo de aseguramiento razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

Los procedimientos que realizamos se basan en nuestro juicio profesional e incluyeron consultas, observación de procesos, inspección de documentación, procedimientos analíticos, y pruebas de revisión por muestreo que, con carácter general, se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de las diversas áreas de Ibercaja involucradas en la elaboración del Informe de Responsabilidad Social Corporativa.
- Análisis de los procedimientos utilizados para recopilar y validar los datos e información presentada en los indicadores de RSC.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Torre PwC, Pº de la Castellana 259 B, 28046 Madrid, España
Tel.: +34 915 684 400 / +34 902 021 111, Fax: +34 913 083 566, www.pwc.es

1

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 50242 - CIF: B-79 031290



- Análisis de la adaptación de los indicadores de RSC de Ibercaja a lo señalado en la Guía GRI G4 para la preparación de informes y en el Suplemento Sectorial de Servicios Financieros.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores de RSC de Ibercaja. Asimismo, hemos comprobado su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Ibercaja.

Nuestra Independencia y Control de Calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA), que se basa en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene en consecuencia un exhaustivo sistema de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

Conclusión de Aseguramiento Limitado

Como resultado de los procedimientos que hemos realizado y de las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los indicadores de RSC de Ibercaja correspondientes al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2015, contienen errores significativos o no han sido preparados, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con la Guía GRI G4 y el Suplemento Sectorial de Servicios Financieros.

Uso y Distribución

Nuestro informe se emite únicamente a la Dirección de Ibercaja, de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo. No asumimos ninguna responsabilidad frente a terceros distintos de la Dirección de Ibercaja.

PricewaterhouseCoopers Auditores S.L.

M.ª Luz Castilla

6 de julio de 2015

