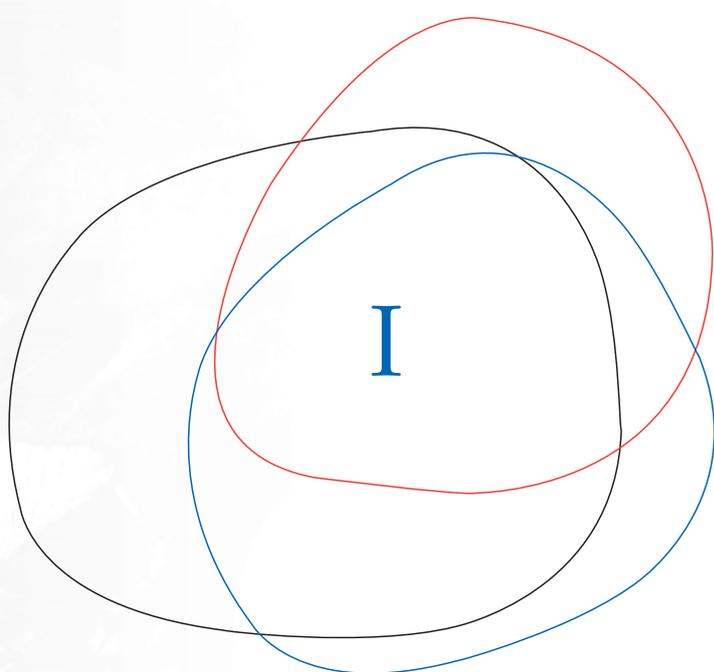


Informe Anual
2008

iberCaja 

Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja



Informe económico y de actividades

Índice

<u>1. Presentación del Grupo y magnitudes básicas</u>	<u>4</u>
<u>2. Evolución del entorno</u>	<u>6</u>
<u>3. La actividad del Grupo Ibercaja</u>	<u>9</u>
3.1. Crecimiento equilibrado y rentable	10
3.2. Diversificación de las líneas de negocio	19
3.3. Calidad de servicio	32
3.4. Eficiencia y productividad	34
<u>4. Los empleados</u>	<u>35</u>
<u>5. Recursos tecnológicos</u>	<u>39</u>
<u>6. Solvencia y calidad de los activos</u>	<u>40</u>
<u>7. Resultados del ejercicio</u>	<u>43</u>
<u>8. Ibercaja con la Expo 2008</u>	<u>47</u>
<u>9. La Obra Social y Cultural de Ibercaja</u>	<u>48</u>
<u>10. Otras informaciones del Grupo Ibercaja</u>	<u>50</u>

1. Presentación del Grupo y magnitudes básicas

La Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja es una Institución de crédito de carácter benéfico-social, fundada por la Real Sociedad Económica Aragonesa de Amigos del País. Su creación fue aprobada por la Real Orden de 28 de enero de 1873, dando comienzo sus actividades el 28 de mayo de 1876.

Figura inscrita en el Registro Especial de Cajas de Ahorro Popular con el número 51, en el folio 31, según Real Orden de 13 de diciembre de 1930 e inscrita igualmente en el Registro Mercantil de Zaragoza, en el tomo 1.194, folio 23, hoja Z-4.862, inscripción 1.ª.

La Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja tiene su domicilio social en Zaragoza, plaza de Don Basilio Paraíso, número 2. Sus vigentes Estatutos fueron aprobados por Orden del Consejero de Economía, Hacienda y Empleo de la Diputación General de Aragón de fecha 12 de junio de 2001 y 19 de septiembre de 2005.

Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja
–IBERCAJA–

Domicilio social:

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

CIF:

G50000652

Teléfono:

976 76 76 76

Fax:

976 74 88 01

Dirección Internet:

www.ibercaja.es

Los estados financieros de 2008 se presentan de acuerdo con lo establecido en la Circular 6/2008 de 26 de noviembre, que modifica parcialmente la Circular 4/2004. La información relativa a los ejercicios 2007 y 2006 se ha adaptado a la nueva normativa para facilitar la comparación.

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

MAGNITUDES BÁSICAS

(Miles de euros)

	2008	2007	2006
Grupo Ibercaja			
Activo total	44.066.386	43.009.727	37.544.243
Crédito a clientes (Ibercaja)	32.396.056	30.848.096	26.281.299
Cartera de valores	6.106.240	7.357.455	6.709.823
Recursos de clientes (Ibercaja)	47.386.139	47.075.013	42.468.315
–Desintermediación	9.748.634	12.127.365	12.101.394
Reservas	2.303.755	2.085.248	1.903.817
Recursos propios computables	3.332.439	3.388.473	3.141.800
Tasa de morosidad del crédito (%)	2,17	0,76	0,50
Cobertura total de la morosidad (%)	103,54	260,38	367,54
Ratio BIS (%) ¹	13,29	12,38	12,92
Margen de intereses	645.904	598.837	504.902
Margen bruto	942.455	878.860	852.274
Resultado explotación antes saneamientos	412.050	385.298	399.327
Beneficio antes de impuestos	273.977	365.320	331.574
Beneficio neto (atribuido al Grupo)	219.639	271.048	238.248
Índice de eficiencia (%) ²	51,49	51,45	48,75
Ibercaja			
Número de oficinas	1.085	1.082	1.045
Número de empleados (plantilla total)	4.891	4.858	4.587
Número de cajeros automáticos	1.174	1.142	1.066
Número clientes canales a distancia	792.924	721.814	629.657
Volumen de actividad por oficina ³	73.532	72.078	65.856
Volumen de actividad por empleado ³	16.312	16.054	15.003
Recursos aplicados a actividades de Obra Social y Cultural	62.417	56.650	51.500

¹ Ratio a 31-12-2008 calculada bajo criterios de Basilea II

² Gastos de administración / margen bruto

³ Volumen de Actividad: Crédito a Clientes + Recursos de Clientes

Calificación crediticia

	Corto plazo	Largo plazo
Moody's	P - 1	A 1
Standard & Poor's	A - 1	A +

2. Evolución del entorno

La crisis financiera, originada en el segmento hipotecario *subprime* de Estados Unidos en el verano de 2007, se ha intensificado a lo largo de 2008. La sucesión de episodios de nacionalización de entidades financieras en todo el mundo, la quiebra de grandes bancos de inversión norteamericanos, las intervenciones extraordinarias de los Bancos Centrales y los planes públicos de apoyo a empresas y familias impulsados por los Gobiernos evidencian la magnitud histórica de las turbulencias.

La incertidumbre asociada a esta dinámica ha lastrado la evolución de los mercados de renta variable. De hecho, en el conjunto del año, los índices más representativos de las principales plazas han cedido más de un 35%, rompiendo así la trayectoria alcista que habían encadenado durante los cinco ejercicios anteriores.

EVOLUCIÓN EURO STOXX E IBEX 35 EN 2008

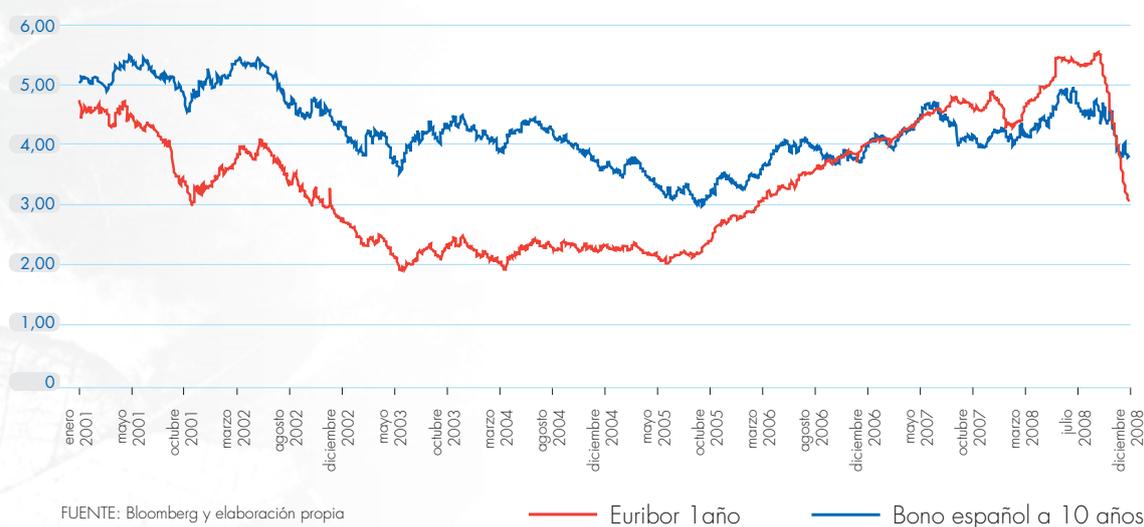


La economía mundial ha acusado el impacto de la crisis financiera y los países desarrollados han experimentado una fuerte desaceleración en sus tasas de crecimiento. En contraste, las economías emergentes han demostrado hasta el momento una inédita capacidad de resistencia, que ha permitido mantener el crecimiento del PIB global por encima del 3% en 2008.

Hasta septiembre, las materias primas han continuado el proceso de gradual encarecimiento iniciado en 2007, llegando el petróleo a niveles máximos cercanos a los 150 dólares por barril de calidad Brent durante el mes de julio. No obstante, el abrupto deterioro de las perspectivas económicas y, en cierta medida también, el cierre de posiciones especulativas en estos mercados, han provocado un brusco descenso del coste de las materias primas en la parte final de 2008. Por ejemplo, el crudo ha alcanzado los 45 dólares por barril, aproximadamente la mitad que en enero y un tercio con respecto a las cotas máximas del verano.

El progresivo debilitamiento de la economía y la contención de la carestía de las materias primas han eliminado las presiones inflacionistas que habían caracterizado el escenario global en 2007. En este contexto, los Bancos Centrales han dispuesto de margen de maniobra para ejecutar políticas monetarias expansivas y contribuir por esta vía a la estabilidad financiera y la reactivación de la economía real. La Reserva Federal ha llevado a cabo sucesivas rebajas en su tipo de interés de referencia hasta situarlo en el intervalo del 0% y el 0,25%, desde el 4,25% en que comenzó 2008. Por su parte, el Banco Central Europeo ha emprendido también en el cuarto trimestre una decidida senda bajista en su tipo de interés de intervención, que concluye el año en el 2,50% frente al 4,25% fijado en el mes de julio. En paralelo, el Euribor a 1 año ha flexionado a la baja en el último trimestre de 2008, llegando al 3,45% en diciembre. A su vez, los tipos de interés a largo plazo han cedido también ante las menores expectativas de inflación para los próximos años.

EVOLUCIÓN DEL TIPO EURIBOR A 1 AÑO Y DEL BONO ESPAÑOL A 10 AÑOS



FUENTE: Bloomberg y elaboración propia

— Euribor 1 año — Bono español a 10 años

En este convulso marco global, la economía española no ha sido ajena al ajuste generalizado en los ritmos de crecimiento, especialmente en el segundo semestre de 2008. El avance interanual del PIB ha sido del 1,2%, muy lejos del 3,9% de 2006 y el 3,7% de 2007. Además, la contracción del PIB en el tercer y cuarto trimestre introduce a la economía nacional en recesión técnica, al igual que ha ocurrido en Estados Unidos, Japón y Alemania.

El mercado laboral en España ha reflejado ya en 2008 el empeoramiento del entorno económico, disminuyendo en 620.000 personas, en términos netos, el nivel de ocupación, de acuerdo con la Encuesta de Población Activa (EPA) que elabora el Instituto Nacional de Estadística (INE). Simultáneamente, la tasa de paro exhibe un marcado repunte, cifrándose en el 13,9% a cierre de año, frente al 8,6% de diciembre de 2007.

EVOLUCIÓN DEL PIB (VARIACIÓN INTERANUAL)



En cuanto a los desequilibrios macroeconómicos, el Índice de Precios al Consumo (IPC) se ha contenido en los últimos meses de 2008, presentando un aumento interanual del 1,4% en diciembre. Por su parte, el déficit por cuenta corriente ha mostrado una ligera corrección, pero persiste en niveles elevados. Mientras, la activación de los estabilizadores automáticos derivada del cambio de ciclo (descenso de ingresos fiscales e incremento de prestaciones por desempleo) y los planes de apoyo a hogares y empresas puestos en marcha han generado un déficit anual en las cuentas públicas superior al 3% del PIB.

El enfriamiento económico y, en particular, el ajuste en el mercado inmobiliario, han condicionado la evolución del sistema financiero español. De hecho, el número de transacciones inmobiliarias se ha reducido en más de un 25% en 2008, según la Estadística Registral Inmobiliaria. Como consecuencia de ello, la pérdida de vigor en el crédito a clientes, ya observada en 2007, se ha acentuado, de manera que esta rúbrica ha registrado un crecimiento de aproximadamente el 7% a nivel sectorial en 2008.

Asimismo, la captación de fondos minoristas ha continuado siendo prioritaria, ante la persistencia de las dificultades en los mercados mayoristas, y los depósitos se han incrementado en torno al 8,5%. No obstante, cabe destacar que, en paralelo, los recursos de desintermediación han sufrido una importante caída, derivada tanto del impacto en las carteras de los fondos de inversión y de pensiones de la negativa evolución de los mercados, como de los reembolsos efectuados por los partícipes en los fondos de inversión. Finalmente, el deterioro de las coordenadas económicas y del mercado inmobiliario ha provocado un repunte en la morosidad del sistema.

En este marco, los resultados del sector financiero español en 2008 han sido inferiores a los máximos históricos registrados el año anterior.

3. La actividad del Grupo Ibercaja

En un año que se recordará por el convulso panorama económico y financiero internacional, Ibercaja ha seguido fiel a su modelo de negocio de distribución minorista basado en la cercanía al cliente, equilibrio entre los recursos y el crédito y prudencia en la gestión del riesgo. Estas premisas han permitido cerrar un difícil ejercicio con un resultado neto de 220 millones de euros, que si bien es inferior al de 2007, su descenso se ha debido a la constitución de provisiones cautelares que contribuyen a reforzar la solvencia que caracteriza a la Entidad.

La solidez patrimonial del Grupo hace que los ratios de solvencia se sitúen en niveles elevados. Hay que resaltar que el *core capital* que relaciona los recursos propios de mayor calidad con los activos ponderados por riesgo es superior al 8%. Así, se encuentra notablemente por encima de la media del sector, con lo que Ibercaja puede afrontar con confianza un posible deterioro del entorno.

En este ejercicio los objetivos prioritarios se han centrado en el mantenimiento de un elevado nivel de liquidez, de la calidad de los activos y la puesta en marcha del Plan Estratégico 2008-2011. Reforzando las apuestas emprendidas en años anteriores, el negocio de empresas y la banca personal han sido los proyectos centrales del nuevo Plan. Asimismo, cumplidos los objetivos de expansión, con una red presente en todo el territorio nacional, la consolidación de las oficinas de reciente apertura se ha convertido en una meta prioritaria para este período. Al igual que en el Plan previo, la eficiencia tanto en la red de oficinas como en servicios centrales ocupa igualmente un lugar destacado en la vertiente comercial (relación con clientes) y operativa (optimización de procesos y sistemas). La búsqueda permanente de la excelencia en la calidad de servicio completa las principales iniciativas estratégicas.

La gestión de la liquidez ha sido muy relevante en un contexto de tensiones y práctica inactividad en los mercados mayoristas durante buena parte del año. En estas circunstancias Ibercaja ha aumentado su posición de liquidez (caja y bancos centrales, interbancario neto y deuda pública no cedida sobre activo total) hasta situarse entre las tres cajas con mejor coeficiente, lo que le ha permitido atender con normalidad la demanda de crédito de sus clientes y ser prestamista neto al sistema.

La calidad de la cartera crediticia es una fortaleza a preservar en el actual momento económico. En este sentido se ha realizado un destacado esfuerzo, tanto en la estricta valoración del riesgo de los nuevos préstamos y créditos, como en el seguimiento de las operaciones concedidas con anterioridad, anticipándose y tratando de buscar soluciones a las dificultades por las que pudiesen atravesar algunos prestatarios. La ratio de morosidad del crédito, 2,17%, es notablemente inferior a la del sector de cajas, mientras que la cobertura sobre el total de riesgos dudosos excede del 100% con unas provisiones genéricas que se encuentran en el límite máximo que establece la normativa del Banco de España.

La ralentización en el crecimiento del crédito no ha sido obstáculo para continuar profundizando en la diversificación. Siguiendo el camino iniciado en 2007, se ha orientando el negocio hacia la financiación de actividades productivas distintas de la inmobiliaria, especialmente pequeña y mediana empresa. Para ello la Caja ha realizado un fuerte esfuerzo en la creación de productos y en la formación de un equipo cualificado para dar servicio a la actual base de clientes y captar nuevas empresas.

En el ámbito de la banca de particulares se ha continuado desarrollando la fórmula de atención diferenciada por segmentos de clientes con productos de ahorro y financiación adecuados a cada perfil. En este sentido, entre otras iniciativas, se ha incidido en optimizar el modelo de banca personal o de familias de nivel económico medio-alto, aprovechando los profesionales con los que cuenta la Entidad capacitados para dar un asesoramiento personalizado y los productos de su Grupo Financiero.

La actividad que realizan las filiales en el ámbito de la gestión de fondos de inversión, planes de pensiones y seguros ha estado condicionada por las circunstancias poco propicias de los mercados. Aún así, el Grupo se afianza como una de las primeras entidades del país, incrementando su cuota de mercado en estos negocios gracias a la capacidad de innovación y la agilidad para adaptarse a las nuevas demandas.

La calidad del servicio es elemento diferenciador clave y un activo muy importante para Ibercaja. Progresar en este apartado es un reto permanente en la actividad diaria de la Entidad. En coyunturas de crecimiento reducido como la actual cobra más importancia la optimización del servicio, la profesionalidad y calidad de la gestión. En esta línea, después de la obtención del sello a la Excelencia Europea 500 en 2007, se ha trabajado en diversos proyectos cuyos resultados se reflejan ya en los indicadores que miden la satisfacción del cliente.

3.1. Crecimiento equilibrado y rentable

3.1.1. Recursos de clientes

La captación de recursos por las entidades financieras ha estado marcada por las dificultades para obtener fondos en mercados mayoristas. El mercado de titulaciones ha permanecido totalmente cerrado, mientras que las emisiones de otros activos, deuda senior y cédulas hipotecarias se han realizado de forma puntual y con diferenciales elevados. Esta situación ha impulsado la contratación de depósitos minoristas, especialmente a plazo, que se han beneficiado de rentabilidades atractivas. Los recursos fuera de balance, primordialmente los fondos de inversión, han acusado tanto la competencia entre entidades para obtener liquidez como la extrema volatilidad de la renta variable.

EVOLUCIÓN DE LOS RECURSOS GESTIONADOS POR IBERCAJA



En este entorno, los recursos totales de clientes de Ibercaja han alcanzado al final del ejercicio 2008 la cifra de 47.386 millones. El crecimiento se ha concentrado en los de balance, que experimentan un incremento del 7,70% hasta los 37.638 millones de euros y representan el 79,43% del total.

Los depósitos de la clientela del sector privado y no residente, 32.093 millones de euros, han aumentado un 5,95%. Dentro de este epígrafe sobresale el buen comportamiento de las imposiciones a plazo tradicionales que elevan su saldo por encima del 25%. A este avance han contribuido los altos tipos de interés, el lanzamiento a lo largo del año de una amplia oferta y el trasvase desde otros productos de ahorro.

El nivel más bajo de sus retribuciones en relación con los depósitos a plazo ha hecho que las cuentas corrientes y ahorro a la vista experimenten retrocesos en relación al año anterior. Por el contrario la cesión temporal de activos aumenta su importe un 8,38% hasta 912 millones de euros.

El saldo de débitos representados por valores negociables, 3.490 millones de euros, supone un 23,26% más que a diciembre de 2007. Durante el año se ha realizado una emisión de obligaciones simples con un volumen de 300 millones de euros y se ha registrado el segundo programa de pagarés propios dirigido tanto al segmento institucional como minorista. El saldo vivo de los pagarés emitidos a 31 de diciembre asciende a 1.255 millones de euros.

Por último, los pasivos subordinados totalizan 834 millones de euros, con una reducción interanual del 0,06%.

RECURSOS DE CLIENTES DE IBERCAJA

31 de diciembre de 2008	Saldo		Incremento	
	Miles de euros	Estructura (%)	Miles de euros	%
Depósitos de la clientela	32.811.354	69,24	1.514.846	4,84
Sector Público	718.750	1,52	-287.717	-28,59
Sector Privado y no Residente	32.092.604	67,73	1.802.563	5,95
–Cuentas corrientes y ahorro a la vista	8.048.198	16,98	-345.432	-4,12
–Depósitos a plazo	23.132.758	48,82	2.077.503	9,87
–Cesión temporal de activos y otros	911.648	1,92	70.492	8,38
Débitos representados por valores negociables	3.489.504	7,36	658.483	23,26
Pasivos subordinados	833.768	1,76	-480	-0,06
Ajustes por valoración	502.879	1,06	517.008	-
Recursos de clientes en balance	37.637.505	79,43	2.689.857	7,70
Cesión de activos a vencimiento	473.864	1,00	-440.614	-48,18
Fondos y multifondos	4.228.630	8,92	-1.649.764	-28,06
Planes de ahorro y pensiones	4.229.357	8,93	-351.797	-7,68
Seguros de ahorro	816.783	1,72	63.444	8,42
Desintermediación	9.748.634	20,57	-2.378.731	-19,61
RECURSOS DE CLIENTES	47.386.139	100,00	311.126	0,66

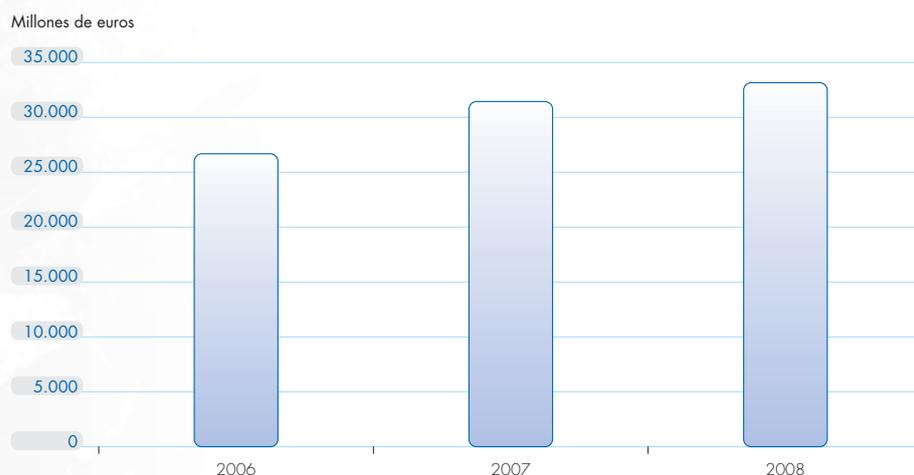
El ahorro que Ibercaja administra mediante productos que no tienen reflejo en su balance: fondos y multifondos, planes de ahorro y jubilación, seguros de ahorro y cesiones de activos a vencimiento suma 9.749 millones de euros.

Los seguros han incrementado su saldo un 8,42% hasta alcanzar los 817 millones de euros, mientras que el patrimonio gestionado en planes de ahorro y pensiones es de 4.229 millones de euros. Los fondos y multifondos han acusado la competencia de los depósitos a plazo y la caída de las cotizaciones bursátiles, reduciendo su patrimonio para situarse en 4.229 millones de euros. Sin embargo, ese retroceso ha sido significativamente menor al registrado por el sistema, de modo que la Entidad ha ganado cuota de mercado en relación a diciembre de 2007.

3.1.2. Crédito a clientes

El importe del crédito a clientes totaliza a cierre de 2008 los 32.396 millones de euros. Su crecimiento interanual, 5,02%, se ha moderado en línea con la desaceleración de la demanda de familias y empresas por las peores expectativas de actividad y tipos de interés más elevados. Además, se han mantenido los rigurosos criterios de concesión que aplica Ibercaja para preservar la calidad crediticia de la cartera y que han demostrado su eficacia en la coyuntura actual. No obstante, a lo largo del año la red comercial ha formalizado más de 115.000 operaciones de préstamos y créditos con un volumen de 6.993 millones de euros.

EVOLUCIÓN DEL CRÉDITO A CLIENTES BRUTO DE IBERCAJA



Por modalidades, la financiación concedida a las administraciones públicas y no residentes, que representa un porcentaje reducido de la cartera, ofrece un buen comportamiento relativo, con avances del 103,83% y 6,94% respectivamente.

El crédito a otros sectores residentes asciende a 31.846 millones de euros, un 3,07% más que un año antes. El otorgado con garantía real, el de mayor peso dentro del total, 79,37%, se ha incrementado un 3,62%, tasa inferior a la registrada en años anteriores básicamente por la contracción de la demanda para la financiación de vivienda de particulares y promoción inmobiliaria. Dentro de las modalidades no hipotecarias destaca el dinamismo de la financiación a empresas en contraste con el retroceso del crédito al consumo.

CRÉDITO A CLIENTES DE IBERCAJA

31 de diciembre de 2008	Saldo		Incremento	
	Miles de euros	Miles de euros	Miles de euros	%
Crédito al Sector Público	461.552	235.112	103,83	
Crédito al Sector Privado	31.846.303	949.887	3,07	
–Crédito comercial	495.413	11.703	2,42	
–Crédito con garantía real	25.711.195	899.226	3,62	
–Otros deudores a plazo	4.905.795	-124.709	-2,48	
–Deudores a la vista y otros	733.900	163.667	28,70	
Crédito al Sector no Residente	96.351	6.254	6,94	
Activos dudosos	711.776	472.316	197,24	
Ajustes por valoración	-719.926	-115.609	19,13	
CRÉDITO A CLIENTES	32.396.056	1.547.960	5,02	

El debilitamiento de la actividad económica, del mercado de trabajo y el alza de los tipos de interés se han traducido en un aumento de los activos dudosos del sistema financiero. Los de Ibercaja se han elevado, si bien de forma menos intensa que en la mayoría de las entidades del sector, de modo que la tasa de morosidad del crédito a diciembre presenta un diferencial respecto al sector cajas de casi 1,50 puntos porcentuales.

En la anterior etapa expansiva la política de Ibercaja ha sido selectiva, evitando asumir riesgos elevados y supeditando las posibles ganancias de cuota de mercado a preservar la calidad del activo. Ya desde 2006 se redujo el peso de la financiación a promotores y se impulsó la diversificación del crédito hacia las empresas en previsión de un ajuste en el sector de la vivienda por el elevado endeudamiento de los hogares.

Financiación a personas físicas

El crédito otorgado para la financiación de particulares, el de mayor peso en la cartera de Ibercaja, supone al finalizar el ejercicio 21.019 millones de euros, cifra superior en un 4,87% a la del año anterior.

De sus componentes el destinado a la adquisición y rehabilitación de vivienda, la actividad más tradicional de la Caja y en la que ocupa una posición de liderazgo, representa más del 93% y es el 60% del crédito al sector privado residente. Durante 2008 su saldo ha aumentado un 5,65% hasta totalizar 19.633 millones de euros.

A pesar de la aminoración del ritmo de crecimiento de la inversión en vivienda los productos hipotecarios han tenido una buena aceptación. Su oferta se ha adaptado a las necesidades y posibilidades de los clientes, sin menoscabo de las garantías exigidas.

Ibercaja sigue prestando una especial atención a la financiación de primera vivienda para jóvenes, tanto nueva como usada, siendo una de las entidades de referencia en materia de hipoteca joven. En 2008 se han renovado los convenios existentes con diversos Ayuntamientos, entre los que destacan Valencia y Zaragoza, y Comunidades Autónomas como La Rioja. En la misma línea la Caja ha diseñado productos hipotecarios en condiciones atractivas para jóvenes de las comunidades de Madrid y Castilla La Mancha. Asimismo, a lo largo del año se han potenciado las ofertas preferentes para diversos colectivos, como empleados de empresas relevantes y funcionarios de entes públicos.

En materia de vivienda de protección oficial, Ibercaja es tradicionalmente una de las entidades más activas del país, habiendo financiado en el año operaciones por un importe de más de 225 millones de euros, lo que supone ocupar el cuarto lugar en el ranking nacional de financiación a vivienda protegida.

En el ámbito de la financiación a las familias destinada a productos y servicios de consumo (automóviles, estudios, viajes, gastos familiares, reformas de la casa, etc.), la cartera se ha reducido hasta 1.347 millones de euros, fundamentalmente por la contracción de la demanda de bienes de consumo duradero. Se han realizado acciones para reforzar la financiación en el punto de venta y al mismo tiempo se ha puesto en marcha un conjunto de estrategias tendentes a preservar la calidad de los préstamos personales formalizados.

Financiación a actividades productivas y otras financiaciones

Ibercaja viene realizando un importante esfuerzo para la diversificación de su cartera crediticia, intensificando la relación con empresas de todos los sectores productivos, especialmente Pymes.

La financiación para actividades productivas, 11.048 millones de euros, se ha incrementado en un 3,38%. Por sectores, los mayores avances corresponden a industria, 20,97% y comercio y servicios, 9,91%. Así, el crédito destinado a actividades productivas, distintas de la inmobiliaria y construcción, ha crecido un 11,59%, ritmo muy superior al del conjunto de la inversión. Mientras, la actividad inmobiliaria y construcción presenta una tasa de variación interanual negativa.

En el año se ha participado con el Instituto de Crédito Oficial en la financiación de activos fijos productivos a empresas dentro de las líneas «PYMES 2008» y «Emprendedores 2008». Hay que destacar que la Caja ha sido una de las diez entidades con mayor volumen de utilización de la línea PYMES. De igual forma, se han comercializado con éxito convenios vigentes de años anteriores, como el «Plan Avanza 2006-2010». Cabe señalar también los acuerdos firmados con el Ministerio de Medio Ambiente y las Comunidades Autónomas de Aragón, Castilla La Mancha, Castilla y León, Cataluña y La Rioja para ayudar al sector ganadero mediante préstamos subvencionados.

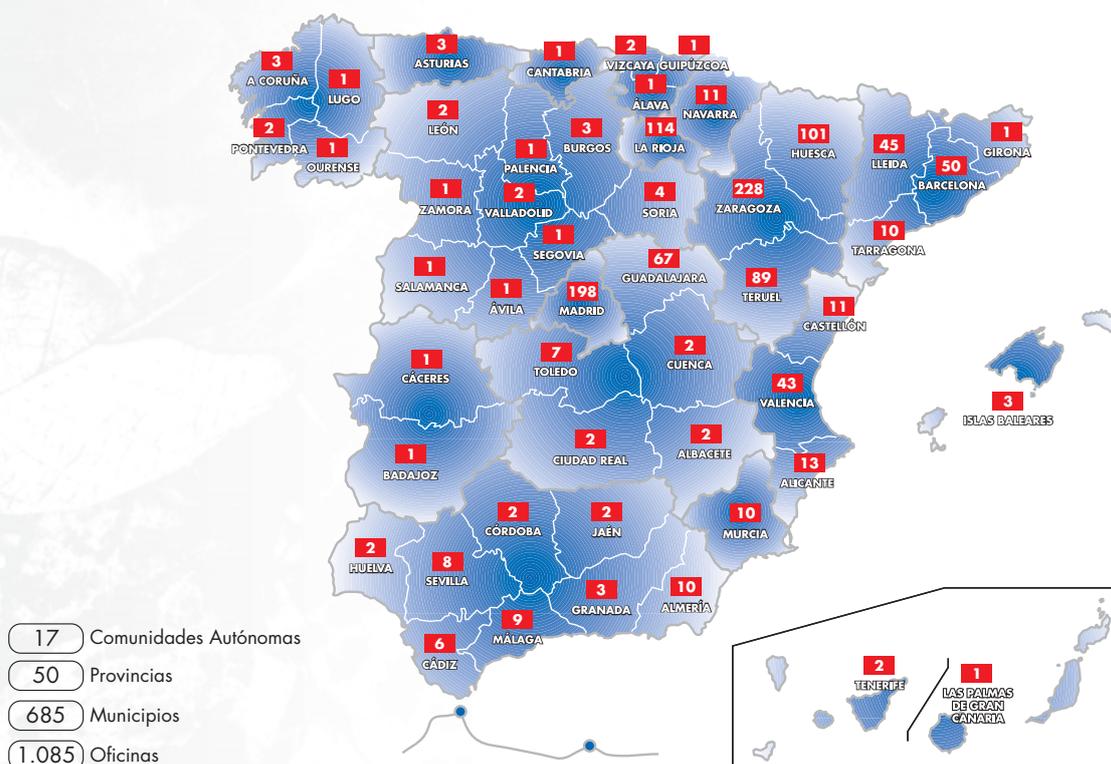
Finalmente, el crédito al sector público, junto con otras operaciones no recogidas en los apartados anteriores, ha ascendido a 522 millones de euros.

3.1.3. Red de oficinas. Caja Nacional

Ibercaja completó en 2007 el programa de aperturas de oficinas previsto en el Plan Estratégico anterior, con la puesta en funcionamiento de 151 nuevos puntos de venta. En 2008, la consolidación de estas nuevas sucursales se ha convertido en objetivo prioritario. Por ello, la expansión de la red ha sido muy inferior, en comparación con los tres años pasados, y únicamente se han abierto 3 oficinas: 1 en Aragón, 1 en Andalucía y 1 en Murcia.

De este modo, a finales de 2008, la red de Ibercaja estaba formada por 1.085 oficinas distribuidas en las 50 provincias españolas, con presencia en 685 municipios. El número de oficinas por Comunidades Autónomas es el siguiente: 418 en Aragón, 198 en la Comunidad de Madrid, 125 en La Rioja y Navarra, 109 en Cataluña y Baleares, 80 en Castilla La Mancha, 67 en la Comunidad Valenciana, 42 en Andalucía, 16 en Castilla y León, 10 en la Comunidad Murciana, 7 en Galicia, 4 en País Vasco, 3 en Asturias, 3 en las Islas Canarias, 2 en Extremadura y 1 en Cantabria.

RED DE OFICINAS DE IBERCAJA (A 31 - 12 - 2008)



El volumen de actividad que procede de provincias distintas al área tradicional (Aragón, La Rioja y Guadalajara) aglutina un peso específico del 52,4% con respecto al conjunto de la red de oficinas de la Entidad, cumpliendo el objetivo estratégico consistente en la diversificación geográfica del negocio. Este resultado refleja el éxito en la apuesta de la Entidad por el crecimiento en el conjunto del país, emprendida a finales de los 80 y culminada en la presente década.

Modelo Oficina 2000

Oficina 2000 es el modelo de gestión implantado en todas las oficinas de Ibercaja que cuentan con más de dos empleados y que recoge la metodología de las relaciones con clientes, la organización interna de los procesos y la configuración física de los espacios. Este modelo relacional se concibe a partir de la segmentación de la base de clientes, que da lugar a carteras diferenciadas, cuya gestión se reparte entre los empleados de la oficina. El modelo permite unificar la acción comercial en todos los puntos de venta de la Entidad, promoviendo el trabajo en equipo y el uso de herramientas y soportes específicos de planificación, asesoramiento, gestión y seguimiento. Además, el diseño de espacios incide en la distinción de las zonas de atención rápida y caja, asesoramiento y autoservicio.

Enmarcado en el actual Plan Estratégico, Ibercaja ha seguido trabajando en la mejora continua de la eficiencia operativa y comercial de sus oficinas, y además ha iniciado el proceso de reflexión para sentar las bases de su actualización a través del proyecto Oficina XXI.

3.1.4. Estrategia multicanal

Banca electrónica

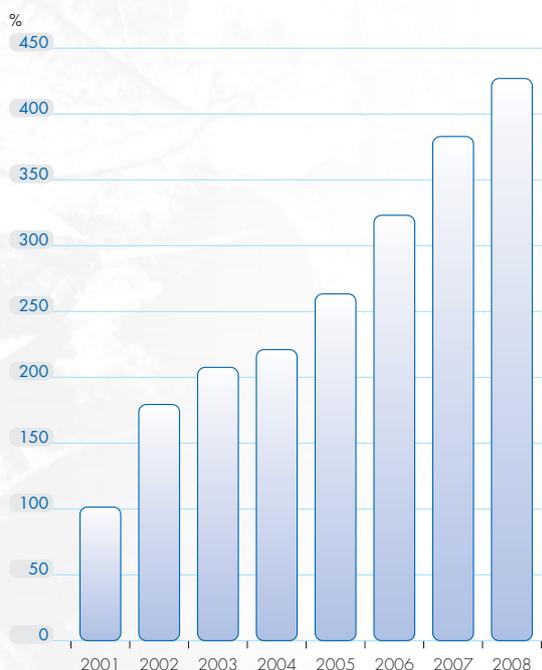
A través de Ibercaja Directo, la Caja ofrece a sus clientes todos los canales no presenciales disponibles en la actualidad. Particulares y empresas pueden llevar a cabo una completa gama de operaciones mediante Internet, la telefonía fija y los diferentes dispositivos de telefonía móvil (Wap, PDA e Imode), desde cualquier lugar y en cualquier momento.

La seguridad transaccional e informativa y la protección del medio ambiente han sido los dos ejes centrales de las acciones impulsadas este año. Por una parte, la Caja ha efectuado entre los clientes de este servicio una campaña de prevención ante prácticas fraudulentas utilizadas en el canal. Además, se ha incorporado una nueva modalidad de firma mediante mensajes SMS que ha sido reconocido por los expertos como uno de los sistemas de validación más seguros del mercado.

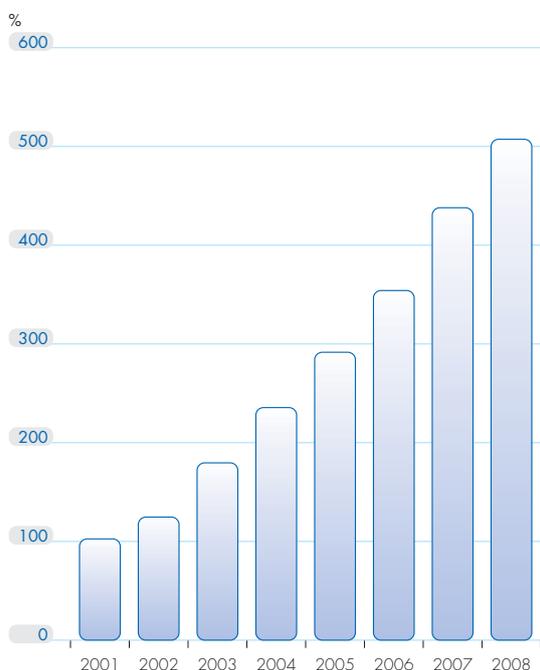
De otro lado, la Caja ha impulsado el uso del correo web como sustitutivo del correo postal ordinario para la comunicación con clientes que operan a través de Ibercaja Directo. La consecución de esta migración reporta mayor rapidez y seguridad para el cliente, eficiencia para la Entidad, ahorro de consumo de papel y reducción de emisiones de CO₂ para el medio ambiente. Esta iniciativa ha sido muy bien acogida y son ya más de 25.000 clientes los que se han decantado por esta opción. Ibercaja ha regalado, a los clientes adscritos a esta campaña, un kit para ahorrar agua y les ha brindado la posibilidad de «apadrinar» un árbol plantado en su nombre, en el marco del convenio suscrito por la Obra Social y Cultural de Ibercaja con Expoagua para la plantación de 3,5 millones de árboles en Aragón. En esta línea de combinación de eficiencia y eficacia en la prestación de servicios a clientes y respeto al entorno, la Caja ha integrado en Ibercaja Directo la revista trimestral para partícipes de fondos de inversión, haciéndola accesible por este canal de modo más cómodo y ágil que en formato papel.

Estas medidas se suman a la ampliación de la cartera de productos y servicios y la segmentación por colectivos (Ibercaja Directo Particulares, Negocios y Comercios) que se habían implementado en los últimos años. Como resultado de todos estos esfuerzos, el número de clientes operantes en el servicio de Ibercaja Directo, incluyendo personas físicas y jurídicas, se ha incrementado nuevamente en 2008.

EVOLUCIÓN CLIENTES PARTICULARES OPERANTES MES EN IBERCAJA DIRECTO (2001 BASE 100)



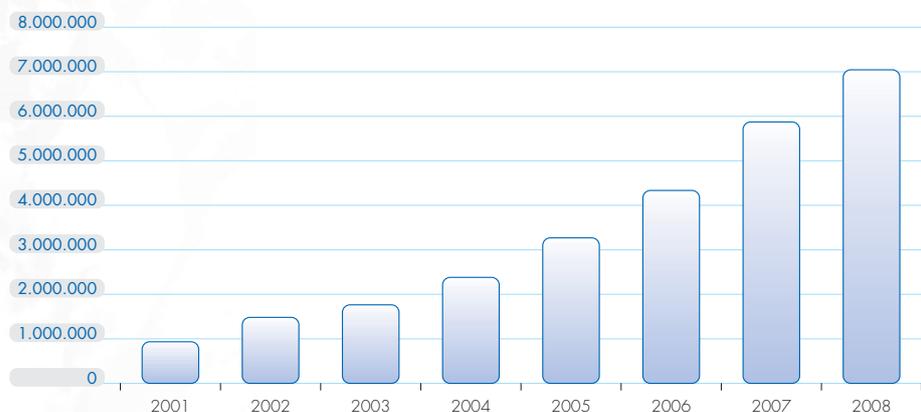
EVOLUCIÓN CLIENTES OPERANTES IBERCAJA DIRECTO NEGOCIOS (2001 BASE 100)



El número de operaciones realizadas a través de Internet, teléfono y otros dispositivos móviles ha continuado con su firme trayectoria de crecimiento en 2008, superando ya los 80 millones, lo que equivale a un aumento interanual del 20%.

Por su parte, en la web pública de Ibercaja (www.ibercaja.es) se han incorporado nuevos espacios relevantes. Entre ellos, destaca la creación de una *home* propia para empresas que incluye la oferta de productos y servicios y las últimas novedades de interés para el segmento, con una actualización constante. Asimismo, se han puesto en funcionamiento espacios para que empresas del Grupo Ibercaja (inmuebles, leasing, renting, etc.) aprovechen este canal para la venta directa. Durante 2008, el tránsito en la web pública de Ibercaja ha sido intenso, habiéndose registrado más de 25 millones de visualizaciones de páginas, con especial aportación de las secciones relacionadas con la celebración de la EXPO 2008 (venta de entradas, eventos patrocinados, etc.).

NÚMERO MEDIO OPERACIONES/MES A TRAVÉS DE IBERCAJA DIRECTO



Autoservicio

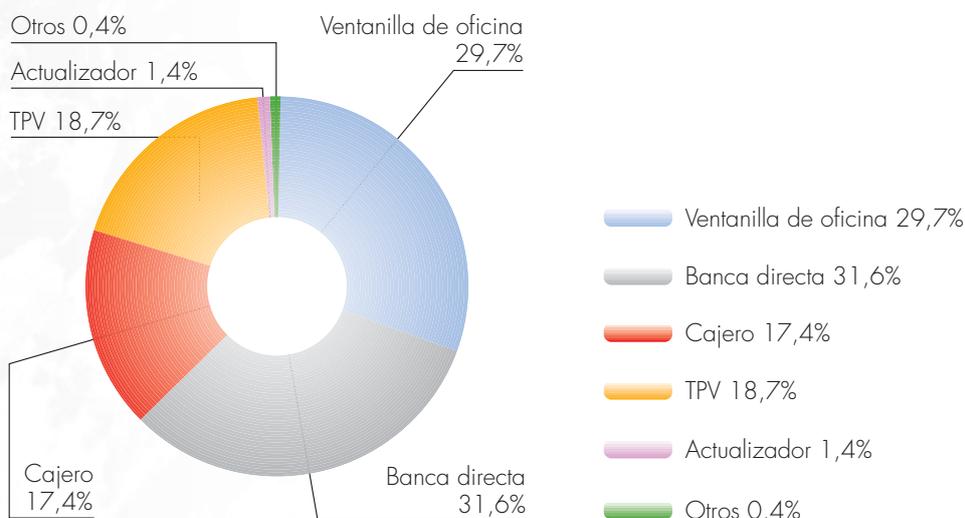
Ibercaja ha continuado favoreciendo la migración de operaciones de escaso valor añadido hacia los canales de autoservicio, con el propósito de reducir cargas administrativas y, en su lugar, incrementar el tiempo de los empleados dedicado al asesoramiento y la gestión comercial. La Caja cuenta con 403 actualizadores de libretas y un parque de cajeros automáticos de 1.174 unidades, con 32 nuevos cajeros instalados, que complementan las posibilidades en este sentido que ofrece la banca a distancia (Ibercaja Directo).

OPERATORIA EN CAJEROS AUTOMÁTICOS



Por último, en línea con la apuesta de la Caja por la ganancia de cuota de mercado en el segmento de comercios, Ibercaja contaba a cierre de 2008 con 18.813 terminales en punto de venta (TPV), de los que más del 97% están ya adaptados al estándar EMV.

DISTRIBUCIÓN DE OPERATORIA POR CANALES EN 2008



Medios de pago

La participación de Ibercaja en los principales sistemas de tarjetas implantados en España (Euro 6000 y VISA) permite desarrollar una política activa de lanzamiento de tarjetas entre su base de clientes. En 2008 ha continuado el despliegue de planes de fidelización para tarjetas de crédito con propuestas de valor interesantes para los clientes, como la devolución de un porcentaje del gasto realizado o el ahorro en comisiones e intereses por el volumen de facturación en comercios. Como complemento, Ibercaja ha suscrito acuerdos con diferentes empresas para ofrecer ventajas adicionales a los titulares de tarjetas de crédito de la Entidad: descuentos inmediatos en carburante en las estaciones del Grupo Repsol a través de la tarjeta Solred, en los forfaits de esquí con las tarjetas Ibercaja – Aramón y Astún y los descuentos aplicados en una larga lista de comercios adheridos al Programa Privilegios Euro 6000.

Con motivo de la celebración de la EXPO 2008 en Zaragoza, Ibercaja ganó el concurso público de venta de entradas del evento. En este contexto, la Caja desarrolló de forma exclusiva la tarjeta «contactless» Fluvi, en coincidencia con el nombre de la mascota oficial de la Muestra, que ha sido utilizada entre el 14 de junio y el 14 de septiembre como entrada personalizada al recinto EXPO, además de ser el soporte para el ingreso en un programa de Desarrollo Sostenible e incorporar otras funcionalidades relacionadas con servicios públicos de la ciudad y ocio en general. Las más de 100.000 tarjetas Fluvi en circulación durante 2008 demuestran el éxito de esta iniciativa.

La comercialización de estos productos ha contado con el refuerzo de acciones de telemarketing y el incentivo para los clientes asociado a sistemas de bonificación por uso. Como resultado, el número de tarjetas vivas, en sus diferentes modalidades (prepago, débito, crédito, revolving y sectoriales) es de 1,1 millones de unidades.

3.2. Diversificación de las líneas de negocio

3.2.1. Estrategia de clientes

Ibercaja segmenta el mercado por tipología de cliente con el objetivo de diseñar una cartera de productos y servicios que responda a las necesidades particulares de cada colectivo. Para ello, en primer lugar, la Entidad investiga permanentemente los requerimientos propios de cada segmento. Después, con el apoyo de herramientas tecnológicas y formación especializada, la Caja promueve el desarrollo de innovaciones continuas para mejorar la calidad de la atención y el asesoramiento individualizado que presta a los clientes. De esta manera, en síntesis, la Caja planifica las acciones comerciales y las políticas de canales alternativos por bloques de clientes.

A lo largo del año, en aplicación de los principios emanados de la Directiva MiFID que entró en vigor el 1 de noviembre de 2007, se han desarrollado las siguientes actuaciones:

- Los derechos de protección que recoge la Directiva se han incorporado a un Contrato Marco de prestación de Servicios Financieros a Clientes Minoristas.
- Previamente a la contratación de los productos identificados como complejos se realiza al cliente un test de conveniencia para comprobar que conoce los riesgos inherentes a la inversión en este tipo de productos.
- Adicionalmente a las exigencias de la Directiva, Ibercaja ha extendido la protección al cliente a toda la gama de productos de ahorro, constatando siempre que el producto contratado resulta adecuado al perfil de riesgo.

Banca Personal

El proyecto de banca personal, impulsado en los últimos años, se ha revisado en 2008 para adaptar el modelo a la nueva realidad del mercado. Ibercaja pretende ofrecer un servicio diferencial de valor añadido a clientes de renta alta y muy alta, que cuentan con un patrimonio financiero elevado y, por lo tanto, demandan una mayor personalización en el trato y especialización en el servicio prestado. Igualmente, la actividad en banca personal de la red de oficinas constituye una fuente privilegiada de generación de clientes potenciales para Ibercaja Patrimonios, la división de banca privada del Grupo Ibercaja.

Por una parte, el esfuerzo se ha orientado hacia la profundización en la gestión individualizada de este tipo de clientes, mediante la adjudicación de gestores personales en la red. Además, la Caja ha continuado ampliando la gama de productos y servicios dirigidos a este segmento. La formación de los gestores es el tercer soporte básico del proyecto, con un plan de formación específico, en el que destaca el programa de Asesor Financiero, y con un boletín de banca personal, elaborado con frecuencia trimestral, que facilita al gestor información de interés y actualizada sobre coyuntura económica, situación de los mercados financieros, novedades fiscales, etc.

Empresas

Ibercaja ha mantenido en el actual Plan Estratégico la decidida apuesta por el segmento de empresas. La definición de un modelo de red gerencial para la relación con este tipo de clientes, la formación especializada, los programas de desarrollo profesional para los gerentes y gestores de empresas, la configuración de un completo y atractivo abanico de productos y servicios y la notoriedad de marca son las principales palancas sobre las que pivota esta estrategia de diversificación de las fuentes de negocio de la Entidad.

La Caja ha contado en 2008 con una red de 94 gerentes y gestores de empresa que desempeñan su labor en toda España. De modo complementario, 490 directores de oficina han gestionado también carteras de empresas. Nuevamente, la inversión en formación ha sido muy relevante en 2008. En conjunto, los gerentes y gestores han recibido 7.000 horas de formación y, por su parte, los directores de oficina con cartera de empresas otras 5.500 horas.

La cartera comercial se ha reforzado con el lanzamiento de coberturas sobre tipos de interés, con gran aceptación por la tendencia alcista de tipos experimentada hasta el verano, y el seguro de responsabilidad civil para directivos y altos cargos, novedoso en el mercado y que responde a una necesidad latente de protección en el actual entorno económico. Asimismo, a finales de año se efectuó la última campaña de la póliza multiproducto, un producto innovador y flexible que cubre de manera integral las necesidades de financiación global de circulante de las empresas, respondiendo también a una de las demandas prioritarias de este tipo de clientes en la coyuntura presente. Ibercaja ha continuado con la potenciación de los servicios de pago para empresas, la contratación de factoring, la suscripción de seguros generales para empresas y el aumento de las funcionalidades de la plataforma de negocio exterior.

La implicación de Ibercaja en la línea ICO Pymes 2008 requiere una mención especial. La Caja ha alcanzado la décima posición en el ranking nacional de entidades financieras que desarrollan este instrumento de financiación preferente para pequeñas y medianas empresas, habiendo consumido un 2,18% del total de la línea, muy por encima del peso registrado en años anteriores (1% en 2006 y 1,84% en 2007). Siguiendo este compromiso de firme apoyo al tejido productivo, la Entidad rubricó en noviembre de 2008 un convenio con Avalia Aragón S. G. R. para facilitar a las Pymes de la Comunidad Autónoma el acceso a financiación.

Por último, Ibercaja ha consolidado su presencia en eventos y medios de comunicación especializados. *El Boletín informativo para empresas* ha incrementado su frecuencia de publicación, de mensual a semanal, en las cabeceras de referencia de la prensa económica nacional. A la par, la Caja ha participado activamente en las jornadas de trabajo del Congreso Nacional de Finanzas en Madrid, Barcelona, Valencia y Bilbao, y ha asistido también al III Salón Nacional de Productos y Servicios para Pymes (EXPOPYME) celebrado en Málaga.

Economías domésticas

Las familias han sido el segmento tradicional de actividad para Ibercaja. Por ello, la Caja dispone de una completa oferta comercial que abarca todas las fases del ciclo vital y evoluciona conforme lo hacen las dinámicas demográficas y sociales.

El repunte de los tipos de interés en la primera parte del año ha devuelto protagonismo a los productos de ahorro a plazo. En este sentido, Ibercaja ha lanzado diferentes ediciones del nuevo Depósito Ven y Crece para favorecer la retención y captación de clientes particulares.

Los seguros generales han sido un vector de crecimiento prioritario en 2008. En el cuarto trimestre del año, se ha puesto en marcha una campaña en la red de oficinas, con acciones simultáneas de telemarketing, para impulsar la comercialización de seguros de automóvil y del plan triple protección con coberturas para automóvil, accidentes y desempleo.

Los esfuerzos en la captación de nóminas se han intensificado a lo largo del año, mediante nuevas campañas con atractivos incentivos para la domiciliación de haberes y la continuidad de la batería de ventajas ya ofrecidas en años anteriores, como la exención de comisiones por mantenimiento de cuenta. Para los pensionistas, Ibercaja dispone de una completa gama de productos y servicios diferenciados. Además, los clientes que perciben una pensión de la Seguridad Social a través de Ibercaja pueden anticipar su cobro al día 25 de cada mes sin coste alguno y pueden contratar un servicio de teleasistencia a un precio muy competitivo gracias a la subvención otorgada por la Obra Social y Cultural de Ibercaja.

Ibercaja ha renovado, un año más, su apoyo a la promoción de vivienda protegida. En concreto, se ha situado en el cuarto lugar del ranking nacional de financiación a vivienda protegida en 2008. De manera complementaria, la Caja ha continuado siendo entidad de referencia en materia de hipoteca joven, colaborando en 2008 en esta línea de financiación preferente con los Ayuntamientos de Zaragoza, Valencia, Tarrasa, Huesca, Monzón, Ejea de los Caballeros y Viladecans y el Gobierno de La Rioja.

La Entidad ha abordado a lo largo del año un conjunto de medidas paliativas para ofrecer soluciones a aquellos clientes que atraviesan ciertas dificultades para afrontar el pago de la cuota mensual de sus préstamos hipotecarios. Para ello, se han instrumentado diversas fórmulas de novación con el fin de adecuar el importe de la cuota a pagar.

Finalmente, el incremento de la vinculación de los clientes ha sido otro de los ejes prioritarios en la gestión comercial con las economías domésticas. Los planes de acción prediseñados, las alertas comerciales centralizadas enviadas quincenalmente a las oficinas y los eventos programados han permitido avanzar en el nivel medio de vinculación de los clientes en 2008.

Infancia y juventud

Ibercaja considera la infancia y la juventud como colectivos estratégicos para el presente y el futuro de la actividad financiera de la Entidad. La atención al segmento se estructura en torno a cinco líneas básicas de actuación. En primer lugar, la gestión proactiva y eficaz de la red de oficinas a partir de una serie de automatismos, basados en técnicas CRM, que permiten detectar oportunidades aprovechables desde la gestión personalizada. Además, la Caja está presente habitualmente en entornos y eventos jóvenes en los que es posible llevar a cabo una gestión comercial intensiva.

En segundo lugar, la colaboración con prescriptores aporta también una vía adecuada para el estrechamiento de lazos con este tipo de clientes. Por ejemplo, en este sentido, la Caja participa en los programas de Carné Joven de Aragón, Carné Joven de La Rioja, Juegos Deportivos de La Rioja e Hipoteca Joven en múltiples localidades españolas.

En tercer lugar, la familiaridad de los jóvenes con las nuevas tecnologías de la información permite que la fórmula de acercamiento al segmento sea plenamente multicanal, adquiriendo una importancia creciente Internet y la telefonía móvil como cauces de comunicación preferentes. De este modo, entre otras acciones, Ibercaja ha desarrollado iniciativas *on line* orientadas a la atención de las necesidades financieras y no financieras de los clientes jóvenes, como el servicio Ibercaja Directo Joven y los espacios virtuales + Joven y Jóvenes en la página web corporativa www.ibercaja.es.

En cuarto lugar, la cartera de productos y servicios para jóvenes de Ibercaja, diferenciada por grupos de edad, es una de las más completas del sistema financiero. Las imágenes de marca Línea + Joven y Red Joven agrupan esta oferta.

En quinto y último lugar, la Caja contribuye al desarrollo de líneas oficiales de financiación a los jóvenes, entre las que cabe subrayar los préstamos Jóvenes y Universitarios al 0% integrado en la Línea ICO – Plan Avanza, el préstamo Carné de Conducir al 0% adscrito a la línea ICO – Dirección General de Tráfico, la Renta Básica de Emancipación Joven y diversos acuerdos con administraciones autonómicas y locales para favorecer el acceso a financiación de este segmento.

Inmigrantes

Ibercaja ha seguido mejorando su oferta comercial para el colectivo inmigrante. En particular, al igual que el año pasado, la Caja ha liderado el ranking de la plataforma Bravo de envío de remesas impulsada por la CECA, con un 25% del total de las operaciones tramitadas a los 15 países más demandados por el colectivo. Asimismo, desde febrero de 2008 están ya operativos los envíos a través de Ibercaja Directo, tanto por teléfono como por Internet, sumándose a la opción del cajero automático que ya se había activado en 2007. La puesta en marcha de estas alternativas ha permitido ya que el 23% de los envíos de remesas se hayan realizado en canales diferentes de la oficina.

A lo largo del año, se han desarrollado también campañas de captación y aumento de la vinculación de clientes de este segmento, como la promoción «Tráeme un amigo», ya aplicada el año anterior, y el regalo de tres envíos de remesas por el uso del cajero automático o de Ibercaja Directo para la transmisión de remesas.

Comercios

En los últimos años, Ibercaja ha implementado una serie de medidas con el objetivo de ganar cuota de mercado en el segmento de comercios: ampliación de la cartera comercial, lanzamiento de

una modalidad diferenciada en la banca a distancia (Ibercaja Directo Comercios) y potenciación de la financiación en el punto de venta. Adicionalmente, las políticas comerciales se distinguen en base a la sectorización y las estacionalidades propias de cada negocio.

En 2008, la Caja ha continuado dedicando recursos al desarrollo de estas líneas de actuación, cosechando ya frutos de las iniciativas sembradas en años anteriores. Al mismo tiempo, la Entidad ha renovado convenios de colaboración con asociaciones de comerciantes de todo el país, como los vigentes desde 2005 con la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Zaragoza y de La Rioja, y ha suscrito nuevos acuerdos en 2008 con la Asociación de Comerciantes de Albacete y la Asociación de Comerciantes y Autónomos de San Blas y Canillejas de Madrid. Por esta vía, la Caja pretende profundizar en la vinculación con clientes del segmento mediante ofertas de productos y servicios adaptadas y atractivas.

Ibercaja ha puesto en marcha en septiembre el proyecto In Venta, promovido por Euro 6000. Esta iniciativa consiste en convertir los terminales en punto de venta (TPV) en una herramienta de gestión para el comercio, facilitando la consulta sobre información relevante y el diseño de campañas comerciales.

Instituciones

Ibercaja mantiene una permanente colaboración con las instituciones públicas y privadas, de ámbito local, regional y nacional, puesto que este segmento constituye también un objetivo de gestión importante, por el negocio que genera y por el que indirectamente puede inducir. A lo largo de 2008, esta cooperación se ha concretado en decenas de acuerdos, entre los que adquieren una importancia especial los siguientes:

- La **Agencia Tributaria (AEAT)**, con la que Ibercaja es una de las entidades financieras que colabora más activamente. El elevado y creciente número de declaraciones de IRPF transmitidas por Internet y la recomendación a clientes de diversos trámites (solicitud y confirmación de borradores de IRPF, liquidación telemática, presentación telemática por lotes para profesionales y participación telemática directa en las subastas de la AEAT) constituyen muestras evidentes de esta implicación.
- El **Gobierno de Aragón**, siendo la Caja entidad gestora de la mayor parte de los tributos cedidos gestionados por su Dirección General de Tributos. Además, Ibercaja es entidad colaboradora principal de numerosos organismos y unidades del Gobierno de Aragón, como el Servicio Aragonés de Salud, el Servicio Aragonés de la Juventud, la Dirección General de Vivienda, la Dirección General de Familia, etc.
- El **Ayuntamiento de Zaragoza**, ejerciendo Ibercaja como entidad colaboradora en la gestión recaudadora y financiera de este consistorio. Adicionalmente, la Caja es adjudicataria del servicio Hipoteca Joven y, entre otros, colabora activamente en los programas de ocio juvenil, alquiler de viviendas y «Cyber Servicio» de la Casa de los Morlanes.
- El **Ayuntamiento de Madrid**, siendo Ibercaja una de las seis únicas entidades financieras colaboradoras.
- El **Ayuntamiento de Guadalajara**, actuando la Caja como gestora única de toda su actividad recaudatoria.
- El **Ayuntamiento de Valencia**, siendo Ibercaja, desde 2006, proveedora única de la Hipoteca Joven de la ciudad.

- **Los convenios con otros Ayuntamientos de todo el país** que permiten, además de recaudar tributos y tasas, normalizar y mecanizar los procedimientos de cobro, contribuyendo a la simplificación y reducción de cargas administrativas facilitando la gestión a través de diferentes canales: oficina, teléfono, Internet y cajeros automáticos. Ibercaja comercializa también el Servicio de Gestión Integral de Recaudación (GIR) que permite al Ayuntamiento delegar el cobro de los tributos en la Entidad, manteniendo información permanente *on line* sobre su situación.
- El **Gobierno de La Rioja**, siendo la Caja una de las dos únicas entidades designadas por la Dirección General de Tributos como colaboradora en la recaudación de tributos locales de 147 municipios de la Comunidad.
- La **Comunidad Autónoma de Madrid**, actuando Ibercaja como entidad financiera colaboradora en la gestión de tributos.
- La colaboración con los **Gobiernos de otras Comunidades Autónomas** fuera del área tradicional de actividad, como es el caso de **Andalucía, Cataluña, Castilla y León, Castilla La Mancha, Galicia, Comunidad Valenciana y Haciendas Forales Vasca y Navarra.**
- La renovación de acuerdos para la recaudación de tributos con las **Diputaciones Provinciales de Huesca, Teruel, Zaragoza y Guadalajara.**
- Las **ofertas y convenios especiales con colegios profesionales y funcionarios de Administraciones con las que se mantiene colaboración.**

Sector agrícola

La tradicional implantación de Ibercaja en el medio rural tiene su reflejo en la amplia cartera comercial que dispone la Entidad para el segmento. En particular, la Caja apoya a los agricultores y ganaderos en la tramitación de las solicitudes de ayudas en el marco de la Política Agraria Común (PAC). En 2008, las oficinas de la Entidad han confeccionado 29.000 solicitudes de clientes que está previsto generen pagos por un importe superior a los 171 millones de euros, lo que supone un 4,3% más que el año anterior.

Para facilitar la labor de las oficinas y apoyar al sector primario, la Caja mantiene decenas de acuerdos de colaboración con instituciones y operadores del sector, entre los que destacamos los siguientes:

- **Convenios con las Comunidades Autónomas de Aragón, La Rioja, Castilla La Mancha y Castilla y León** para la concesión de préstamos subvencionados por el Ministerio de Agricultura a los ganaderos de ovino, vacuno y porcino.
- **Convenio con la Red Aragonesa de Desarrollo Rural (RADR)** para llevar a cabo el Programa de Desarrollo Rural de Aragón 2007-2013.
- Colaboración con la **Agencia Tributaria** para tramitar la devolución del Impuesto Especial del Gasóleo Agrícola a los agricultores, siendo la entidad colaboradora que mayor número de solicitudes ha presentado a nivel nacional.
- **Convenio con la Asociación Profesional de Agricultores y Ganaderos de Guadalajara (APAG)** para tramitar y gestionar las solicitudes de ayudas PAC en la provincia.
- **Convenio con el Instituto de Crédito Oficial (ICO)** para financiar a las Comunidades de Regantes, o agricultores pertenecientes a las Comunidades de Regantes, el equipamiento de parcelas de regadío.

- **Convenio con el Gobierno de Aragón** para financiar la modernización y mejora de infraestructuras de regadío.
- **Convenio con Mercolleida** como entidad financiera seleccionada para tramitar las órdenes de compraventa de Derechos de Pago Único en el mercado secundario MERCOPAC a través de la red de Internet.
- **Acuerdo de colaboración con Unió de Pagesos / Agroxarxa**, en Cataluña, para anticipar la financiación de los seguros agrarios de sus asociados.
- **Acuerdo de colaboración con el Grupo Cooperativo PASTORES**, en Aragón, para canalizar a los socios los pagos de comercialización del ganado ovino.
- **Acuerdo de colaboración con el Grupo Cooperativo ARCO IRIS**, de Valderrobres (Teruel), para canalizar el volumen de negocio de sus empresas y socios participantes a través de Ibercaja.
- **Acuerdo de colaboración con Cereales TERUEL**, para tramitar las solicitudes PAC de sus socios.
- **Colaboración con la Consejería de Agricultura del Gobierno de Aragón** para divulgar en las comarcas afectadas las Ayudas Agroambientales a las que pueden acogerse los agricultores y ganaderos.

Finalmente, cabe destacar el éxito del Centro virtual de información en innovación biotecnológica, IBERCIB (www.iber Cib.es), creado en el marco de la colaboración entre Escuela Agraria de la Obra Social y Cultural de Ibercaja y el **International Service for the Acquisition of Agri-biotech Applications** (ISAAA), que ha recibido más de 30.000 visitas en su primer año de funcionamiento, de las cuales el 50% procedía del extranjero.

3.2.2. Grupo Financiero

El inicio de la actividad del Grupo Financiero de Ibercaja se remonta a 1988, año en el que se creó la gestora de fondos de inversión. Conforme las necesidades de los inversores lo fueron demandando se constituyó un conjunto de sociedades especializadas en otros productos de intermediación, como planes de pensiones, bancaseguros, gestión de patrimonios y leasing – renting.

La oferta que el Grupo comercializa a través de la red de oficinas se caracteriza por su capacidad innovadora y amplia gama de productos, de modo que se encuentra a la vanguardia entre las entidades financieras españolas. Su amplia base de clientes y los galardones y reconocimientos externos avalan la calidad de su gestión.

En un año en el que la situación de los mercados ha incidido de forma desfavorable en la actividad, estas filiales han contribuido con 62 millones de euros a los resultados del Grupo.

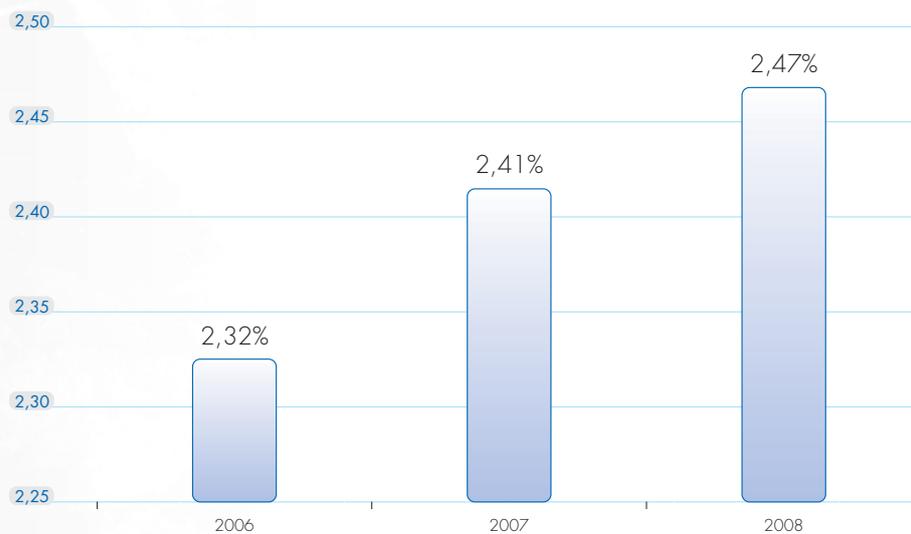
3.2.2.1. Ibercaja Gestión, SGIC, S.A.

Ibercaja Gestión es la entidad gestora de instituciones de inversión colectiva.

En el transcurso del año, el patrimonio de los fondos de inversión en España ha disminuido un 29,77%. Esta reducción se ha debido a las minusvalías generadas por la intensa caída de las cotizaciones bursátiles y a las retiradas netas de dinero. La aversión al riesgo y el esfuerzo de las entidades para obtener financiación han hecho que los ahorradores dirigiesen sus preferencias hacia los depósitos a plazo.

El patrimonio gestionado por Ibercaja ascendía al finalizar el año a 4.229 millones de euros. A su evolución, más favorable que la del sistema, ha contribuido un modelo de gestión dinámico que se adapta con rapidez a la coyuntura y necesidades de los clientes. Así, durante el año la nueva oferta de fondos ha tenido un marcado perfil conservador. De esta manera, la cuota de mercado en fondos de inversión de Ibercaja Gestión se ha situado en el 2,47%, por encima del 2,41% con que cerró el ejercicio pasado, manteniéndose como la décima entidad por volumen gestionado.

EVOLUCIÓN DE LA CUOTA DE FONDOS DE INVERSIÓN



En la composición del patrimonio, en detrimento de los fondos más arriesgados, ganan peso relativo los de dinero y renta fija. Entre ellos, los nuevos fondos monetarios y conservadores registran aportaciones netas positivas.

INSTITUCIONES DE INVERSIÓN COLECTIVA

31 de diciembre de 2008

	Saldo	
	Miles de euros	Estructura (%)
Fondos de dinero	1.843.781	43,60
Fondos de renta fija	347.562	8,22
Fondos garantizados	480.629	11,37
Fondos dinámicos	917.083	21,69
Fondos mixtos	205.530	4,86
Fondos de renta variable	229.586	5,43
Fondos selección	43.611	1,03
Fondos globales	3.966	0,09
Multifondos SIMCAV y SICAV	156.882	3,71
INSTITUCIONES DE INVERSIÓN COLECTIVA	4.228.630	100,00

Ibercaja Gestión ha sido la gestora más activa del sector en el lanzamiento de nuevos productos. Se han creado cinco fondos monetarios dirigidos a clientes muy conservadores que invierten en activos de renta fija, tanto públicos como privados, con alta calificación crediticia. Especialmente

orientados a empresas e instituciones se han constituido dos fondos cuyo patrimonio está invertido mayoritariamente en deuda del Estado a corto plazo. A la familia de los garantizados se han incorporado «Ibercaja Podium» e «Ibercaja Podium Telecomunicaciones», mientras que para inversores más arriesgados se ha creado un fondo global y otro de renta variable. Este último invierte en compañías con alta remuneración por dividendo.

El incremento de la actividad en los segmentos de banca personal y privada se ha traducido en la incorporación de cuatro nuevas SICAVS. De esta forma, Ibercaja gestiona ya doce y el patrimonio administrado en este tipo de instrumentos se eleva a 65 millones de euros.

Los fondos de Ibercaja continúan recibiendo el reconocimiento a su gestión. Se han situado de nuevo en lugares destacados de los diferentes rankings especializados. «Ibercaja Ahorro Dinámico» e «Ibercaja Patrimonio Dinámico» han sido los más rentables de su categoría en el trienio 2005-2007. Asimismo, «Ibercaja Crecimiento» ocupa el tercer lugar por rentabilidad dentro de los fondos de gestión alternativa.

La gestora ha recibido en 2008 cinco de los premios que anualmente otorgan Standard & Poor's – Expansión y Lipper – Cinco Días a los fondos que más han sobresalido en términos de rentabilidad. Además, por segundo año consecutivo ha liderado la clasificación de las mejores gestoras españolas por creación de valor para el partícipe en la gestión de renta variable, según el estudio que elabora la escuela de negocios francesa EDHEC.

3.2.2.2. Ibercaja Pensión, EGFP, S.A.

La gestora de fondos y planes de pensiones administraba al finalizar 2008 un patrimonio de 3.947 millones, distribuidos en planes de empleo e individuales. Ibercaja Pensión ha mejorado su posición en el ranking sectorial ocupando el cuarto puesto, con una cuota de mercado del 5,03%, 26 puntos básicos superior a la de diciembre pasado.

El patrimonio gestionado en planes de pensiones individuales asciende a 1.115 millones de euros, con más de 180.000 partícipes. La cuota de mercado en este segmento es del 2,27%. La oferta de productos se ha ampliado con el nuevo plan Ibercaja Pensiones Conservador, que invierte mayoritariamente en activos de renta fija pública a corto plazo.

En planes de empleo, el patrimonio administrado, 2.832 millones de euros, coloca a la gestora de Ibercaja en la cuarta posición dentro del sector y la segunda entre las cajas de ahorros. Su cuota de mercado, 9,99%, supera ampliamente la de hace un año, 9,29%. El número de partícipes y beneficiarios se ha elevado hasta 67.609, incorporándose nuevos colectivos como el de empleados de la Administración de Justicia en Aragón.

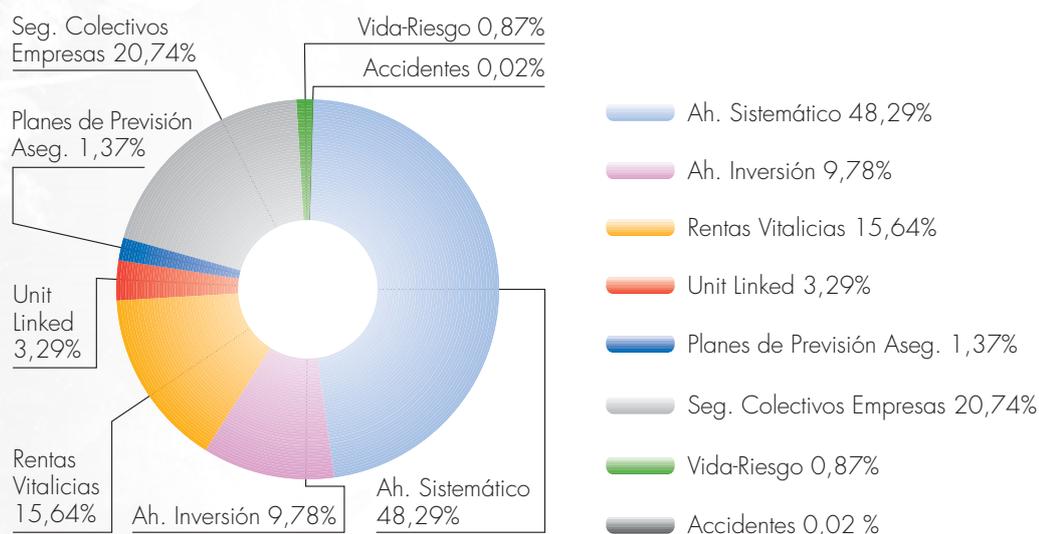
3.2.2.3. Ibercaja Vida Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.

Compañía de seguros de vida especializada en bancaseguros. Su actividad fundamental se centra en la instrumentación de seguros ahorro inversión y de vida riesgo para la distribución a través de la red de oficinas de la Caja.

Al igual que a los fondos de inversión las circunstancias del mercado han penalizado otros productos de ahorro a medio y largo plazo como son los instrumentos de seguros. En este marco, las provisiones técnicas de Ibercaja Vida han ascendido a 3.233 millones de euros. La Entidad ocupa el duodécimo lugar dentro del ranking de aseguradoras de vida, con una cuota de mercado del 2,37%. Las primas cobradas totalizan 992 millones de euros y el número de asegurados se eleva a 455.661. En este apartado Ibercaja Vida se sitúa en el sexto lugar del ranking nacional.

Durante 2008 se han consolidado en el mercado los planes individuales de ahorro sistemático (PIAS), confirmándose la buena acogida obtenida desde su lanzamiento con una cuota de mercado superior al 10%. La gama de productos de la compañía se ha ampliado con un nuevo seguro de ahorro estructurado y la comercialización de seguros combinados.

DISTRIBUCIÓN DE LA PROVISIÓN POR PRODUCTOS A 31-12-2008



3.2.2.4. Ibercaja Mediación de Seguros, S.A.

Es la sociedad del Grupo dedicada a la intermediación de seguros generales. Presta asesoramiento a la red de oficinas y a los clientes en la formalización de contratos de seguro y la posterior asistencia en caso de siniestro.

La cartera gestionada por Ibercaja Mediación ha generado primas de seguros de riesgo por importe de 110 millones de euros, un 7,48% más que en 2007. La evolución más destacada ha correspondido a los seguros de accidentes, multirriesgo y agrarios. El número de pólizas se ha elevado por encima de 630.000.

En cuanto a la comercialización de nuevos productos, los servicios ofrecidos a través de la red de oficinas de Ibercaja para particulares se han completado con una nueva oferta de seguros proyectados específicamente para empresas. Entre ellos cabe destacar la buena aceptación del seguro de responsabilidad civil para directivos. Dirigido a autónomos y profesionales liberales el plan triple protección incluye junto al seguro de accidentes, indemnizaciones diarias por incapacidad temporal y desempleo. Asimismo se ha promocionado el seguro de salud y ampliado las coberturas en los seguros de hogar y automóviles.

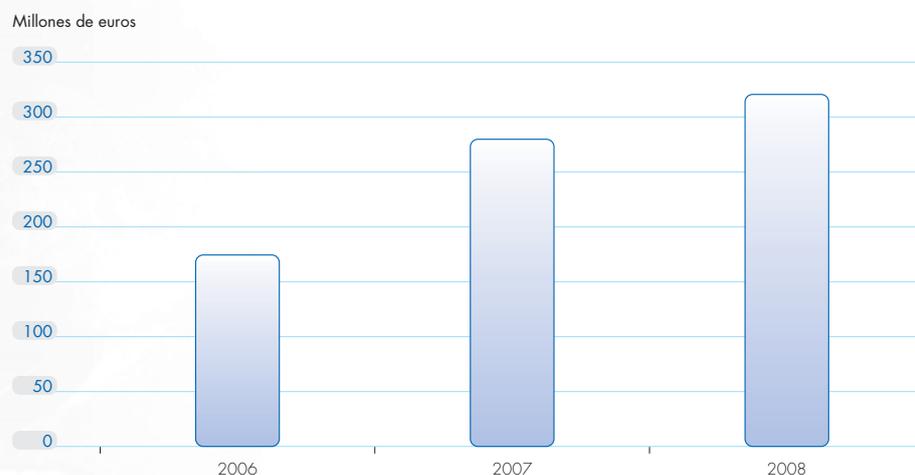
3.2.2.5. Ibercaja Leasing y Financiación, S.A., E.F.C.

Sociedad especializada en la financiación de actividades productivas a través de leasing, renting y factoring. Facilita a la red de oficinas de Ibercaja productos específicos que permiten a las Pymes y profesionales financiar sus inversiones en activos fijos, disponer de bienes en arrendamiento y gestionar sus créditos comerciales a corto plazo.

A lo largo del año ha habido una reducción importante de las inversiones en activos productivos por parte de las empresas, que se ha reflejado en los datos del sector, con una disminución del número de contratos formalizados superior al 30%, mientras que la inversión viva ha ralentizado su incremento interanual, con información a octubre, hasta el 6,7%. En este marco, Ibercaja Leasing ha tenido un mejor comportamiento relativo que se explica por su vocación hacia la pequeña y mediana empresa, profesionales y autónomos. En 2008 se han formalizado 2.551 contratos nuevos. De su importe, 136 millones de euros, el 38% se ha destinado a la financiación de vehículos, el 22% a maquinaria, el 20% a leasing inmobiliario y el 20% restante a mobiliario e instalaciones.

El saldo de inversión viva, 317 millones de euros, ha crecido un 15%, lo que ha permitido una ganancia de cuota de mercado.

EVOLUCIÓN INVERSIÓN VIVA (MILLONES DE EUROS)



Por otra parte, la morosidad es muy reducida y la sociedad cuenta con una amplia cobertura con fondos de provisiones.

En el segmento de renting el número de vehículos en arrendamiento operativo se ha incrementado durante el año un 59%, como consecuencia de la mayor actividad de Ibercaja en el ámbito de la pequeña y mediana empresa y de las campañas comerciales dirigidas a distintos colectivos. El portal www.ibercajamotor.com es la nueva herramienta diseñada para ofrecer toda la información del automóvil desde la óptica del renting. Permite visualizar una completa ficha informativa de cada vehículo y efectuar simulaciones sobre las condiciones para su disfrute.

3.2.2.6. Ibercaja Patrimonios, SGC, S.A.

Es la sociedad gestora de carteras que desarrolla la actividad de banca privada del Grupo.

El impacto de la crisis financiera internacional en los mercados, en especial los de renta variable, ha hecho que el patrimonio administrado por Ibercaja Patrimonios disminuya hasta los 1.564 millones de euros. Como consecuencia, el peso de la gestión discrecional de carteras, con avances destacados en los últimos años, se ha reducido ligeramente a favor del asesoramiento de inversiones, que supone el 54,07% de la actividad.

Sobresale el incremento del número de Sociedades de Inversión de Capital Variable (SICAV) gestionadas, doce al finalizar el año, con un volumen por encima de los 65 millones de euros.

Con el objetivo de optimizar la calidad del servicio mejorando la relación con el cliente y el seguimiento de sus inversiones se ha reforzado la estructura de personal reduciendo el número de clientes por gestor y potenciando su especialización.

Al mismo tiempo, la sociedad, con cinco oficinas en Zaragoza, Madrid, Logroño, Valencia y Barcelona y otros puntos de atención al cliente en varias capitales de provincia, continúa ampliando su base de clientes.

3.2.3. Otras líneas de diversificación

A) Actividad en los mercados de capitales

En un contexto tan excepcional para los mercados financieros como el de 2008, el Grupo Ibercaja ha puesto especial énfasis en la prudente gestión de sus recursos. El adecuado equilibrio entre captación de pasivos e inversión y la diversificación de las emisiones en los mercados institucionales, tanto en plazos como instrumentos, han permitido reforzar su tradicionalmente holgada liquidez y mantener la posición prestadora neta en el mercado interbancario.

A cierre de 2008 la liquidez de balance se ha situado en 3.354 millones de euros, el 7,98% del activo, a la que hay que añadir la póliza de garantías ante el Banco Central Europeo de 2.519 millones, de la que no se ha dispuesto en ningún momento. Así, la liquidez total asciende a 5.874 millones de euros y ha aumentado en 2.328 millones, un 65,66% respecto a diciembre anterior. Estos niveles permiten afrontar cómodamente los próximos vencimientos de emisiones institucionales que en 2009 se limitan a 800 millones.

La menor actividad crediticia junto con la evolución en la captación de recursos minoristas y la situación de los mercados financieros, cerrados para algunos activos como las titulizaciones hipotecarias españolas, ha hecho que la actividad emisora de Ibercaja en 2008 haya sido menor que en años anteriores.

La principal operación durante el año ha sido una titulización hipotecaria por importe de 1.500 millones de euros. Por otra parte, Ibercaja ha participado en una emisión multicedente de cédulas territoriales con un volumen de 75 millones de euros. Prácticamente la totalidad de ambas emisiones fueron suscritas por la Entidad, pasando a formar parte de la póliza de activos descontables ante el BCE.

En marzo se registró en la CNMV el segundo programa de emisión de pagarés propios. A cierre de año, el saldo vivo de pagarés emitidos por Ibercaja ha ascendido a 1.255 millones euros.

Además en mayo se realizó una colocación de obligaciones simples con vencimiento a 2 años y un volumen de 300 millones de euros.

La cartera de valores de renta fija, acciones y participaciones en empresas asciende a cierre de 2008 a 6.106 millones de euros, representando el 13,86% del balance consolidado. A lo largo del ejercicio su importe ha disminuido un 17,01%. La cartera de activos financieros disponibles para la venta, 3.904 millones de euros, es la de mayor peso relativo con un 63,94%, 15,68 puntos porcentuales más que en 2007. La cartera de inversión a vencimiento, con un saldo de 1.612 millones de euros, supone el 26,40% del conjunto de las carteras.

En cuanto a la composición por tipo de activo, la renta fija se eleva a 5.310 millones de euros, de los que el 31,82% es Deuda Pública española, el 14,19% extranjera y el resto corresponde a otros valores de renta fija de alta calificación crediticia.

La renta variable totaliza 796 millones de euros. El descenso de 494 millones de euros es consecuencia de la venta de participaciones cotizadas y de la reducción de las plusvalías generadas por la caída de los índices bursátiles. La desinversión más importante en 2008 ha sido la de Logista a raíz de la OPA de Imperial Tobacco sobre esa compañía. Extremando la cautela a la hora de aumentar la exposición a la renta variable, las compras se han centrado en valores con modelos de negocio sólidos, balances saneados y valoraciones excesivamente penalizadas.

CARTERA DE VALORES

Saldo a 31 de diciembre de 2008	Saldo	
	Miles de euros	Estructura (%)
Cartera de negociación	12.860	0,21
–Valores representativos de deuda	12.860	0,21
Otros activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	79.735	1,31
–Otros instrumentos de capital	79.735	1,31
Activos financieros disponibles para la venta	3.904.071	63,94
–Valores representativos de deuda	3.363.644	55,09
–Otros instrumentos de capital	540.427	8,85
Inversiones crediticias	321.770	5,27
–Valores representativos de deuda	321.770	5,27
Cartera de inversión a vencimiento	1.612.181	26,40
Participaciones	175.623	2,88
CARTERA DE VALORES	6.106.240	100,00
Cartera de renta fija	5.310.455	86,97
Cartera de renta variable	795.785	13,03
–Participaciones	175.623	2,88
–Resto	620.162	10,16

Cabe señalar la destacada labor del área de mercado de capitales en la generación de productos estructurados que se comercializan a través de la red de oficinas. Durante el ejercicio el importe nominal de estos productos se ha elevado a 912 millones de euros, repartidos entre depósitos estructurados de riesgo mixto referenciados a índices de renta variable o acciones, productos estructurados sobre tipos de interés y bonos estructurados.

Por otra parte, ha aumentado la oferta específica para empresas con instrumentos de cobertura destinados a eliminar o reducir el riesgo derivado de las posibles variaciones alcistas de los tipos de interés. En los primeros meses de comercialización se han contratado más de 106 millones de euros.

B) Participaciones empresariales

El Grupo Ibercaja mantiene participaciones empresariales de forma estable en diversos sectores como las infraestructuras, logística, turismo, inmobiliario, agroindustria, energías alternativas y otras. Su objetivo, además de diversificar las fuentes de ingresos a través de actividades diferentes de la puramente bancaria, es contribuir a crear riqueza y empleo en las zonas donde se realiza la inversión e impulsar proyectos innovadores en sectores estratégicos.

Entre las nuevas inversiones cabe destacar la participación en Parque Tecnológico del Motor de Aragón, S.A. dentro de la Ciudad del Motor de Aragón y el desarrollo de proyectos en el sector de las energías renovables, parques eólicos y biodiesel ya iniciados en 2007. Por otra parte, la gestión activa de la cartera ha derivado en desinversiones en compañías ya consolidadas y con capacidad de desarrollo por sí mismas dentro de las telecomunicaciones y agroindustria.

En el ámbito inmobiliario las actuaciones se han limitado a continuar iniciativas de ejercicios anteriores para la promoción de viviendas de protección oficial, en régimen de alquiler y un centro comercial. De esta forma, sin menoscabo de la rentabilidad, Ibercaja contribuye al mantenimiento del empleo. Se están rehabilitando dos inmuebles para alquiler y se ha finalizado la construcción y puesta en mercado de 191 viviendas, también en régimen de alquiler, por la sociedad Vivir Zaragoza, S.A. Asimismo, se encuentra en fase de ejecución el proyecto Arcosur con más del 50% de vivienda de protección oficial.

3.3. Calidad de servicio

La obtención del Sello a la Excelencia Europea 500+ en 2007 completó uno de los principales objetivos marcados en materia de calidad de servicio en el Plan Estratégico 2005-2007. No obstante, siguiendo el espíritu de la mejora continua con el que la Caja persigue permanentemente la excelencia en la gestión, la Entidad se ha fijado la superación de los 600 puntos EFQM como meta para el nuevo Plan Estratégico 2008-2011. Para ello, a lo largo de 2008 se han seguido impulsando progresos en las vertientes interna y externa.

Calidad Interna

La apuesta por la innovación y la optimización de los recursos se apoya en planes de calidad, para oficinas y servicios centrales, la mejora en la gestión de la información disponible y su utilización práctica y la gestión por procesos, teniendo como punto de partida la revisión y mejora de los procesos funcionales y de los clave. Estas líneas estratégicas se han concretado, por ejemplo, en:

- Encuestas de cliente interno a la red gerencial de negocio de empresas.
- Diseño de una nueva herramienta que gestione la información procedente de quejas y reclamaciones, sugerencias de clientes y sugerencias de oficinas.
- Rediseño de procesos operativos.
- Renovación de la Norma ISO 9001-2000 para el Diseño, Desarrollo, Comercialización y Administración de los Planes Individuales de Pensiones de Ibercaja sin ninguna «no conformidad».
- Medición de la eficacia a través de indicadores de procesos operativos.

En 2008 se ha seguido trabajando en la obtención de información de los más de 400 indicadores que miden la evolución de los procesos operativos de la Caja que impactan de forma directa en el cliente. Actualmente se dispone de un completo cuadro de indicadores que informan de la eficacia comercial de las oficinas en cuatro niveles: recursos disponibles, gestión de clientes, comercialización y planificación de la actividad comercial.

A lo largo del año se ha puesto en marcha el proyecto oficinas FARO que consiste en que las sucursales integradas en el mismo informan de las incidencias que detectan en su quehacer diario, tanto en su relación con los servicios centrales como con los clientes. Las oficinas FARO permitirán detectar ineficiencias en el servicio que requieran inmediatas o posteriores acciones de mejora, así como descubrir buenas prácticas, tanto comerciales como de trato al cliente.

En 2008 se ha continuado trabajando de acuerdo con el Sistema de Calidad de la Gestión Ambiental que ha renovado su certificación respecto a la Norma ISO 14001-2004, según la auditoría realizada por AENOR. Además, se ha formado un grupo de empleados de la Caja, que bajo la denominación de «animadores medioambientales», trabaja en el diseño de ideas que mejoren el desempeño medioambiental de nuestra Entidad y la sensibilización entre los empleados para su participación en el cuidado del medioambiente. Las medidas adoptadas en los últimos años en los servicios centrales han permitido reducir en un 50% el consumo de agua, recoger cada mes, para su posterior reciclado, 8 toneladas de papel y cartón, así como media tonelada de plástico, el mantenimiento estable del consumo eléctrico y la reducción del consumo de papel en más de un millón y medio de hojas. Estos logros evitarán la tala de 1.963 árboles, en el caso del ahorro y recogida de papel, así como la inducción de un menor consumo de 3 toneladas de petróleo en lo referente al reciclado de plástico.

Calidad Externa

La mejora de la calidad de servicio que perciben nuestros clientes se fundamenta en los planes de calidad de oficinas que, además, tienen como principal fuente de información las encuestas a clientes y las observaciones expertas en oficinas. Con el fin de conocer esta percepción sobre la calidad de servicio que reciben de nuestra Entidad, en el año 2008 se realizaron encuestas a más de 50.000 clientes usuarios de oficina tradicional, banca personal y planes de pensiones individuales.

Por otra parte, para comprobar el nivel de servicio que se presta en nuestra red, se efectuaron, utilizando la técnica de «mystery shopping», más de 650 observaciones expertas. Para conocer la posición sectorial, la Caja sigue participando en el estudio IQUOS que, tras visitar casi 6.000 oficinas de más de 150 entidades financieras, ha determinado, por quinto año consecutivo, que el nivel de servicio de las oficinas de Ibercaja es el mejor de todas las cajas de ahorros confederadas, y se sitúa el cuarto en el total de entidades analizadas.

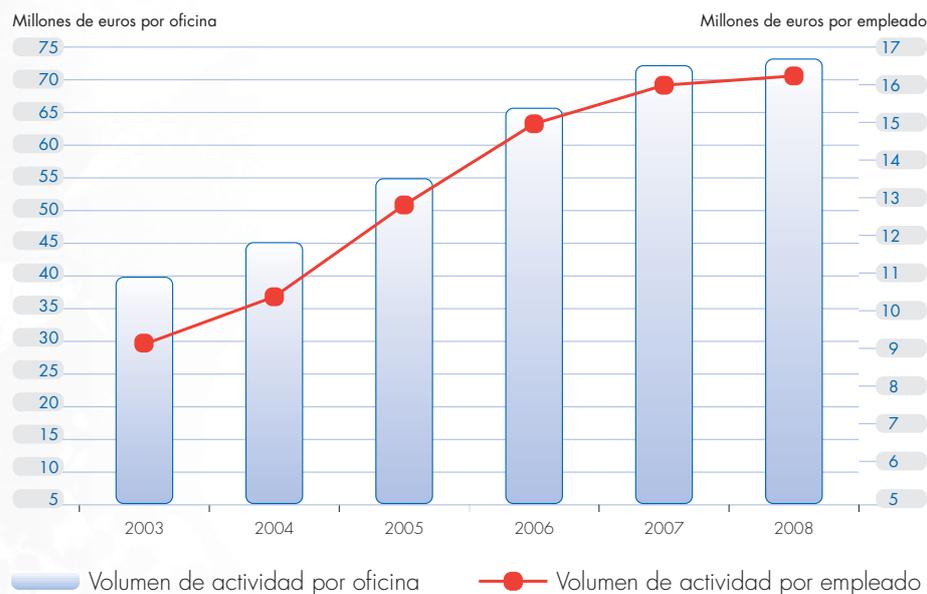
En 2008, los objetivos de mejora seleccionados han sido la gestión de quejas y reclamaciones y el Índice de Calidad de Oficinas (ICO). El ICO es el resultado de promediar los atributos de amabilidad, actitud, asesoramiento, tiempo de espera, profesionalidad, rapidez y cajero automático. De esta forma, los planes de mejora de las oficinas se diseñan desde una visión más particularizada y deben orientarse a la mejora de los atributos más deficientes de su ICO.

El resultado del Plan de Calidad de Oficinas en el ejercicio 2008 ha sido positivo, ya que el 88% de las oficinas han alcanzado los objetivos previstos. Así, el 89% de los atributos de calidad de servicio de Ibercaja son valorados por nuestros clientes por encima de 8 (sobre un máximo de 10). En conjunto el índice de calidad de las oficinas ha sido valorado por los clientes en 8,36 puntos. Por otra parte, nuestros clientes valoran su satisfacción general con la Entidad con una puntuación de más de 8,30 puntos, sobre un máximo de 10.

3.4. Eficiencia y productividad

El menor dinamismo de los volúmenes de negocio, especialmente la caída de los productos de desintermediación y la desaceleración del crédito, ha condicionado la evolución de los ratios de productividad en el sistema financiero español. No obstante, la formación y compromiso de la plantilla, los avances en las herramientas tecnológicas, los progresos en el desvío de operatoria a canales alternativos y la gestión comercial activa para incrementar la vinculación de los clientes han permitido que, en este desfavorable contexto, Ibercaja registre crecimientos positivos en estos indicadores. Así, el volumen de actividad por empleado y por oficina han experimentado aumentos interanuales del 1,61% y del 2,02%, respectivamente, en 2008.

MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD



Por su parte, el repunte en el ratio de eficiencia (excluidas amortizaciones) del Grupo Ibercaja se debe a la ralentización del crecimiento de los ingresos, inherente a la contención de los volúmenes de actividad, y a la continuidad en el desarrollo de proyectos corporativos de alcance, como la nueva plataforma tecnológica para oficinas (ARCO). En este marco, el índice de eficiencia (gastos de administración / margen bruto) se ha situado en el 51,49% a cierre de 2008. Sin embargo, conviene matizar que, aislando el efecto de determinados conceptos extraordinarios, como la EXPO, el ratio se ubica en el 50,43%.

4. Los empleados

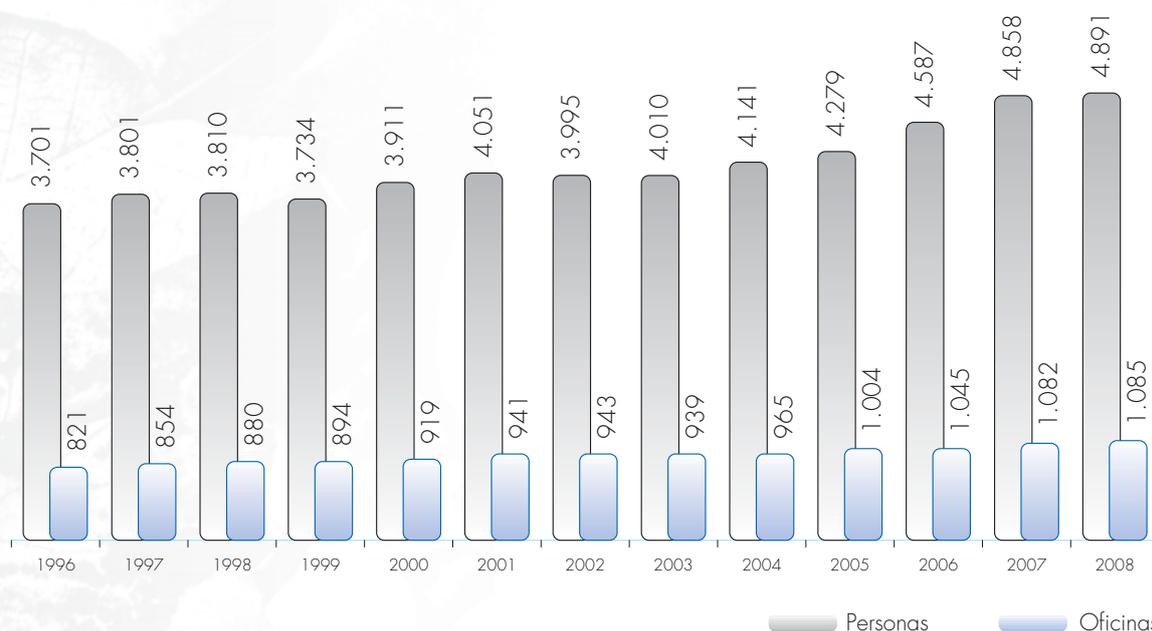
Ibercaja considera que la preparación, la motivación y el espíritu de trabajo en equipo de la plantilla son variables clave para construir ventajas competitivas sostenibles a largo plazo en el exigente mercado financiero actual. En línea con el planteamiento de ejercicios anteriores, la mejora continua en la capacidad de prestar servicios de la máxima calidad y el refuerzo del compromiso individual con el proyecto colectivo han sido los vectores estratégicos de actuación para la Caja en materia de recursos humanos a lo largo de 2008.

Esta apuesta por las personas está concebida en sentido dinámico y vertebra las políticas de selección, seguimiento y formación, cumpliendo siempre los principios de respeto a la legalidad, rigor y diálogo social. En el seno de la organización, la responsabilidad de la gestión de la plantilla corresponde, simultáneamente, al departamento de Recursos Humanos y a los empleados que cuentan con equipos de trabajo a su cargo.

Evolución y perfil de la plantilla

Ibercaja ha incorporado a 151 personas con contrato indefinido a su plantilla en 2008, moderando el ritmo de los pasados ejercicios al haberse completado en 2007 el plan de expansión de la red de oficinas. De este modo, una vez descontadas las bajas, la creación neta de puestos de trabajo se cifra en 33 personas.

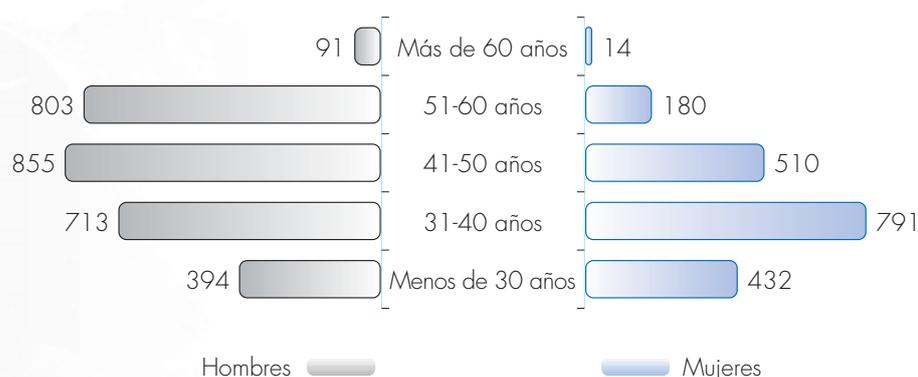
EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA



El número de mujeres ha superado al de hombres entre las nuevas contrataciones de 2008, representando el 55% del total. Por otra parte, el promedio de edad de la plantilla se sitúa en 41 años. Mientras, la antigüedad media se eleva a 16 años, a pesar del importante flujo de incorporaciones recientes, puesto que 1.195 empleados (25% de la plantilla) han cumplido ya 25 años de

permanencia en la Entidad. En cuanto al nivel formativo, cabe subrayar que el 57% de los empleados posee estudios universitarios de grado medio o superior, siendo las titulaciones en Ciencias Empresariales (31%), Economía (19%), Derecho (15%) y Administración y Dirección de Empresas (14%) las más numerosas.

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR EDAD Y SEXO



En el ámbito del desarrollo profesional, en 2008 han tenido lugar 178 nombramientos de puestos directivos y 85 de gestores de clientes en la red de oficinas. A la par, la extensión de los planes de carreras en servicios centrales ha elevado a 343 el número de profesionales adscritos a estos programas, desde los 304 del año anterior. Asimismo, se han producido 50 promociones de ascenso de nivel a lo largo de 2008 en aplicación de estas carreras profesionales.

En materia de igualdad de oportunidades, Ibercaja contaba a cierre de 2008 con empleados de más de 10 nacionalidades diferentes. Igualmente, las cifras confirman el respeto a este principio en las políticas de desarrollo profesional dado que, por ejemplo, de los 856 cambios de nivel realizados en 2008, 448 corresponden a mujeres (52% del total), por encima de la cuota proporcional a su presencia en la plantilla (40% del total).

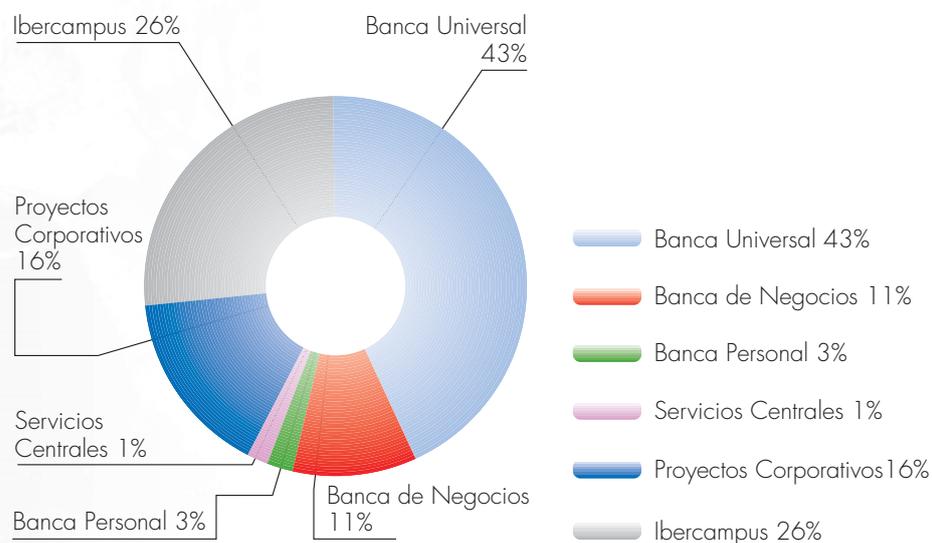
La formación y el aprendizaje

Ibercaja ha invertido 3,4 millones de euros en formación de la plantilla durante 2008. En línea con el planteamiento de ejercicios anteriores, la Caja ha estructurado su plan de formación a partir de la definición de distintas Escuelas Clave, agrupadas en dos grandes bloques:

- Programas por fuentes de negocio, que se dividen en Banca Comercial, Banca Personal y Banca de Empresas, con contenidos todos ellos de acceso al puesto y de actualización.
- Otras acciones formativas, que se concretan en programaciones específicas para servicios centrales, planes de apoyo al desarrollo de proyectos corporativos y cursos en la modalidad e-learning accesibles a través de la plataforma Ibercampus (57 cursos disponibles en este canal a cierre de 2008).

El número de empleados que ha participado presencialmente en las actividades formativas propuestas fue de 3.243 (66% de la plantilla). Además, un total de 3.954 empleados (81% de la plantilla) tomó parte en actividades de formación a distancia, mayoritariamente a través de la referida plataforma Ibercampus, integrada en el Portal del Empleado de Ibercaja. En particular, conviene precisar la significativa influencia en esta cifra de la participación generalizada en los cursos virtuales vinculados al funcionamiento de la nueva plataforma tecnológica de oficinas (ARCO).

DISTRIBUCIÓN DE LAS HORAS DE FORMACIÓN EN 2008



Convenios de prácticas con Universidades

Ibercaja ha mantenido 41 convenios de cooperación con Universidades de toda la geografía nacional para facilitar la complementación de la formación teórica recibida por los estudiantes, en títulos de grado relacionados con la actividad financiera, con prácticas en los diferentes centros de trabajo de la Caja, tanto en la red de oficinas como en servicios centrales. En total, 316 universitarios participaron en este tipo de iniciativas en Ibercaja durante 2008.

Prestaciones sociales

La plantilla de Ibercaja cuenta con una serie de beneficios sociales que constituyen un complemento a las coberturas legalmente establecidas, superando en muchos casos el Convenio Colectivo de las Cajas de Ahorros, cuya vigencia se extiende desde 2007 hasta 2010. Entre los más significativos, cabe mencionar los complementos de pensiones, la ayuda para formación de los empleados y de sus hijos, las condiciones financieras especiales en operaciones de activo, pasivo y anticipos, las ayudas en asistencia sanitaria de empleados y sus familias, los seguros y las actividades del grupo cultural y recreativo de empleados de la Entidad.

Demografía

Número total de empleados: **4.891**
(incluidos 108 jubilados parciales)
Edad media plantilla: **41 años**
Antigüedad media plantilla: **16 años**
Sexo: **60% hombres - 40% mujeres**
Jubilaciones y prejubilaciones: **21**
(27 nuevas jubilaciones parciales con contrato de relevo)
Empleados en activo fallecidos: **3**
(30 pasivos)
Indefinidos: **4.726 personas**
(96,53% de la plantilla)
Temporales: **165 personas**
(3,47% de la plantilla)

Rotación

Bajas voluntarias indefinidas: **28**
(0,57% de la plantilla indefinida)
Número total nuevas incorporaciones: **151**

Cualificación de la plantilla

Titulados: **57%** de la plantilla
No titulados: **43%** de la plantilla

Desarrollo profesional

Nombramientos puestos directivos red: **178**
Nombramientos gestores clientes: **85**
Promociones de ascenso de nivel: **856**
Evaluaciones de rendimiento y competencias: **3.508 personas evaluadas**
Empleados adscritos a planes de carrera (central y empresas): **343**

Selección y contratación

Número de currícula gestionados desde la web: **39.996**
Número de ofertas de trabajo publicadas en web: **29**
Número de contratos temporales directos: **884**

Número de contratos/conversiones indefinidos: **151**

Número de estudiantes universitarios que han efectuado prácticas: **316**

Formación

Número de empleados participantes en actividades presenciales: **3.243 (66% plantilla)**
Número de empleados participantes en actividades a distancia: **3.954 (81% plantilla)**
El 71,06% de las horas formativas correspondió a formación presencial y el resto, 28,94%, fueron a distancia.

Servicio de Atención al Empleado

Número de consultas telefónicas atendidas: **5.488**
Media de consultas/día: **23**

Beneficios sociales

Número de operaciones de préstamos aprobadas: **1.253** (99.533.000 euros)
Número de ayudas de estudios a empleados: **103**
Número de empleados que perciben ayudas de estudios para hijos: **2.580**
Número de jubilados que perciben ayudas de estudios para hijos: **90**
Número de ayudas asistencia sanitaria: **3.560**

Conciliación vida familiar

Número excedencias concedidas por maternidad: **51** (Hombres: 1 - Mujeres: 50)
Número excedencias concedidas para el cuidado de familiares: **2** (Hombres: 1 - Mujeres: 1)
Número de reducciones de jornada concedidas: **71** (Hombres: 3 - Mujeres: 68)

5. Recursos tecnológicos

La tecnología adquiere una trascendencia crucial para las entidades financieras en el siglo XXI, en una doble vertiente: interna y externa. En los procesos internos, las herramientas tecnológicas deben aportar eficiencia y eficacia en el desarrollo de tareas. La sistematización, simplificación y agilización son los tres ejes sobre los que incidir para lograr este objetivo. Mientras, en la dimensión externa, las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (Internet, telefonía móvil, TV digital, etc.) abren canales alternativos de relación con los clientes que, en la mayoría de las ocasiones, resultan complementarios con la oficina física.

En base a esta concepción, entre los principales proyectos de carácter estratégico impulsados en 2008, cabe destacar los enumerados a continuación.

Programa Integrado de Riesgos

Aunque las funciones de identificación, medición, seguimiento, reporting, gestión y control de riesgos son inherentes a las decisiones estratégicas y a la cultura de la Entidad, y han sido tradicionalmente objeto de las inversiones adecuadas en recursos tecnológicos, desde comienzos de 2007 y en el marco de la mejora continua en la gestión de riesgos que propugna Basilea II, Ibercaja ha impulsado estas acciones de manera coordinada bajo un enfoque común denominado «Programa Integrado de Riesgos».

El Programa integra una serie de proyectos y de acciones que buscan unificar criterios, conseguir sinergias en la implantación de los proyectos objeto del alcance de dicho programa y optimizar la gestión del riesgo en la Entidad. En este sentido, tras el lógico proceso de evaluación de la situación de partida y planificación de las acciones a desarrollar, se han implantado ya herramientas que permiten, entre otras funcionalidades, el cálculo automático del capital regulatorio, la gestión del mapa de riesgos operacional y la gestión de los riesgos de mercado y contrapartida.

Del mismo modo, en paralelo, se han desarrollado bases de datos o Datamart que permiten, entre otras aplicaciones, poner a disposición de la Entidad información única y compartida por todas las áreas usuarias y establecer una definición única y homogénea de los conceptos objeto del seguimiento.

Finalmente y en el ámbito de los modelos estadísticos de calificación de operaciones con exposición al riesgo de crédito y su integración en la admisión, se han realizado varios avances, como la implantación de nuevas versiones de los modelos reactivos de particulares (hipotecario y consumo) y el desarrollo de un modelo de rating de empresas.

Plataforma de Oficinas (ARCO)

La puesta en marcha de la fase III de la nueva plataforma de oficinas (ARCO), que comenzó su operatoria en 2007, ha supuesto la incorporación de un número mayor de funcionalidades a este entorno tecnológico. Adicionalmente, se ha continuado trabajando en la fase IV, cuya implementación en 2009 completará el proyecto. La plena implantación de ARCO generará valor añadido a la Entidad en la gestión comercial, el asesoramiento a clientes y la calidad de servicio y, simultáneamente, favorecerá la eficiencia de los procesos y sistemas internos.

Seguridad tecnológica

La Unidad creada en 2006 para reforzar todos los aspectos relacionados con la seguridad tecnológica ha seguido introduciendo mejoras en la protección de la información interna. Además, se han prolongado los esfuerzos dedicados a los planes de contingencia, de continuidad del negocio y de respaldo del proceso de datos. Asimismo, se ha activado una batería de alarmas para prevenir los ataques de phishing en Ibercaja Directo y las intrusiones y otros eventos en los equipos informáticos de la Caja.

Nuevas aplicaciones para el Negocio de Empresas

A lo largo del año se han puesto en funcionamiento nuevas aplicaciones tecnológicas para el segmento de empresas, en línea con la apuesta estratégica de Ibercaja por este tipo de clientes. Por ejemplo, se ha completado el soporte para la comercialización de productos de cobertura de tipos de interés y se han incorporado mejoras en materia de comercio exterior.

Ibercaja Directo

La seguridad y la protección del medio ambiente han sido las dos líneas maestras en las novedades promovidas en el servicio de banca a distancia de Ibercaja en 2008. En particular, esta orientación se ha concretado, por una parte, en la incorporación de una nueva modalidad de firma mediante mensajes SMS y la consolidación de un sistema de validación de operaciones reconocido como uno de los más seguros del mercado.

6. Solvencia y calidad de los activos

Los acontecimientos vividos durante el ejercicio han puesto de relieve la importancia de una adecuada capitalización de las entidades financieras. El mantenimiento de un elevado nivel de solvencia, uno de los objetivos estratégicos fundamentales del Grupo Ibercaja, cobra más importancia si cabe en el momento actual.

La gestión prudente del crecimiento, una estructura de activos de riesgo bajo, la recurrencia de los resultados y un adecuado equilibrio entre dotación a reservas e importe destinado a la Obra Social han permitido a Ibercaja alcanzar unos ratios que cubren sobradamente los requerimientos de solvencia y que le permiten afrontar desde una posición sólida un entorno económico-financiero menos favorable para el desarrollo de la actividad bancaria.

Las reservas del Grupo, antes de la distribución de beneficios del ejercicio 2008, ascienden a 2.304 millones de euros; la propuesta de aplicación de resultados, que el Consejo General presenta a la Asamblea General para su aprobación, supone dotar estos recursos con 51 millones de euros.

Los recursos propios computables, calculados de acuerdo con la Circular 3/2008 del Banco de España, que transpone a la normativa española los requerimientos de capital establecidos por el Comité de Basilea de Supervisión Bancaria (BIS II), ascienden a 3.332 millones de euros. Están constituidos principalmente por las reservas de las sociedades que integran el Grupo, los fondos de carácter permanente de la Obra Social y Cultural, las participaciones preferentes, las financiaciones

nes subordinadas que cumplen determinados requisitos, los beneficios pendientes de distribuir que el Consejo de Administración ha propuesto destinar a reservas y una parte de la cobertura genérica del riesgo de crédito.

Los activos ponderados por riesgo suman 25.073 millones, de modo que el coeficiente de solvencia se sitúa en el 13,29%. El reducido riesgo de la cartera crediticia, su nivel de garantías y su calidad han hecho que la nueva ponderación por riesgo de crédito de Basilea II compense la incorporación del consumo por riesgo operacional.

Los recursos mínimos exigibles, 2.006 millones (el 8% de los activos ponderados por riesgo), se derivan fundamentalmente del riesgo de crédito. Así, el Grupo cuenta con un excedente de recursos propios sobre los mínimos requeridos del 66,14%, 1.327 millones de euros.

El *core capital*, recursos propios básicos sin participaciones preferentes, alcanza los 2.075 millones de euros. Hay que resaltar que estos recursos, los de mayor calidad, representan en Ibercaja un elevado porcentaje, 62,25% sobre el total de los computables. De esta forma, la ratio fundamental de capital es el 8,27% de los activos ponderados por riesgo, poniendo de relieve la solvencia del Grupo al situarse entre las más elevadas del sector.

Los recursos propios básicos totalizan 2.224 millones de euros, de modo que la ratio total Tier I es del 8,87%. Los de segunda categoría, que incluyen principalmente la financiación subordinada y el exceso de provisiones genéricas hasta los límites establecidos en la normativa, suman 1.108 millones de euros, con lo que la ratio Tier II es del 4,42%.

SOLVENCIA

31 de diciembre de 2008
(Miles de euros)

	2008
Recursos propios computables	3.332.439
Recursos propios básicos (Tier I)	2.224.083
Recursos propios de segunda categoría (Tier II)	1.108.356
Activos ponderados por riesgo	25.072.937
Recursos propios mínimos exigibles	2.005.835
Excedente sobre mínimo legal	1.326.604
Coeficiente de solvencia (%)	13,29%
<i>Core capital</i> (%)	8,27%
Tier I (%)	8,87%
Tier II (%)	4,42%

En un contexto generalizado de revisión a la baja, las agencias de calificación crediticia Standard & Poor's (A+) y Moody's (A1) han confirmado durante el ejercicio los elevados ratings otorgados a Ibercaja. En sus informes valoran el sólido perfil financiero de la Entidad, la calidad de los activos, la gestión conservadora de la liquidez, la prudente valoración del riesgo y la posición de liderazgo en sus mercados tradicionales.

	Corto plazo	Largo plazo	Perspectiva
Calificación crediticia			
Moody's	P - 1	A 1	Estable
Standard & Poor's	A - 1	A +	Negativa

El riesgo de crédito es el más relevante al que debe hacer frente Ibercaja en el ejercicio de sus funciones de intermediario financiero. El crédito a clientes supone a 31 de diciembre el 73,46% del balance consolidado, por lo que asegurar una buena calidad de la inversión crediticia es fundamental para mantener el alto grado de solidez y solvencia del Grupo.

La cartera crediticia de Ibercaja, en la que predomina la financiación concedida a particulares, presenta un nivel de riesgo reducido. De acuerdo con la normativa contable del Banco de España, que clasifica en diferentes categorías los instrumentos de inversión crediticia en función del riesgo existente, el 80,19% de la cartera está comprendida entre sin riesgo y riesgo medio-bajo. Este perfil se explica por las garantías constituidas, diversificación, granularidad y dispersión geográfica del crédito a clientes.

El porcentaje de deudores con garantía real se sitúa por encima del 79%. Un 56% son préstamos a particulares con garantía hipotecaria para la financiación en su mayor parte de primera vivienda. Adicionalmente, el reducido porcentaje de financiación en relación con el valor de tasación de los activos contribuye a mejorar su calidad.

El nivel de concentración por segmentos y zonas geográficas es equilibrado. La exposición a la actividad inmobiliaria y construcción es inferior a la del sector de cajas de ahorro, ya que la Entidad en previsión de la desaceleración del sector ya en 2006 moderó la inversión en este negocio orientando su crecimiento hacia otras actividades productivas. En cuanto a áreas geográficas, aun teniendo en cuenta la destacada presencia de la Entidad en sus mercados origen (Aragón, La Rioja y Guadalajara), a final de ejercicio casi el 70% del crédito procede de zonas geográficas diferentes a la tradicional.

Respecto a la granularidad, más del 97% de los contratos tiene exposición inferior a 150.000 euros y el importe medio por operación de la cartera de préstamos y créditos al finalizar el año es inferior a 70.000 euros.

El proceso de concesión de créditos se basa en criterios de prudencia y estricta valoración de los riesgos. Se completa con un riguroso seguimiento de las operaciones y un alto grado de eficacia en la recuperación de morosos. El índice de morosidad del crédito del Grupo, 2,17%, se ha incrementado en 2008 en paralelo al deterioro de la situación económica. No obstante, se mantiene significativamente más bajo que el del sector de cajas y del conjunto del sistema financiero. El diferencial favorable a la Entidad se ha ido ampliando a lo largo del ejercicio por una evolución de los activos dudosos más moderada. Es consecuencia tanto de la estructura de la cartera como de índices más reducidos en cada segmento.

Las provisiones constituidas hacen que la tasa de cobertura sobre el total de riesgos dudosos supere el 100%. Este porcentaje, si bien ha venido disminuyendo en los últimos meses en línea con el aumento de los dudosos, se encuentra en un valor significativamente más elevado al correspondiente al sector.

El fondo genérico para insolvencias alcanza el límite máximo que establece la normativa contable del Banco de España. De esta forma, le permitiría cubrir pérdidas asociadas a una ratio de morosidad mucho más elevada que la actual sin afectar a la cuenta de resultados.

7. Resultados del ejercicio

Al significativo empeoramiento de la economía española se ha sumado un complicado panorama internacional. La crisis financiera, que comenzó a gestarse en el segundo semestre de 2007, ha extendido su alcance y profundizado su dimensión haciendo necesaria la intervención del sector público para ampliar la liquidez, desbloquear los mercados de crédito y facilitar la capitalización de las entidades. Esta situación ha afectado al sistema financiero español, reduciendo notablemente el crecimiento de la actividad y la expansión de los resultados.

La financiación al sector privado se ha visto frenada por el rápido deterioro de las expectativas de actividad y el proceso de desapalancamiento de los hogares. Los tipos de interés más elevados y el rigor en la concesión han contribuido asimismo a desincentivar la demanda de crédito.

Por otra parte, se ha producido un aumento generalizado de los activos dudosos en el sistema financiero español. Afecta especialmente a aquellos sectores como el inmobiliario con crecimientos excepcionales en los últimos años y lo sufren en mayor medida las entidades que se destacaron en el pasado por políticas más agresivas en la concesión de crédito.

La práctica paralización de los mercados mayoristas durante la mayor parte del año ha provocado tensiones de liquidez y dificultades de financiación en los mercados interbancarios. Aunque las medidas adoptadas en el último trimestre han paliado esta situación, la pugna por la captación de pasivo minorista ha incidido negativamente en los márgenes y en la evolución de los productos de desintermediación.

En este marco, el Grupo Ibercaja ha obtenido en 2008 un beneficio neto atribuido de 220 millones de euros, cifra que es inferior a la lograda un año antes, después de haberse constituido provisiones voluntarias en previsión de un posible deterioro del entorno económico. El principal soporte de este resultado son los ingresos más recurrentes del negocio bancario, reflejados en el avance del margen de intereses. Mientras, actúan en sentido contrario, las menores plusvalías generadas en la venta de activos y las ya señaladas provisiones para el saneamiento del crédito.

El balance y la cuenta de resultados se presentan según las normas establecidas por la Circular 6/2008 del Banco de España. Con el fin de facilitar la comparación, los estados de 2007 y 2006 se han adaptado a la nueva normativa.

El balance consolidado se ha incrementado en un 2,46% a lo largo del ejercicio. En el activo, el crédito a la clientela lo ha hecho en un 4,34% y su peso relativo se eleva al 73,46% mientras que el de la cartera de valores es del 13,86%. Los recursos de clientes han aumentado un 6,74% alcanzando un 89,10% del balance. La rentabilidad sobre recursos propios medios (ROE) y activos totales medios (ROA) se sitúa en el 9,01% y 0,63%, respectivamente.

El margen de intereses, 646 millones de euros, supera en un 7,86% al conseguido en 2007. El crecimiento de la actividad, una adecuada gestión de precios y la adaptación de la cartera crediticia a la subida de tipos han compensado la presión sobre los márgenes originada por el mayor coste del pasivo de clientes en un entorno muy competitivo ante la falta de liquidez en el mercado interbancario.

Las comisiones percibidas y pagadas arrojan un saldo de 208 millones de euros. Su reducción del 7,12% se explica por la evolución de las derivadas de la comercialización de productos financieros no bancarios: fondos de inversión, planes de pensiones, seguros, etc. que en el Grupo Ibercaja tienen un importante peso relativo. La situación de los mercados financieros y especialmente los de renta variable ha provocado una reducción del patrimonio gestionado, particularmente en fondos de inversión, que penaliza los ingresos de este epígrafe. El resto de comisiones, sin tener en cuenta las procedentes de la operatoria con valores, han experimentado un mejor comportamiento. Su crecimiento interanual ha sido del 1,47%, a pesar de que se han visto afectadas por la reducción de los ingresos por tasas de intercambio en la operatoria con tarjetas y por la presión de la competencia con políticas de gratuidad de los servicios.

Los resultados de operaciones financieras, que recogen los obtenidos en la venta de activos de la cartera disponible para la venta, suman 50 millones de euros. Los rendimientos de instrumentos de capital y los resultados de las sociedades consolidadas por el método de la participación ascienden a 19 millones de euros.

El neto de otros productos y cargas de explotación, básicamente ingresos y gastos de la actividad de seguros, ventas e ingresos por prestación de servicios no financieros y demás resultados de explotación, totaliza 18 millones de euros. La suma del margen de intereses y los epígrafes anteriormente descritos da lugar a un margen bruto de 942 millones de euros, habiéndose incrementado un 7,24% en relación a 2007.

Los gastos de administración y amortizaciones se elevan a 530 millones de euros, con un crecimiento en el ejercicio del 7,46%. Excluyendo algunos efectos extraordinarios entre los que cabe señalar los vinculados a la EXPO 2008, el incremento se habría reducido en casi dos puntos porcentuales.

La ratio de eficiencia, calculada como el cociente de gastos de personal y otros gastos generales de administración entre margen bruto, se sitúa a cierre de ejercicio en el 51,49%. La inversión llevada a cabo en nuevos desarrollos tecnológicos para optimizar los procesos y la maduración natural de las oficinas abiertas recientemente, representan un importante potencial de mejora de la eficiencia del Grupo.

La evolución descrita de ingresos y gastos permite que el resultado de la actividad de explotación antes de saneamientos se eleve a 412 millones de euros, con una tasa de incremento interanual del 6,94%.

Los saneamientos y dotaciones a fondos de provisión de diversos riesgos y contingencias han ascendido a 216 millones de euros. Las pérdidas por deterioro de activos financieros suman 181 millones de euros, un 33,70% más que en 2007, mientras que el epígrafe dotaciones a provisiones registra 34 millones de euros, destinados a cubrir posibles contingencias relacionadas con otros riesgos del Grupo. El aumento de los activos dudosos, aunque inferior al del sector, ha supuesto unas necesidades de dotaciones específicas más elevadas que en períodos anteriores. Al mismo tiempo el Grupo ha constituido provisiones extraordinarias en ambos epígrafes anticipándose a un posible deterioro de la coyuntura económica. Así, el resultado de la actividad de explotación se reduce un 9,04% hasta alcanzar 196 millones de euros.

Por su parte, el neto de otras ganancias y pérdidas supone un importe positivo de 85 millones de euros, correspondiendo en su mayor parte a las ganancias generadas en la enajenación de instrumentos de capital disponibles para la venta considerados como inversiones estratégicas. Este epígrafe disminuye un 44,88% al haberse contabilizado en 2007 el impacto extraordinario de las plusvalías por la venta de la participación en Endesa.

El beneficio antes de impuestos ha alcanzado en el año 274 millones de euros. Las deducciones por reinversión de beneficios obtenidos en años anteriores explican el menor gasto fiscal.

Finalmente, tras deducir el impuesto de sociedades y la parte correspondiente a minoritarios, el resultado atribuido al Grupo se eleva a 220 millones de euros.

BALANCE CONSOLIDADO PÚBLICO

Miles de euros	Saldo			Incremento 08/07		Incremento 07/06	
	2008	2007	2006	miles euros	%	miles euros	%
Caja y depósitos en bancos centrales	3.323.676	1.647.622	490.933	1.676.054	101,73	1.156.689	235,61
Cartera de negociación	54.337	88.131	72.615	-33.794	-38,35	15.516	21,37
Otros act. fin. a valor razon. con cambios en P y G	79.735	287.308	305.031	-207.573	-72,25	-17.723	-5,81
Activos financieros disponibles para la venta	3.904.071	3.550.565	2.800.438	353.506	9,96	750.127	26,79
Inversiones crediticias	33.135.613	32.754.797	29.169.640	380.816	1,16	3.585.157	12,29
Cartera de inversión a vencimiento	1.612.181	3.185.295	3.292.910	-1.573.114	-49,39	-107.615	-3,27
Derivados de cobertura	314.630	223.403	219.966	91.227	40,84	3.437	1,56
Activos no corrientes en venta	187.013	17.798	13.079	169.215	950,75	4.719	36,08
Participaciones	175.623	171.162	157.257	4.461	2,61	13.905	8,84
Otros activos	1.279.507	1.083.646	1.022.374	195.861	18,07	61.272	5,99
TOTAL ACTIVO	44.066.386	43.009.727	37.544.243	1.056.659	2,46	5.465.484	14,56
Cartera de negociación	23.783	71.616	74.930	-47.833	-66,79	-3.314	-4,42
Otros pas. fin. a valor razon. con cambios en P y G	0	176.725	142.660	-176.725	-100,00	34.065	23,88
Pasivos financieros a coste amortizado	37.757.977	36.016.285	30.951.479	1.741.692	4,84	5.064.806	16,36
Derivados de cobertura	117.966	422.101	254.616	-304.135	-72,05	167.485	65,78
Pasivos por contratos de seguros	3.064.583	2.930.483	3.022.287	134.100	4,58	-91.804	-3,04
Provisiones	330.435	309.508	286.611	20.927	6,76	22.897	7,99
Otros pasivos	251.697	436.580	391.239	-184.883	-42,35	45.341	11,59
TOTAL PASIVO	41.546.441	40.363.298	35.123.822	1.183.143	2,93	5.239.476	14,92
Fondos propios	2.523.394	2.356.296	2.142.065	167.098	7,09	214.231	10,00
Ajustes por valoración	-10.197	285.208	274.693	-295.405	-103,58	10.515	3,83
Intereses minoritarios	6.748	4.925	3.662	1.823	37,02	1.263	34,49
TOTAL PATRIMONIO NETO	2.519.945	2.646.429	2.420.420	-126.484	-4,78	226.009	9,34
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO	44.066.386	43.009.727	37.544.243	1.056.659	2,46	5.465.484	14,56

CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADA PÚBLICA

Miles de euros	Importe			Incremento 08/07		Incremento 07/06	
	2008	2007	2006	miles euros	%	miles euros	%
Intereses y rendimientos asimilados	2.184.385	1.784.464	1.221.296	399.921	22,41	563.168	46,11
Intereses y cargas asimiladas	1.538.481	1.185.627	716.394	352.854	29,76	469.233	65,50
MARGEN DE INTERESES	645.904	598.837	504.902	47.067	7,86	93.935	18,60
Rendimiento de instrumentos de capital	21.858	22.788	34.668	-930	-4,08	-11.880	-34,27
Comisiones netas y diferencias de cambio	209.312	224.987	200.383	-15.675	-6,97	24.604	12,28
Rdos. de entid. val. método de la particip.	-2.527	-1.644	6.813	-883	-53,71	-8.457	-124,13
Rdos. de operaciones financieras (neto)	50.282	8.935	80.423	41.347	462,75	-71.488	-88,89
Otros productos y cargas de explotación	17.626	24.957	25.085	-7.331	-29,37	-128	-0,51
MARGEN BRUTO	942.455	878.860	852.274	63.595	7,24	26.586	3,12
Gastos de explotación	530.405	493.562	452.947	36.843	7,46	40.615	8,97
Gastos de personal	322.740	297.588	271.367	25.152	8,45	26.221	9,66
Otros gastos generales de administración	162.568	154.569	144.142	7.999	5,18	10.427	7,23
Amortización	45.097	41.405	37.438	3.692	8,92	3.967	10,60
RESULTADO EXPLOTACIÓN ANTES DE SANEAMIENTOS	412.050	385.298	399.327	26.752	6,94	-14.029	-3,51
Dotaciones a provisiones (neto)	34.407	33.815	37.112	592	1,75	-3.297	-8,88
Pérdidas por det. de activos financieros (neto)	181.242	135.559	87.392	45.683	33,70	48.166	55,11
RESULTADO DE LA ACTIVIDAD DE EXPLOTACIÓN	196.401	215.924	274.822	-19.523	-9,04	-58.898	-21,43
Pérdidas por det. del resto de activos (neto)	7.183	4.387	-1.108	2.796	63,73	5.495	495,94
Otras ganancias y pérdidas	84.759	153.783	55.644	-69.024	-44,88	98.139	176,37
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	273.977	365.320	331.574	-91.343	-25,00	33.746	10,18
Impuesto sobre beneficios	54.226	94.298	93.582	-40.072	-42,50	716	0,77
RESULTADO CONSOLIDADO DEL EJERCICIO	219.751	271.022	237.992	-51.271	-18,92	33.030	13,88
Resultado atribuido a la entidad dominante	219.639	271.048	238.248	-51.409	-18,97	32.800	13,77
Resultado atribuido a intereses minoritarios	112	-26	-256	138	530,77	230	89,84

8. Ibercaja con la Expo 2008

El compromiso de Ibercaja con la Exposición Internacional de 2008 celebrada en Zaragoza ha sido constante a lo largo de sus diferentes fases. En la etapa previa, la adquisición de los terrenos por parte de la Caja, y su posterior permuta con el Ayuntamiento de Zaragoza a cambio de derechos urbanísticos para el desarrollo de vivienda protegida, contribuyó decisivamente al triunfo de la candidatura de Zaragoza frente a Trieste y Tesalónica. Una vez confirmada la designación, Ibercaja se convirtió en socio de EXPO 2008, asumiendo el máximo nivel de patrocinio mediante la aportación de 6 millones de euros.

La Caja dispuso de pabellón propio en la Muestra, denominado *Ibernostrum*, con el Valle del Ebro como protagonista de un audiovisual que recibió una afluencia considerable, al ser visitado por 520.000 personas entre el 14 de junio y el 14 de septiembre.

A la par, la Obra Social y Cultural de Ibercaja desarrolló una intensa programación expositiva de alto nivel durante el período de celebración del evento. «Encrucijada de culturas», ubicada en la Lonja de Zaragoza, registró 160.000 visitantes, estableciendo el récord de este espacio que estaba fijado en 140.000 desde 1992 con la muestra «Goya». El reformado Museo Ibercaja Camón Aznar acogió la exposición «Del Ebro a Iberia» también con una notable aceptación, superando las 60.000 visitas. «Del futuro al pasado», ofrecida en el Patio de la Infanta, fue recorrida por 30.400 personas. Por último, «Goya e Italia», organizada por el Gobierno de Aragón y patrocinada por Ibercaja, recibió 62.000 visitas.

Para completar el abanico de actuaciones vinculadas a la EXPO 2008, cabe mencionar el rotundo éxito conseguido por la Tarjeta Fluvi expedida por Ibercaja, que facilitaba el acceso al recinto EXPO y permitía a los ciudadanos participar en un Programa de Desarrollo Sostenible. El número de titulares de la tarjeta ha superado las 100.000 personas que, por ejemplo, han utilizado este medio de pago para abonar más de 2 millones de desplazamientos en autobuses urbanos de Zaragoza.

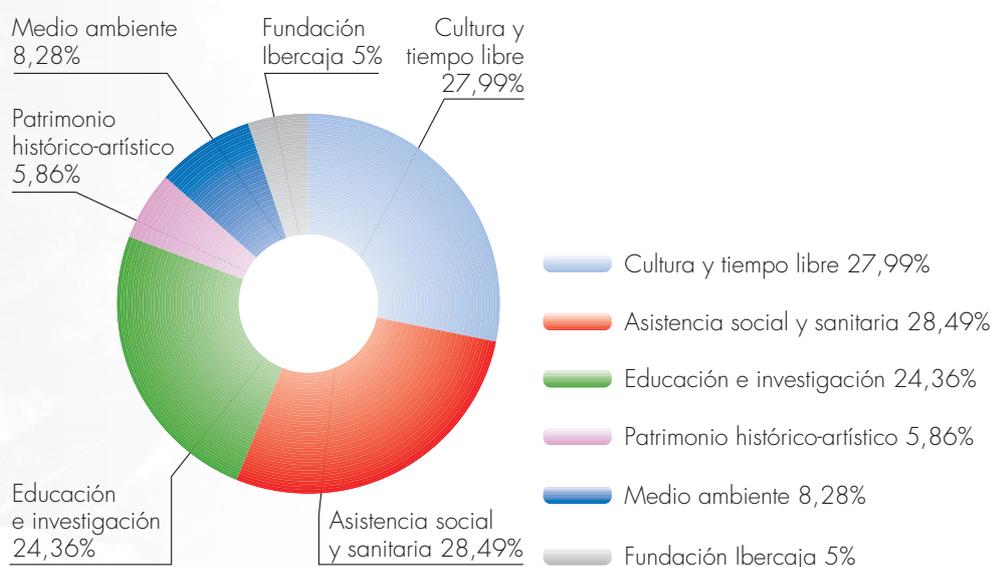
En síntesis, estas cifras muestran un balance muy satisfactorio para la profunda implicación de la Caja en este emblemático proyecto, que debe constituir un auténtico punto de inflexión en la historia de la ciudad de Zaragoza y, por extensión, de Aragón.

Pero el compromiso con la EXPO no acabó el día que la Muestra cerró sus puertas. La Caja ha firmado un convenio con la sociedad Expoagua para plantar 3,5 millones de árboles en Aragón entre 2008 y 2010, compensando así las emisiones de CO₂ derivadas de la celebración del evento. Para la difusión de esta iniciativa y la concienciación medioambiental, se ha puesto en marcha la web www.3500000dearboles.com. Asimismo, Ibercaja participa activamente en el «día después» de la Muestra.

9. La Obra Social y Cultural de Ibercaja

La Obra Social y Cultural de Ibercaja ha aplicado 59,9 millones de euros, a lo largo del ejercicio 2008, para el desarrollo de sus actividades. De este importe, el 47% se ha dedicado a la cobertura de los gastos de mantenimiento, inmovilizado y actividad de la obra propia, mientras que el 53% se ha canalizado a través de la obra en colaboración mediante ayudas y convenios suscritos con decenas de organizaciones gubernamentales, entes públicos, asociaciones y fundaciones sin ánimo de lucro.

LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA OBRA SOCIAL Y CULTURAL, AÑO 2008



LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA OBRA SOCIAL Y CULTURAL, AÑO 2008

Miles de euros	Obra propia	Obra en colaboración	Total	%
Cultura y tiempo libre	10.013	6.768	16.781	27,99
Asistencia social y sanitaria	5.466	11.613	17.079	28,49
Educación e investigación	10.108	4.497	14.605	24,36
Patrimonio histórico-artístico	0	3.515	3.515	5,86
Medio ambiente	2.627	2.338	4.965	8,28
Fundación Ibercaja	0	3.000	3.000	5,00
TOTAL	28.214	31.731	59.945	100,00

Como entidad dinámica que es, la Obra Social y Cultural de Ibercaja ha continuado incrementando el peso relativo del gasto en asistencia social y sanitaria y en educación e investigación en 2008, respondiendo a las crecientes demandas de la sociedad en estos campos. De este modo, la asistencia social y la educación e investigación han absorbido el 28,5% y el 24,4% del presu-

puesto, respectivamente. Por su parte, la cultura y el ocio han aglutinado el 28% de los recursos, medio ambiente el 8,3%, rehabilitación del patrimonio histórico – artístico un 5,9% y la Fundación Ibercaja un 5%.

Para 2009, la Obra Social y Cultural contará con un presupuesto de 56,2 millones de euros.

PRESUPUESTO DE LA OBRA SOCIAL Y CULTURAL, AÑO 2009

Miles de euros	Obra propia	Obra en colaboración	Total general	%
Cultura y tiempo libre	9.775	6.200	15.975	28,44
Asistencia social y sanitaria	5.875	11.600	17.475	31,11
Educación e investigación	10.065	5.200	15.265	27,17
Patrimonio histórico-artístico	0	3.450	3.450	6,14
Medio ambiente	0	2.400	2.400	4,27
Fundación Ibercaja	0	1.500	1.500	2,67
Actuaciones con carácter de emergencia	0	110	110	0,20
TOTAL	25.715	30.460	56.175	100,00

En lo relativo a la distribución por campos de actuación para 2009, está previsto destinar un 31,1% a las actividades de asistencia social, un 28,4% para acciones culturales y de tiempo libre, un 22,4% a educación, un 4,8% a la investigación y el desarrollo, un 4,3% para actuaciones dirigidas a la naturaleza y el medio ambiente, un 6,1% a la rehabilitación del patrimonio y un 2,7% para la Fundación Ibercaja. Las cifras constatan la profundización en la reorientación del gasto hacia las áreas de carácter social emprendida en los últimos años.

PRESUPUESTO OBRA SOCIAL Y CULTURAL, AÑO 2009



10. Otras informaciones del Grupo Ibercaja

10.1. Órganos de Gobierno



Consejo de Administración



Comisión de Control

Composición de la Asamblea General

Consejeros Generales en representación de Impositores

Circunscripción de Zaragoza

Luis Pedro Arilla Leza
 Nuria Campos Lacueva
 Celia del Agua Arias-Camisón
 Eduardo Alberto Domínguez Álvarez
 Antonio González Cerdá
 Emilio Rafael Hernández Mora
 José Enrique Recio Jiménez
 Inmaculada Lucía Goñi Insa
 María Pilar Jariod Martínez
 Patricia Royo-Villanova Larrañaga
 Mercedes Sánchez López

Desde 30.05.2008

Francisca Arnal Castillo
 Antonio Campos Hernández
 Ismael García Santamaría
 Darío García Soria
 María Pilar Garín Ordovas
 Santiago Tomás Gil Arguedas
 María Esther González Torrellas
 María Pilar Herrero Hernando
 José Antonio Pueo Salvate
 Luis Valiño García

Hasta 30.05.2008

María Montserrat Angós Ullate
 Waldesco Balaguer-Cortés Blasco
 Luis Ramón Esteras Sanz
 David Pedro Fraguas Hernández
 César Gimeno Pérez
 José Luis Gracia Alcalá
 María Marta Morer Camo
 María Ángeles Muniesa Casamayor
 María Luisa Ana Oloriz Pérez
 Francisca Revuelto Sánchez-Aguilera
 Matilde Salas Leciñena

Circunscripción de Huesca

Antonio Alastrue Esteban
 José Salcedo Salcedo
 Julián Santolaria Pérez
 Alberto Palacio Aylagas

Desde 30.05.2008

Ana Isabel Ordas Esco
 Sonia Vidal Laguardia

Hasta 30.05.2008

Vicente Cándor López
 José María Lanau Castán

Circunscripción de Teruel

Manuela Gorriz Martín
 Rogelio Lozano Martínez
 Benito Ros Corella

Desde 30.05.2008

María Pilar Descalzo Rodríguez
 Manuel Vicente Giménez Gascón

Hasta 30.05.2008

Francisco Javier Edo Lizondo
 María Ferrez Górriz
 Vicente Solaz Villanueva

Circunscripción de La Rioja

Julián Ciriza Carasa
Carlos Lorenzo López-Urizarna Ormaechea
María del Carmen Sáez Hernáez

Desde 30.05.2008

Carlos Angulo Ramos
María Carmen de la Fuente Ramos
Luis Miguel Jubera Olarte

Hasta 30.05.2008

Sergio Calvo Pascual
Miguel Ángel Librada Tomás
José Luis Sigüenza Fernández

Circunscripción de Guadalajara

José Jodra del Amo
Asunción Morales Villarino

Desde 30.05.2008

Julia Pilar Paton Delgado
Beatriz Santamaría González

Hasta 30.05.2008

José Luis Alguacil Sienes
Juana María García Puntas

Circunscripción de Madrid

Nuria Lois Martínez
Alejandra Martínez Martínez
Sonia Mateo Vega
Félix Olmedilla García
José Luis Puente Periz
José Manuel Pomar Sasot

Desde 30.05.2008

Francisca Bravo de Lucas
María Luisa Capitán Lominchar
Enrique Carbajosa Hernández
Celso Forniés López
Manuel Roglan Lombarte

Hasta 30.05.2008

Luisa María Arroyo González
María Azucena Pajares Bernaez
Francisco Javier Tobia González

Circunscripción de Cataluña-Baleares

Gemma Gilabert Belinchon
Félix Fernando Ipiens Pelegrín
Lorenzo Bergua Lorente

Desde 30.05.2008

Francesc Farré Coll

Hasta 30.05.2008

Amadeo Carceller Benages

Circunscripción Comunidad Valenciana

Desde 30.05.2008

Antonio Adrien Peris
María Isabel Ube Ibáñez

Circunscripción resto provincias

Juan Enguidanos Alejo
Paz Verdu Tellols

Desde 30.05.2008

María Vanesa Aranda García

Hasta 30.05.2008

Manuel Blasco García
Rosa María Fernández Valero

Consejeros Generales en representación de la Comunidad Autónoma de Aragón

José Carlos Abril Navarro
Alfredo López Pascual
Lorenzo Delso Ibáñez
José Ignacio París Ramírez
Gregorio Martín Francos
Manuel Alquézar Burillo
Carlos Queralt Solari
Primitivo Cardenal Portero
Manuel Hernández Laplana
Álvaro Lacasta Toyas
Salvador Plana Marsal
Fernando Cavero López
Sergio Larraga Martínez
Eugenio Nadal Reimat
Ricardo Sesé Giner
José Gracia Nerín
Martín Beneded Campo
Miguel Pamplona Abad
Jesús Pérez Pérez
Carmen Sánchez Asín
Juan Martín Expósito (hasta 05.05.2008)
Salvador Ariste Latre (desde 05.05.2008)

Desde 30.05.2008

Julián López Babier
Antonio Barrachina Lupon
Ángeles Aylón Baquedano
José Carlos Arnal Losilla
Mercedes Zagalá Pérez
Pascual Germán Sanromán Sesé
Silvia Inés Gimeno Gascón
Victoria Pérez Pérez
Emilio Manrique Persiva
Leocadio Bueso Zaera
Juan Ramón Aso Bailo

Hasta 30.05.2008

Luis Carlos Bandrés Oróñez
Dolores Castán Díez
José Antonio Cid Felipe
Martín Domingo Gracia
José Ramón Ibáñez Blasco
José Cosme Martínez Gómez
Joaquín Molinos Follos
Armando Pérez Borroy
María Carmen Postigo Gascón
Pedro Roche Ramo
Jesús Solchaga Loitegui

Consejeros Generales en representación de Corporaciones Municipales

Circunscripción de Zaragoza

Ayuntamiento de Zaragoza

Desde 30.05.2008

Jesús Solchaga Loitegui

José Enrique Rodríguez Furriel

Hasta 30.05.2008

José Luis Lapetra Fernández

Eugenio Nadal Reimat

Ayuntamiento de Calatayud

Víctor Javier Ruiz de Diego

Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros

Desde 30.05.2008

Domingo Malo Arilla

Hasta 30.05.2008

Julián López Babier

Ayuntamiento de Utebo

Desde 30.05.2008

Miguel Dalmau Blanco

Hasta 30.05.2008

Pascual Abós Val

Desde 30.05.2008

Ayuntamiento de Aguilón

Andrés Herrando Oliván

Ayuntamiento de Gallur

Antonio Liz Gaspar

Hasta 30.05.2008

Ayuntamiento de Lumpiaque

Francisco José Lorente Lorente

Ayuntamiento de Pinseque

María Pilar Sánchez Tajahuerce

Circunscripción de Huesca

Ayuntamiento de Huesca

Desde 30.05.2008

José Félix Sáenz Lorenzo

Hasta 30.05.2008

Fernando Elboj Broto

Ayuntamiento de Monzón

Manuel Campo Gallifa

Desde 30.05.2008

Ayuntamiento de Aragüés del Puerto

Joaquín Molinos Follos

Hasta 30.05.2008

Ayuntamiento de La Fueva-Tierrantona

José Félix Sáenz Lorenzo

Circunscripción de Teruel

Jesús Bueno Arrese (No Consejero General)

Ayuntamiento de Teruel

Lucía Gómez García

Desde 30.05.2008

Ayuntamiento de Alcañiz

Amor Pascual Carceller

Ayuntamiento de Vivel del Río Martín

Ángel Valiente Moreno

Hasta 30.05.2008

Ayuntamiento de Calamocho

Román Alcalá Pérez

Ayuntamiento de Torrijo del Campo

Miguel Ángel Meléndez Aranda

Circunscripción de La Rioja

Ayuntamiento de Logroño

Jesús Carmelo Cabezón Llach
(hasta 29.10.2008)

Ayuntamiento de Arnedo

Fabiola Herce Solana

Ayuntamiento de Arnedillo

Dionisio Gil Tejada

Ayuntamiento de Calahorra

Luis Martínez-Portillo Subero

Circunscripción de Guadalajara

Ayuntamiento de Guadalajara

Desde 30.05.2008

Antonio Román Jasanada

Hasta 09.04.2008

Jesús Alique López

Ayuntamiento de Pastrana

Lourdes Martínez Ranera

Circunscripción de Madrid

Ayuntamiento de Madrid

Luis Ramón García Carus
Bernardo Jiménez Meler

Ayuntamiento de Alcalá de Henares

Evaristo Luis Vargas Méndez

Ayuntamiento de Fuenlabrada

Desde 30.05.2008

José Santiago Sánchez Luque

Hasta 30.05.2008

Julio Crespo Santos

Ayuntamiento de Torrelodones

María Luisa Iglesias Rial

Ayuntamiento de Villanueva del Pardillo

Esteban Hidalgo Sanjuán

Circunscripción de Cataluña-Baleares

Ayuntamiento de Barcelona

Montserrat Ballarín i Espuña

Ayuntamiento de Lleida

Marta Camps Torrens

Ayuntamiento de Tremp

Josep M. Sole Santaolalla

Circunscripción Comunidad Valenciana

Ayuntamiento de Valencia

Ricardo Torres Pastor

Ayuntamiento de Onda

Enrique Navarro Andreu

Hasta 30.05.2008

Ayuntamiento de Castellón

Miguel Ángel Mulet Talo

Circunscripción resto provincias

Ayuntamiento de Sevilla

Antonio Manuel Silva de Pablos

Desde 30.05.2008

Ayuntamiento de A Coruña

Xosé Enrique Rafael Tello León

Consejeros Generales en representación de los Empleados

Circunscripción de Zaragoza

José Luis Delatas Pellejero
José María Fernández Bañeres
Ignacio Ramón Liria Lafarga
Hugo Antonio Pérez Rodríguez

Circunscripción de Huesca-Teruel

Luis Miguel Español Viñola

Hasta 30.05.2008
Antonio Lázaro Moreno

Circunscripción de La Rioja

José Luis Lagunilla Martínez

Circunscripción de Madrid-Guadalajara

Luis Hernando Martínez

Desde 30.05.2008
José Manuel Novo Balado

Hasta 30.05.2008
José María Trallero Sanz

Circunscripción de Cataluña-Baleares

Miguel Ángel de la Fuente Aige

Circunscripción de la Comunidad Valenciana

Paris Palop Jorge

Circunscripción resto de provincias

Manuel Jesús Martín Molina

Consejeros Generales en representación de la Entidad Fundadora

Valeriano Castellón Salas
Isabel Oliván Jarque
José Luis Pueyo Bayas (hasta 23.12.2008)
Honorio Romero Herrero
José María Valero Adan
Fernando Vicente Thomas

Desde 30.05.2008

José María Abós Ferrer
Mariano Bergua Lacasta
Benjamín Blasco Segura
Emilio Eiroa García
Amado Franco Lahoz
José María Ruiz-Tapiador Trallero
Aurelio Vallespín Tena
José I. Pascual de Quinto y de los Ríos

Hasta 30.05.2008

Juan Carlos de Val Hernando
Tomás Domingo Pérez
Luis María Oria Liria
José Antonio Reig de la Vega
Víctor Ruberte Cirisuelo
José María Ruiz Navarro
Ángel San Vicente Pino
M.ª Dolores Santos-Suárez y Lizariturry

Composición del Consejo de Administración

Presidente: D. Amado Franco Lahoz (Entidad Fundadora)

Presidentes

Honorarios: D. José Luis Martínez Candial
D. Manuel Pizarro Moreno

Vicepresidente 1.º: D. Honorio Romero Herrero (Entidad Fundadora)

Vicepresidente 2.º: D. Eugenio Nadal Reimat (Comunidad Autónoma de Aragón)

Secretario: Desde 30.05.2008
D. Jesús Bueno Arrese (Corporación Municipal)

Hasta 30.05.2008
D. Román Alcalá Pérez (Corporación Municipal)

Vocales: D. Alberto Palacio Aylagas (Impositores)
D. Lorenzo Bergua Lorente (Impositores)
D. Julián López Babier (Comunidad Autónoma de Aragón)
D. Luis Pedro Arilla Leza (Impositores)
D.ª Celia M.ª del Agua Arias Camisón (Impositores)
D.ª María Carmen Sáez Hernández (Impositores)
D. José Jodrá del Amo (Impositores)
D. José Luis Domingo Puente Periz (Impositores)
D. Luis Ramón García Carus (Corporación Municipal)
D. Fernando Cavero López (Comunidad Autónoma de Aragón)
D.ª María Carmen Sánchez Asín (Comunidad Autónoma de Aragón)

Desde 30.05.2008
D. Manuel Vicente Giménez Gascón (Impositores)
D. José Félix Sáenz Lorenzo (Corporación Municipal)
D. Joaquín Molinos Follos (Corporación Municipal)
D. Hugo Antonio Pérez Rodríguez (Empleados)

Hasta 30.05.2008
D. Vicente Solaz Villanueva (Impositores)
D. Jesús Solchaga Loitegui (Comunidad Autónoma de Aragón)
D. José Antonio Reig de la Vega (Entidad Fundadora)
D. Antonio Lázaro Moreno (Empleados)

Composición de la Comisión de Control

Presidente: Desde 30.05.2008

D. Jesús Solchaga Loitegui (Corporación Municipal)

Hasta 30.05.2008

D. Vicente Cándor López (Impositores)

Vicepresidente: Desde 30.05.2008

D. Carlos Abril Navarro (Comunidad Autónoma de Aragón)

Hasta 30.05.2008

D. José Félix Sáenz Lorenzo (Corporación Municipal)

Secretario: Desde 30.05.2008

D. Fernando Vicente Thomas (Entidad Fundadora)

Hasta 30.05.2008

D. Luis María Oria Liria (Entidad Fundadora)

Vocales: D. José Manuel Pomar Sasot (Impositores)

Desde 30.05.2008

D.ª Inmaculada Lucía Goñi Insa (Impositores)

D. Ignacio Ramón Liria Lafarga (Empleados)

Hasta 30.05.2008

D. José Cosme Martínez Gómez (Comunidad Autónoma de Aragón)

D. Luis Miguel Español Viñola (Empleados)

Representante del
Gobierno de Aragón:

D.ª Natividad Blasco de las Heras

Composición de la Comisión Ejecutiva

Presidente: D. Amado Franco Lahoz (Entidad Fundadora)

Secretario: Desde 30.05.2008

D. Jesús Bueno Arrese (Corporación Municipal)

Hasta 30.05.2008

D. Román Alcalá Pérez (Corporación Municipal)

Vocales titulares: D. Eugenio Nadal Reimat (Comunidad Autónoma de Aragón)

D. Honorio Romero Herrero (Entidad Fundadora)

D. Alberto Palacio Aylagas (Impositores)

Desde 30.05.2008

D. Joaquín Molinos Follos (Corporación Municipal)

D. Hugo Antonio Pérez Rodríguez (Empleados)

Hasta 30.05.2008

D. Jesús Solchaga Loitegui (Comunidad Autónoma de Aragón)

D. Antonio Lázaro Moreno (Empleados)

Composición de la Comisión Delegada para la Obra Social y Cultural

Presidente: D. Amado Franco Lahoz (Entidad Fundadora)

Vicepresidente: D. Luis Ramón García Carús (Corporación Municipal)

Secretario: D. Lorenzo Bergua Lorente (Impositores)

Vocales: D. Julián López Babier (Comunidad Autónoma de Aragón)

D.ª M.ª Carmen Sáez Hernáez (Impositores)

D. Luis Pedro Arilla Leza (Impositores)

Comisión Delegada de Retribuciones

Presidente: D. Honorio Romero Herrero (Entidad Fundadora)

Secretario: Desde 30.05.2008

D. Jesús Bueno Arrese (Corporación Municipal)

Hasta 30.05.2008

D. Román Alcalá Pérez (Corporación Municipal)

Vocal: D. Alberto Palacio Aylagas (Impositores)

Comisión Delegada de Inversiones

Presidente: D. Amado Franco Lahoz (Entidad Fundadora)

Secretario: Desde 30.05.2008

D. Jesús Bueno Arrese (Corporación Municipal)

Hasta 30.05.2008

D. Román Alcalá Pérez (Corporación Municipal)

Vocal: Desde 30.05.2008

D. Eugenio Nadal Reimat (Comunidad Autónoma de Aragón)

Hasta 30.05.2008

D. Jesús Solchaga Loitegui (Comunidad Autónoma de Aragón)

Equipo Directivo

Director General	D. José Luis Aguirre Loaso
<i>Director General Honorario</i>	D. José Joaquín Sancho Dronza
Director General Adjunto	D. Fernando Galdámez Pérez
Director General Adjunto (hasta 30.06.2008)	D. Jesús Bueno Arrese
Director General Adjunto-Secretario General	D. Jesús Barreiro Sanz
Subdirector General-Director de Tecnología y Sistemas	D. José Luis Lázaro Crespo
Subdirector General-Director del Grupo Financiero	D. Francisco Javier Palomar Gómez
Subdirector General-Director de Marketing	D. Luis Enrique Arrufat Guerra
Subdirector General-Director de la Red de Oficinas	D. Víctor M. Iglesias Ruiz
Subdirector General-Director de Desarrollo Organizativo	D. José Manuel Merino Aspiazu
Subdirector-Jefe del Centro de Cogullada	D. José Manuel de Lasala Claver
Subdirector-Delegado de la Institución en Madrid	D. José Enrique Rodríguez Furriel
Subdirector-Jefe de la Obra Social y Cultural	D. Román Alcalá Pérez
Subdirector-Interventor General-Director de Auditoría Interna y Control	D. David Villacampa Gómez
Subdirector-Director de Empresas Participadas	D. Joaquín Rodríguez de Almeida Pérez-Surio
Subdirectora-Directora de Sistemas de Información y Control de Gestión	D.ª María Pilar Segura Bas
Subdirector-Director de Recursos Humanos	D. José Luis Rodrigo Molla
Subdirector-Director Territorial Madrid Centro Oeste	D. José Morales Paules
Subdirector-Jefe de Comunicación y Estudios	D. Francisco Bono Ríos
Subdirector-Director de Inversiones Crediticias	D. José Palma Serrano
Subdirector-Jefe de Asesoría Jurídica	D. Francisco Serrano Gill de Albornoz
Subdirector-Director Territorial de Aragón	D. Luis Fernando Allúe Escobar
Subdirector-Director Territorial de Nueva Expansión	D. José Javier Pomar Martín

Actividades de los Órganos de Gobierno durante el año 2008

Asamblea General

Este Órgano de Gobierno de la Institución, en cumplimiento de los Estatutos, ha celebrado en el transcurso del año 2008 dos sesiones ordinarias, una dentro de cada semestre natural, los días 6 de marzo y 13 de noviembre y una sesión Extraordinaria el día 30 de mayo.

En la primera sesión ordinaria celebrada el 6 de marzo de 2008, la Asamblea General, previa consideración de los informes de la Comisión de Control y de la Auditoría Externa, y atendiendo las propuestas formuladas por el Consejo de Administración, aprobó las Cuentas Anuales y Cuentas Anuales Consolidadas de la Entidad correspondientes al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2007, que incluían el Balance y Cuenta de Pérdidas y Ganancias a esa fecha con la consiguiente aplicación del resultado, la Memoria del Ejercicio y el Informe de Gestión. Igualmente, la Asamblea aprobó la Gestión y Liquidación del Gasto de la Obra Benéfico Social en el ejercicio de 2007 y el Presupuesto para 2008 y reeligió a PriceWaterhouseCoopers Auditores, S.L. como empresa auditora de las cuentas anuales individuales y consolidadas de la Entidad correspondientes a los ejercicios 2008 y 2009.

Asimismo, facultó al Consejo, previa cancelación de las autorizaciones concedidas por la Asamblea General y no consumidas hasta esa fecha, para que, en el momento que las condiciones económicas de mercado lo aconsejasen, procediera a la emisión de uno o varios empréstitos en el mercado institucional y en el mercado minorista por hasta la cantidad máxima de TRES MIL MILLONES DE EUROS, que podrían materializarse, en todo o en parte, a través de emisiones de Deuda Ordinaria, Deuda Subordinada, Cédulas Hipotecarias, Cédulas Territoriales, Pagarés, Bonos y Obligaciones, Préstamos Schuldschein, y en general en cualesquiera otros títulos valores, activos financieros u operaciones de naturaleza y finalidad análogas que permita la normativa aplicable, vigente o futura.

En la segunda sesión ordinaria de la Asamblea General correspondiente al segundo semestre de 2008, celebrada el día 13 de noviembre, fueron objeto de especial consideración las Directrices Básicas del Plan de Actuación de la Institución y las líneas para la elaboración de los Presupuestos para el Ejercicio de 2009, y se dio traslado del informe de la Comisión de Control correspondiente al primer semestre del ejercicio.

Igualmente, dicha Asamblea General, facultó al Consejo de Administración para autorizar, en el momento que las condiciones económicas de mercado así lo aconsejasen y previa cancelación de las autorizaciones concedidas por la Asamblea General y no consumidas, la emisión de uno o varios empréstitos en el mercado minorista e institucional por hasta la cantidad de CINCO MIL MILLONES DE EUROS.

La sesión extraordinaria del día 30 de mayo de 2008, culminó el proceso electoral de renovación de Órganos de Gobierno, iniciado por acuerdo de Consejo de Administración de 27 de septiembre de 2007, de conformidad con los Estatutos y Reglamento de Elecciones de la Institución. En dicha sesión, tomaron posesión los nuevos Consejeros Generales que habían resultado elegidos en las elecciones parciales llevadas a cabo por los grupos de representación de impositores y empleados, así como los Consejeros Generales designados por los grupos de representación de Corporaciones Municipales, Comunidad Autónoma de Aragón y de la Entidad Fundadora, sustituyendo a los que habían cesado en esa misma fecha por haber finalizado su mandato. En concreto se renovaron 31 Consejeros Generales en representación de Impositores, 15 en representación de Corporaciones Municipales, 16 en representación de la Comunidad Autónoma de Aragón, 7 en representación de la Entidad Fundadora y 6 en representación de Personal.

Asimismo, en dicha sesión extraordinaria se celebraron elecciones para elegir a los vocales del Consejo de Administración y de la Comisión de Control en sustitución de los que habían cesado ese mismo día por haber finalizado su mandato.

Consejo de Administración

Este Órgano de Gobierno, para el ejercicio de sus funciones de gestión financiera y de administración de la Entidad, celebró 14 sesiones durante el año 2008.

En la sesión del 30 de mayo de 2008, se constituyó el nuevo Consejo resultante del Proceso de Renovación de los Órganos de Gobierno, siendo reelegidos el Presidente, D. Amado Franco Lahoz, y los Vicepresidentes Primero y Segundo, D. Honorio Romero Herrero y Don Eugenio Nadal Reimat, respectivamente. Asimismo fue elegido el Secretario, D. Jesús Bueno Arrese, y los miembros de la Comisión Ejecutiva y de las Comisiones Delegadas.

Comisión de Control

En el ejercicio de sus funciones de análisis de la gestión económica y financiera, de vigilancia de la adecuación de los acuerdos del Consejo de Administración a la legalidad, de relación con los auditores externos, y como garante de la transparencia de los procesos electorales, esta Comisión, que tiene expresamente asumidas las funciones del Comité de Auditoría, celebró un total de 17 sesiones, formulando oportunamente los informes semestrales que fueron elevados a la Asamblea General, al Gobierno de Aragón y al Banco de España.

En la sesión celebrada el 30 de mayo de 2008, tomaron posesión los miembros elegidos por la Asamblea General Extraordinaria que culminó el Proceso de Renovación de los Órganos de Gobierno, siendo elegido Presidente D. Jesús Solchaga Loitegui, Vicepresidente, D. Carlos Abril Navarro y Secretario, D. Fernando Vicente Thomas.

Comisión Ejecutiva

Esta Comisión celebró a lo largo del año un total de 23 sesiones, resolviendo las propuestas formuladas por el Director General en función de las competencias delegadas por el Consejo de Administración, con especial dedicación a la consideración de las propuestas de concesión o denegación de riesgos.

Comisión Delegada para la Obra Social y Cultural

La Comisión celebró 4 sesiones durante el año 2008, llevando a cabo un seguimiento detallado del presupuesto de la Obra Benéfico Social y Cultural aprobado por la Asamblea General Ordinaria de 6 de marzo y aportando iniciativas que fueron sometidas a la consideración del Consejo de Administración.

Comisión Delegada de Retribuciones

Durante el ejercicio 2008, esta Comisión celebró 3 sesiones en la que procedió a la emisión de los correspondientes informes al Consejo sobre dietas de los miembros de los Órganos de Gobierno y política general de retribuciones e incentivos para el personal directivo.

Comisión Delegada de Inversiones

La Comisión celebró 3 sesiones a lo largo de 2008 en las que procedió a emitir informes al Consejo sobre las propuestas de inversión y desinversión de carácter estratégico y estable a realizar por la Entidad, directamente o a través de empresas del Grupo.

En la sesión celebrada el 24 de enero fue elaborado el informe anual conteniendo el resumen de las inversiones e informes emitidos en el ejercicio 2007 que fue presentado a la consideración del Consejo de Administración.

10.2. Red de oficinas

Andalucía

Almería

ALMERÍA-1	Rb. Obispo Orbera, 55
ALMERÍA-2	Avda. Mediterráneo, s/n. (ang. Italia)
CARBONERAS-1	Paseo Marítimo, 49
CUEVAS DEL ALMANZORA-1	Avda. Barcelona, 10
EL EJIDO	Bulevar, 392
GARRUCHA	Paseo del Malecón, 122
HUÉRCAL-OVERA	Pza. Mayor, 4
MOJÁCAR-1	Avda. Andalucía, 33
ROQUETAS DE MAR VERA	Avda. de Los Baños, 4 Del Mar, 41

Cádiz

ALGECIRAS	Pza. Alta, 7
CÁDIZ-1	Avda. Andalucía, 51
CHICLANA DE LA FRONTERA-1	Pza. de las Bodegas, 1 (Local B)
CONIL DE LA FRONTERA-1	Rosa de Los Vientos, 30
JEREZ DE LA FRONTERA	Porvera, 3
SANLÚCAR DE BARRAMEDA-1	Ancha, 44

Córdoba

CÓRDOBA-1	Avda. Gran Capitán, 44
CÓRDOBA-2	Atlántico, 8

Granada

GRANADA-1	Gran Vía de Colón, 17
GRANADA-2	Avda. Federico García Lorca, 13 (Ed. Florencia)
MOTRIL	Nueva, 1

Huelva

AYAMONTE-1	La Paz, 2
HUELVA	Rico, 7

Jaén

JAÉN-1	Bernabé Soriano, 23
JAÉN-2	Extremadura, 2

Málaga

ALHAURÍN DE LA TORRE	Avda. del Mediterráneo, 34
ANTEQUERA-1	Lucena, 2

BENALMÁDENA	Avda. Alay, 2 (Local 23)
ESTEPONA	Avda. de España, 106
MÁLAGA-1	Callejones del Perchel, 4
MÁLAGA-2	Avda. Louis Pasteur, 8-10
RINCÓN DE LA VICTORIA	Avda. del Mediterráneo, 76
TORREMOLINOS	Avda. Palma de Mallorca, 23
VÉLEZ-MÁLAGA-1	Canlejas, 11-13

Sevilla

ALCALÁ DE GUADAIRA	Mairena, 22
CORIA DEL RÍO	Cervantes, 59
DOS HERMANAS	Canónigo, 120
MAIRENA DEL ALJARAFE	Avda. de los Descubrimientos, s/n. (Local 17 B)
SEVILLA-1	San Fernando, 5
SEVILLA-2	Avda. República Argentina, 14
SEVILLA-3	Luis Montoto, 102
SEVILLA-4	Ronda de Capuchinos, 27

Aragón

Huesca

AÍNSA	Avda. Central, 1
ALBALATE DE CINCA	San Francisco, 26
ALBELDA	Rambla, 1
ALCALÁ DE GURREA	Pza. España, s/n.
ALCAMPÉL	Pza. Mayor, 3
ALCOLEA DE CINCA	Pza. Neptuno, 1
ALCUBIERRE	Mayor, 1
ALMUDÉVAR	Mayor, 81
ALMUNIA DE SAN JUAN	Mayor, 5
ALTORRICÓN	Pza. Mayor, 7
ANGÜÉS	Joaquín Costa, 17
ANSÓ	Mayor, 50
ARAGÜÉS DEL PUERTO	Mayor, 9
ARÉN	Pza. Iglesia, 13
AYERBE	Pza. Ramón y Cajal, 43
BAILO	San Ramón, 4
BALLOBAR	José Antonio, 24
BARBASTRO	Paseo del Coso, 2
BARBASTRO-URBANA 1	Corona de Aragón, 19
BARBASTRO-URBANA 2	Avda. Cinca, 24
BELVER DE CINCA	Mayor, 1

BENABARRE	Vicente Pinies, 42	LALUEZA	Pza. Salvador, s/n.
BENASQUE	Avda. de los Tilos, s/n.	LANAJA	Pza. Mayor, 6
BERBEGAL	Mayor, 15	LASPAULES	Calvario, s/n.
BERDÚN	Horno, 1	LOARRE	B.º Verde, s/n.
BIELSA	Mayor, s/n.	LUPIÑÉN	Pza. Mayor, s/n.
BIESCAS	Pza. del Ayuntamieto, 13	MONZÓN	Juan de Lanuza, 1
BINACED	Avda. Goya, 2	MONZÓN-URBANA 1	Calvario, 18 Bis
BINÉFAR	Avda. Aragón, 26-28	MONZÓN-URBANA 2	Avda. del Pilar, 42
BISCARRUÉS	Pza. Constitución, s/n.	ONTIÑENA	Mayor, 50
BOLEA	Medio, 8	OSSO DE CINCA	Alfonso, 15
BOLTAÑA	Avda. Ordesa, s/n.	PANTICOSA	San Miguel, 18-A
BROTO	Avda. Ordesa, s/n.	PEÑALBA	Pza. de la Constitución, 1
CALDEARENAS	Aguces, s/n.	PERALTA DE ALCOFEA	Mayor, 16
CAMPO	Pza. Mayor, s/n.	POMAR DE CINCA	Pomared, 2
CAMPORRELLS	Nueva, 3	ROBRES	La Asunción, s/n.
CANDASNOS	San Antonio, 2	SABIÑÁNIGO	Serrablo, 60
CASTEJÓN DE MONEGROS	Mayor, 23	SABIÑÁNIGO-URBANA 1	Avda. del Ejército, 26
CASTEJÓN DE SOS	El Real, 4	SABIÑÁNIGO-URBANA 2	Serrablo, 89
CASTEJÓN DEL PUENTE	Mayor, 4	SALAS ALTAS	Iglesia, 4
EL GRADO	Mayor, 27	SALIENT DE GÁLLEGO	Cr. Francia, 15
ESPLÚS	Carretera Alta, 7	SAN ESTEBAN DE LITERA	Las Pilas, 1
ESTADILLA	Avda. de Aragón, 6	SAN JUAN DE PLAN	Pza. de Abajo, s/n.
FISCAL	Avda. Jesús, s/n.	SAN LORENZO DE FLUMEN	Ballerías, 1
FONZ	Pza. General Franco, 12	SANGARRÉN	Albarado, 4
FRAGA	Avda. Aragón, 68-70	SARIÑENA	Pza. Constitución, 7
FRAGA-URBANA 1	Avda. Aragón, 96	SENA	Pza. Mayor, s/n.
FRAGA-URBANA 2	Paseo Barrón, 12	TAMARITE DE LITERA	Paseo del Hortaz, 10
GRAÑÉN	Joaquín Costa, 31	TARDIENTA	José María Peleato, 32
GRAUS	Barranco, 54	TIERRANTONA	Redonda, 31
GURREA DE GÁLLEGO	Mayor, 29	TORLA	Avda. de Francia, 39
HECHO	Pza. Conde Xiquena, 1	TORRENTE DE CINCA	Carretera, 42
HUESCA O.P.	Coso Alto, 41	VELILLA DE CINCA	Aire, 28
HUESCA-URBANA 1	Coso Bajo, 64	VILLANUEVA DE SIGENA	Pza. Miguel Servet, 1
HUESCA-URBANA 2	Porches de Galicia, 7	ZAIDÍN	Avda. San Antonio Abad, 8
HUESCA-URBANA 3	Gibraltar, 1	Teruel	
HUESCA-URBANA 4	General Lasheras, 5	AGUAVIVA	Mayor, 3
HUESCA-URBANA 5	Avda. Pirineos, 11	ALACÓN	Planillo, 2
HUESCA-URBANA 6	Avda. Marfinez Velasco, 43	ALBALATE DEL ARZOBISPO	Mayor, 3-5
HUESCA-URBANA 7	Fuente del Ángel, 2	ALBARRACÍN	Pza. Mayor, 2
HUESCA-URBANA 8	Teruel, 14	ALCALÁ DE LA SELVA	Alta, 32
HUESCA-URBANA 10	Tr. Ballesteros, 11	ALCAÑIZ	Avda. de Aragón, 22
HUESCA-URBANA 11	Teruel, 28	ALCAÑIZ-URBANA 1	Pza. Santo Domingo, 1
JACA	Mayor, 22	ALCAÑIZ-URBANA 3	Miguel de Cervantes, 4
JACA-URBANA 1	Avda. Jacetania, 24-26	ALCORISA	Pilar, 1-3
LA PUEBLA DE RODA	Carretera, s/n.	ALFAMBRA	Pza. del Monte Gaudio, 6
LALUENGA	Pza. Basilio Paraíso, 1	ALIAGA	Mayor Alta, 1

ALLEPUZ	Mayor, 21	OLALLA	Ensanche, 2
ALLOZA	Pablo Serrano, 1	OLIETE	Canaleta, 5
ANDORRA	La Fuente, 12	ORIHUELA DEL TREMEDAL	Cr. Albarracín, 1
ARIÑO	Teruel, 18	PANCRUDO	Fuente, 5
BÁGUENA	García Esteban, 24	PEÑARROYA DE TASTAVINS	Aragón, 17
BAÑÓN	Fuente, 21	PERALES DE ALFAMBRA	Mayor, 22
BARRACHINA	Mayor, 11	RUBIELOS DE MORA	Pza. Marqués Tosos, 2
BECEITE	San Roque, 40	SAMPER DE CALANDA	Pza. España, s/n.
BELLO	Pza. Pío V, s/n.	SAN MARTÍN DEL RÍO	Pza. Ayuntamiento, 10
BLESA	Mayor, s/n.	SANTA EULALIA DEL CAMPO	San Pascual, 1
BRONCHALES	Fonbuena, 10	SARRIÓN	Molino, 10
CALACEITE	Avda. Cataluña, 43	TERUEL O.P.	Ramón y Cajal, 21
CALAMOCHA	Avda. Alfonso, 11	TERUEL-URBANA 1	Avda. Sagunto, 36
CALAMOCHA-URBANA 1	Huesca, 5	TERUEL-URBANA 3	Domingo Gascón, 5
CALANDA	Mayor, 28	TERUEL-URBANA 4	Avda. Sanz Gadea, 2
CAMINREAL	Real, 130	TERUEL-URBANA 5	Pza. Mansuetos, 1
CANTAVIEJA	Pza. España, 2	TERUEL-URBANA 6	Tarazona de Aragón, 2
CASTEL DE CABRA	Maestro Lahera, s/n.	TORRES DE ALBARRACÍN	Plaza, 28
CASTELLOTE	Paseo de la Mina, 8	TORRIJO DEL CAMPO	Generalísimo, 1
CASTELSERAS	Pza. España, s/n.	URREA DE GAÉN	Mayor, 14
CEDRILLAS	Mayor, 3	UTRILLAS	Avda. Valencia, 2
CELADAS	Horno, 12	VALDEALGORFA	Corcelada, 1
CELLA	Pza. Mayor, 9	VALDELTORMO	José Antonio, s/n.
CRETAS	Pza. España, 2	VALDEROBRES	Avda. Cortes de Aragón, 50
EJULVE	Mayor, s/n.	VAIJUNQUERA	Pza. Inauguraciones, 2
ESCUCHA	Pza. Olmo, 11	VILLAFRANCA DEL CAMPO	Mayor, 23
ESTERCUEL	Pza. Ayuntamiento, s/n.	VILLARQUEMADO	Larga, 12
FERRERUELA DE HUERVA	Baja, s/n.	VILLEL	Carretera, 14
FORTANETE	San Miguel, 25	VINACEITE	Pza. Mayor, s/n.
FUENTES CLARAS	Pza. Plaza, 9	VISIEDO	Pilar, 10
GEA DE ALBARRACÍN	Mayor, 1	VIVEL DEL RÍO	Carlos Prast, s/n.
HÍJAR	M. Pedro Dosset, 14		
HUESA DEL COMÚN	Pza. Calvo Sotelo, 6	Zaragoza	
LA PUEBLA DE HÍJAR	Molino Aceitero, 34	ACERED	Medio Lugar, 24
LA PUEBLA DE VALVERDE	Mayor, 8	AGUILÓN	Barranco, s/n.
LOSCOS	Virgen, s/n.	AINZÓN	Solana, 6
MANZANERA	Tomas María Ariño, 110	ALAGÓN	Avda. Zaragoza, 5
MARTÍN DEL RÍO	Mayor, 26	ALCALÁ DE EBRO	Pza. España, s/n.
MAS DE LAS MATAS	Mayor, 23	ALCONCHEL DE ARIZA	Pza. Mayor, s/n.
MAZALEÓN	Generalísimo Franco, 1	ALFAJARÍN	Pza. España, 3
MONREAL DEL CAMPO	Pza. España, 1	ALHAMA DE ARAGÓN	Avda. Aragón, 18
MONROYO	Collado, s/n.	ALMONACID DE LA CUBA	Pza. Pardo Santayana, 11
MONTALBÁN	Avda. Aragón, 17	ALMONACID DE LA SIERRA	Pza. San Nicolás, 5
MORA DE RUBIELOS	Pza. de la Villa, 5	ALPARTIR	Pza. Iglesia, 5
MOSQUERUELA	Pza. Mayor, 2	AMBEL	San Juan, 5
MUNIESA	Barranco, 1	ANIÑÓN	Pza. Antonio Peiro, s/n.
OJOS NEGROS	Pza. Escultor Kpis, 7	ARANDIGA	Arrabal, 19

ARIZA	Pilar, 8	GELSA DE EBRO	Pza. Mayor, 25
ATEA	Pza. de la Iglesia, 11	GRISÉN	Pza. España, 2
ATECA	Tr. Goya, 30	HERRERA	
AZUARA	Mayor, 2	DE LOS NAVARROS	Pza. Mayor, 3
BÁRBOLES	General Mola, s/n.	ILLUECA	Benedicto XIII, 51
BARDALLUR	Turbera, 11	JARABA	San Antón, 23
BARDENA DEL CAUDILLO	Norte, 2	LA ALMUNIA	
BELCHITE	Portal de la Villa, 4	DE DOÑA GODINA	Avda. de Madrid, 3
BIEL	Mayor, 20	LA CARTUJA BAJA	Paseo de los Plátanos, s/n.
BIOTA	Mayor, 1	LA MUELA	Pza. Corazón de Jesús, 2
BOQUIÑENI	Purísima, s/n.	LA PUEBLA DE ALFINDÉN	Barrio Nuevo, 40
BORJA	Pza. España, 2	LA ZAIDA	Avda. Zaragoza, 46
BREA DE ARAGÓN	Mayor, 44	LECERA	Pza. Calvo Sotelo, 7
BUJARALOEZ	San Agustín, 4	LETUX	Avda. Gregorio Artañeta Molinos, 2
CABAÑAS DE EBRO	Mayor, 11-13	LUCENI	Avda. Francisco de Goya, 12
CADRETE	Avda. Tenor Fleita, 19-21	LUMPIAQUE	Muntadas, 126
CALATAYUD	Pza. del Fuerte, 1	LUNA	Codillo, 2
CALATAYUD-URBANA 1	Paseo Sixto Celorrio, 17	MAELLA	Pza. España, 13
CALATAYUD-URBANA 2	Pza. Costa, 9	MALLÉN	Tudela, 25
CALATORAO	Fernando Católico, 27	MARA	Pza. Bermúdez, s/n.
CARIÑENA	Mayor, 84	MARÍA DE HUERVA	Cr. de Valencia, 31 Bis
CASETAS	Autovía de Logroño, 48-52	MEDIANA DE ARAGÓN	Pza. Santa Ana, 6
CASETAS-URBANA 1	León Felipe, 2	MEQUINENZA	Calle B, 45
CASPE	Mayor, 1	MESONES DE ISUELA	Pza. General Franco, 5
CASPE-URBANA 1	Isabel Católica, 3	MIEDES DE ARAGÓN	Pza. Mayor, s/n.
CASTEJÓN DE VALDEJASA	Balsa, s/n.	MONREAL DE ARIZA	Pza. Arcobriga, 5
CETINA	Arrabal, 1	MONTAÑANA	Avda. Montañana, 290
CHIPRANA	Pza. San Blas, 6	MONTÓN	Pza. Nueva, s/n.
COSUENDA	Pza. Mercado, 2	MONZALBARBA	Santa Ana, 6
CUARTE DE HUERVA	Constitución, 2	MORATA DE JALÓN	Mayor Alta, 4
DAROCA	Mayor, 42	MOROS	Portilla, 6
EJEA DE LOS CABALLEROS	Paseo Muro, 10	MOVERA	Avda. Movera, 380
EJEA DE LOS CABALLEROS-URBANA 1		MOYUELA	Capitán Godoy, 43
EL BURGO DE EBRO	Avda. Coscolluela, 5	MUNÉBREGA	General Franco, s/n.
ÉPILA	Ramon J. Sender, 13	NOVILLAS	Pza. España, 4
ERLA	Arbellones, 2-4	NUÉVALOS	Avda. Constitución, 32
ESCATRÓN	Agustín Ungria, 4	PANIZA	Pza. España, 2
FABARA	Cinco de Febrero, 64	PASTRIZ	Avda. Santa Ana, 2
FIGUERUELAS	Mayor, 25	PEDROLA	Avda. Abelardo Algora, 1
FRESCANO	Calvo Sotelo, 5	PEÑAFLORES DE GÁLLEGO	Pza. del Carmen, 5
FUENDEJALÓN	Arrabal, 1	PERDIGUERA	Pza. España, 1
FUENDETODOS	Constitución, 19	PINA DE EBRO	Pza. España, 35
FUENTES DE EBRO	Colón, 2	PINSEQUE	Mayor, 22
GALLUR	Pza. Iglesia, 5	PLASENCIA DE JALÓN	Carretera, s/n.
GARRAPINILLOS	Pza. España, 6	PRADILLA DE EBRO	Sitios, 1
	Zaragoza, 2	QUINTO DE EBRO	Mayor, 1

REMOLINOS	Pza. España, 8	ZARAGOZA-URBANA 8	Pza. Santo Domingo, 14
RICLA	Costa, 2	ZARAGOZA-URBANA 9	Avda. Valencia, 2
ROMANOS	Fuente, s/n.	ZARAGOZA-URBANA 10	P.º Fernando El Católico, 35
RUEDA DE JALÓN	Pza. de la Iglesia, 1	ZARAGOZA-URBANA 11	Antonio Leyva, 49
SABIÑÁN	Pza. España, 8	ZARAGOZA-URBANA 12	Pza. La Seo, 6
SAILLILAS DE JALÓN	Aragón, 45	ZARAGOZA-URBANA 13	San Miguel, 12
SAN JUAN DE MOZARRIFAR	Pza. España, 1	ZARAGOZA-URBANA 15	Salvador Minguijón, 14
SAN MATEO DE GÁLLEGO	José Antonio, 14	ZARAGOZA-URBANA 16	Avda. San José, 115-117
SANTA ISABEL	Avda. Santa Isabel, 76	ZARAGOZA-URBANA 17	Duquesa Villahermosa, 40
SANTA ISABEL-URBANA 1	Avda. Real Zaragoza, 3	ZARAGOZA-URBANA 18	Avda. Madrid, 204
SÁSTAGO	Mayor, 19-21	ZARAGOZA-URBANA 20	Cm. Almazara, 18
SIERRA DE LUNA	Ramón y Cajal, 11	ZARAGOZA-URBANA 21	Paseo Sagasta, 70
SOBRADIEL	San Antonio, 40	ZARAGOZA-URBANA 22	San Vicente Martir, 4
SOS DEL REY CATÓLICO	Avda. Laureano Labarta, 2	ZARAGOZA-URBANA 23	Sobrarbe, 36
TARAZONA	Avda. Navarra, 2	ZARAGOZA-URBANA 24	Lasierra Purroy, 80
TARAZONA-URBANA 1	San Atilano, 27	ZARAGOZA-URBANA 26	Avda. San José, 191-193-195
TAUSTE	Germán, 17	ZARAGOZA-URBANA 27	Unceta, 21
TERRER	Real, 86	ZARAGOZA-URBANA 28	Paseo María Agustín, 25
TORRELLAS	San Antón, 2	ZARAGOZA-URBANA 29	Coso, 121
TORRIJO DE LA CAÑADA	Marti Lis, 13	ZARAGOZA-URBANA 30	Miguel Servet, 118
TOSOS	Mayor, 17	ZARAGOZA-URBANA 31	Duquesa Villahermosa, 2
UNCASTILLO	Pza. del Ordinario, 3	ZARAGOZA-URBANA 32	Avda. Cataluña, 92
URREA DE JALÓN	Pza. España, 4	ZARAGOZA-URBANA 33	Avda. Tenor Fleta, 36
USED	Toro, 19	ZARAGOZA-URBANA 34	Avda. Navarra, 7
UTEBO	Paseo Berbegal, 16	ZARAGOZA-URBANA 35	Avda. Compromiso de Caspe, 69
UTEBO-URBANA 1	Avda. Zaragoza, 61	ZARAGOZA-URBANA 36	Antonio Mompeón Motos, 1
VERA DE MONCAYO	Esparras, 1	ZARAGOZA-URBANA 37	Asín y Palacios, 13
VILLAMAYOR	Paso, 108	ZARAGOZA-URBANA 38	Fray Julián Garcés, 54
VILLANUEVA DE GÁLLEGO	Gómez Acebo, 94	ZARAGOZA-URBANA 39	San Juan de la Peña, 190-192
VILLAR DE LOS NAVARROS	Carnicería, 10	ZARAGOZA-URBANA 40	Tomás Bretón, 20
VILLARREAL DE HUERVA	Cernada, 1	ZARAGOZA-URBANA 41	Delicias, 53
VILLARROYA DE LA SIERRA	Pza. Joaquín Costa, 38	ZARAGOZA-URBANA 42	Rigel, 1
ZARAGOZA-CENTRAL PARAÍSO	Pza. Basilio Paraíso, 2	ZARAGOZA-URBANA 43	Avda. Cesáreo Alierta, 83
ZARAGOZA-CENTRO PROM. INMOBILIARIAS	Pza. Basilio Paraíso, 2	ZARAGOZA-URBANA 44	Mosén Andrés Vicente, 30-32
ZARAGOZA-CENTRO HIPOTECARIO	Pza. Basilio Paraíso, 2	ZARAGOZA-URBANA 45	Salvador Minguijón, 45
ZARAGOZA-MONTE DE PIEDAD	San Jorge, 10	ZARAGOZA-URBANA 46	Tr. Puente Virrey, 55
ZARAGOZA SAN JORGE	San Jorge, 8	ZARAGOZA-URBANA 47	Paseo Cuéllar, 37
ZARAGOZA-URBANA 1	Conde de Aranda, 101	ZARAGOZA-URBANA 48	Avda. Goya, 14
ZARAGOZA-URBANA 3	Miguel Servet, 42	ZARAGOZA-URBANA 49	Avda. Hispanidad, 134
ZARAGOZA-URBANA 4	Avda. Madrid, 169	ZARAGOZA-URBANA 50	Alfonso I, 23
ZARAGOZA-URBANA 5	Boggiero, 2	ZARAGOZA-URBANA 51	Cm. de las Torres, 34
ZARAGOZA-URBANA 6	Jesús, 13-15	ZARAGOZA-URBANA 53	Embarcadero, 4
ZARAGOZA-URBANA 7	Avda. América, 4	ZARAGOZA-URBANA 54	Paseo Gran Vía, 40
		ZARAGOZA-URBANA 55	P.º Fernando el Católico, 59
		ZARAGOZA-URBANA 56	Avda. Jota, 48

ZARAGOZA-URBANA 57	Océano Atlántico, 2
ZARAGOZA-URBANA 58	Poeta Celso Emilio Ferreiro, 9
ZARAGOZA-URBANA 59	García Sánchez, 28
ZARAGOZA-URBANA 60	Paseo Independencia, 14
ZARAGOZA-URBANA 61	Joaquín Sorolla, 19
ZARAGOZA-URBANA 62	Oviedo, 177
ZARAGOZA-URBANA 64	Poeta María Zambrano, 58
ZARAGOZA-URBANA 65	Avda. Tenor Fleta, 59
ZARAGOZA-URBANA 66	Avda. Pablo Gargallo, 75
ZARAGOZA-URBANA 68	Avda. Alcalde Gómez Laguna, 6
ZARAGOZA-URBANA 69	Avda. Cesáreo Alierta, 37
ZARAGOZA-URBANA 70	Arzobispo Morcillo, 40
ZARAGOZA-URBANA 71	Juan Carlos I, 45-47
ZARAGOZA-URBANA 72	Daroca, 79-81
ZARAGOZA-URBANA 73	Victoria Ocampo, 2-4
ZARAGOZA-URBANA 74	Avda. Salvador Allende, 19
ZARAGOZA-URBANA 75	Urb. Parque Roma Bloque A, Casa 5
ZARAGOZA-URBANA 76	Gertrudis Gómez de Avellaneda, 55
ZARAGOZA-URBANA 77	Jorge Cocci, 1
ZARAGOZA-URBANA 79	Poeta León Felipe, 1-3
ZARAGOZA-URBANA 80	Gertrudis Gómez de Avellaneda, 77, Edificio Eros
ZARAGOZA-URBANA 82	Pintor Pablo Ruiz Picasso, 18
ZARAGOZA-URBANA 83	Balbino Orensanz, 41
ZARAGOZA-URBANA 86	Avda. Salvador Allende, 65-67
ZARAGOZA-URBANA 87	Avda. de la Ilustración (C.C. Montecanal)
ZARAGOZA-URBANA 88	Avda. Miguel Servet, 109
ZARAGOZA-URBANA 89	Camino del Pílon, 131-135
ZARAGOZA-URBANA 90	Avda. Las Majas de Goya, 25 (Parque Goya II)
ZARAGOZA-URBANA 91	Ludwing van Beethoven, 34
ZARAGOZA-URBANA 92	Camino del Pílon, 57
ZARAGOZA-URBANA 93	Avda. Alcalde Gómez Laguna, 48
ZARAGOZA-URBANA 94	Paseo de Longares, 19
ZARAGOZA-URBANA 95	Bielsa, 1
ZARAGOZA-URBANA 96	Ctra. Logroño, km 3,700, Polígono «El Portazgo»
ZARAGOZA-URBANA 97	La Prima Angélica, 6
ZARAGOZA-URBANA 98	Avda. Navarra, 80 (Estación Intermodal)
ZUERA	Mayor, 30-32

Canarias

Las Palmas de Gran Canaria

LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	Franchy Roca, 5
----------------------------	-----------------

Tenerife

SAN CRISTÓBAL DE LA LAGUNA-1	Obispo Rey Redondo, 51
SANTA CRUZ DE TENERIFE	Bethencourt Alfonso, 19

Cantabria

SANTANDER	Paseo José María Pereda, 32
-----------	-----------------------------

Castilla y León

Ávila

ÁVILA	Pza. Santa Teresa, 12
-------	-----------------------

Burgos

BURGOS-1	Toledo, 1
BURGOS-2	Vitoria, 190
MIRANDA DE EBRO	Estación, 42

León

LEÓN	Gran Vía de San Marcos, 15
PONFERRADA	Avda. del Castillo, 203

Palencia

PALENCIA	Mayor, 112
----------	------------

Salamanca

SALAMANCA	Avda. Mirat, 2
-----------	----------------

Segovia

SEGOVIA	Paseo Ezequiel González, 45
---------	-----------------------------

Soria

ALMAZÁN	Avda. Salazar y Torres, s/n.
OLVEGA	Fuente del Suso, 1
SORIA-1	Collado, 51
SORIA-2	Paseo Santa Bárbara, 3

Valladolid

VALLADOLID-1	Paseo Zorrilla, 66
VALLADOLID-2	Tudela, 7

Zamora

ZAMORA	Avda. Alfonso IX, 3
--------	---------------------

Castilla-La Mancha

Albacete

ALBACETE-1	Paseo Libertad, 12
ALBACETE-2	Hellín, 3

Ciudad Real

CIUDAD REAL	Arcos, 12
PUERTOLLANO	Juan Bravo, 2

Cuenca

CUENCA	Hurtado de Mendoza, 4
TARANCÓN-1	Avda. Miguel de Cervantes, 48

Guadalajara

ALCOLEA DEL PINAR	Real, 53
ALMONACID DE ZORITA	José Calvo Sotelo, 14
ALOVERA-1	Pza. de la Comunidad, 3
ALOVERA-2	Avda. Príncipes de Asturias, 17
ALUSTANTE	Pilar, s/n.
ATIENZA	Pza. España, 7
AZUQUECA DE HENARES	Mayor, 4
AZUQUECA DE HENARES-1	Acacias, 1
AZUQUECA DE HENARES-2	Avda. Constitución, 10
AZUQUECA DE HENARES-3	Avda. Europa, 16
AZUQUECA DE HENARES-4	Rafael Alberti, 7
BRIHUEGA	Juan Catalina, 1
CABANILLAS DEL CAMPO	Carretera, 4
CHECA	Baja del Río, 44
CHILOECHES	Mayor, 34
CIFUENTES	Belén, 3
COGOLLUDO	Tr. Palacio, 7-9
EL CASAR	Del Cuco, 2
GUADALAJARA-O.P.	Miguel Fluiters, 26
GUADALAJARA-URBANA 1	Virgen del Amparo, 16
GUADALAJARA-URBANA 2	Avda. Barcelona, 17
GUADALAJARA-URBANA 3	Paseo Dr. Fernández Iparraguirre, 21
GUADALAJARA-URBANA 4	Avda. del Ejército, 9
GUADALAJARA-URBANA 5	Virgen de la Soledad, 34
GUADALAJARA-URBANA 6	Avda. Barcelona, 30
GUADALAJARA-URBANA 7	Avda. Constitución, 16
GUADALAJARA-URBANA 9	La Isabela, 9-11
GUADALAJARA-URBANA 11	Toledo, 44
GUADALAJARA-URBANA 13	Antonio Buero Vallejo, 11
GUADALAJARA-URBANA 14	Avda. El Atance, 15 (Manzana C-4)
GUADALAJARA-URBANA 15	Avda. del Vado, 7
GUADALAJARA-URBANA 16	Avda. Santa María Micaela, 108

GUADALAJARA-URBANA 17	Bulevar Alto Tajo, 32
HORCHE	Mayor, 2
HUMANES	General Mola, 2
ILLANA	Pza. Constitución, s/n.
IRIEPAL	Pza. del Ayuntamiento, 6
JADRAQUE	Pza. de Las Posadas, 1
MADRID ESTE	
GUADALAJARA-CENTRO	
PROM. INMOBILIARIAS	Francisco Cuesta, 2
MARANCHÓN	Paseo Alameda, s/n.
MARCHAMALO	Pza. Mayor, 12
MOLINA DE ARAGÓN	Avda. Adarves, 22
MONDÉJAR	Gascón, 2
PASTRANA	Mayor, 6
PIOZ	Cr de Loranca, 14
RIOSALIDO	Pza. Mayor, s/n.
ROMANCOS	Pza. España, s/n.
SACEDÓN	Glorieta de los Mártires, 2
SETILES	Escuelas, s/n.
SIGÜENZA	Cardenal Mendoza, 11
SIGÜENZA-URBANA 1	General Mola, 1
TAMAJÓN	En medio, 36
TARACENA	Deseada, s/n.
TARTANEDO	Carretera, s/n.
TOMELLOSA	Iglesia, s/n.
TORIJA	Camilo José Cela, 3
TORREJÓN DEL REY	Ancha, 13
TÓRTOLA DE HENARES	Real, 21
TORTUERA	Marqués de Embid, s/n.
TRILLO	Plazuela de la Vega, 7
UCEDA	Veracruz, 4
USANOS	Pza. Mayor, 8
VILLANUEVA DE ALCORÓN	Carretera de Huete a Tortuera, s/n.
VILLANUEVA DE LA TORRE	Avda. Pico Ocejón, 2 (C.C. «Valgreen», local 16)
YEBES	La Encina, s/n. (Bl. 1 - E)
YEBRA	Condesa San Rafael, 5
YUNQUERA DE HENARES	La Iglesia, 2

Toledo

ILLESCAS	Real, 68
SESEÑA VIEJO-1	Ancha, 9
TALAVERA DE LA REINA	Del Prado, 3
TOLEDO-1	Cuesta de Carlos V, 9
TOLEDO-2	Río Alberche, 48
TOLEDO-3	Ecuador, 5
TORRIJOS	Gibraltar Español, 2

Cataluña

Barcelona

BADALONA 1	Germa Juli, 8
BADALONA 2	Avda. Marqués de Montroig, 17
BADALONA 3	Avda. Alfonso XIII, 574
BARBERÁ DEL VALLÉS	Paseo Doctor Moragas, 278
BARCELONA-O.P.	Paseo Gracia, 80
BARCELONA-URBANA 1	Paseo Fabra y Puig, 158
BARCELONA-URBANA 2	Pza. Cataluña, 8
BARCELONA-URBANA 3	Sants, 258-262
BARCELONA-URBANA 4	Avda. Diagonal, 612
BARCELONA-URBANA 5	Sant Joan de Malta, 124
BARCELONA-URBANA 6	Valencia, 531
BARCELONA-URBANA 7	Paseo Zona Franca, 165-167
BARCELONA-URBANA 8	Rambla Guipúzcoa, 93
BARCELONA-URBANA 9	Rambla Onze de Septiembre, 39-41
BARCELONA-URBANA 10	Travesera de Dalt, 11-13
BARCELONA-URBANA 11	Paseo Valldaura, 168
CASTELDEFELS	Avda. de la Constitución, 158
CERDANYOLA DEL VALLÉS	Avda. Catalunya, 51
CORNELLÁ DE LLOBREGAT	Rambla Anselmo Clave, 44
EL PRAT DE LLOBREGAT	Avda. Virgen de Montserrat, 62
ESPLUGUES DE LLOBREGAT	Avda. Isidre Martí, 32
GAVÁ	Rambla Vayreda, 69-71
GRANOLLERS	Rambla Josep Tarradellas, 2
HOSPITALET DE LLOBREGAT-1	Rambla Justo Oliveras, 60
HOSPITALET DE LLOBREGAT-2	Santa Eulalia, 109
HOSPITALET DE LLOBREGAT-3	Progrés, 68
IGUALADA	Avda. Balmes, 75
MANRESA	Paseo Pere III, 79-81
MATARÓ	Montserrat, 60
MOLINS DE REI	Dels Parcels, 5
MOLLET DEL VALLÉS	Avda. Llibertat, 27-29
RUBÍ-1	Narcís Monturiol, 2-4
RUBÍ-2	Nuestra Señora de Lourdes, 1
SABADELL-1	Alfonso XIII, 18
SABADELL-2	Avda. Matadepera, 149
SABADELL-3	Avda. Barberá, 443
SANT ANDREU DE LA BARÇA	Cr. de Barcelona, 107
SANT BOI-1	Pza. Catalunya, 31
SANT BOI-2	Ronda de Sant Ramón, 86

SANT CUGAT DEL VALLÉS	Francesc Moragas, 9
SANT JUST DESVERN	Bonavista, 51-53
SANTA COLOMA DE GRAMANET	Rambla San Sebastián, 90
TERRASSA-1	Rambla Egara, 103
TERRASSA-2	Doctor Calsina, 308
TERRASSA-3	Cr. del Castellar, 29
TERRASSA-4	Vint i Dos de Juliol, 332
VIC	Morgades, 52
VILADECANS-1	Avda. del Moli, 25
VILADECANS-2	Rambla Modolell, 29
VILANOVA I LA GELTRÚ	Rambla Josep Antoni Vidal, 2

Girona

'GIRONA- 1	Emili Grahit, 6-8
------------	-------------------

Lleida

AITONA	Avda. 27 de Gener, 50
ALBATARREC	Doctor Robert, 48
ALCARRÁS	Major, 94
ALFARRÁS	Avda. Catalunya, 18
ALMACELLES	Major, 62
ALMATRET	Major, 10
ALMENAR	Avda. de Lleida, 15-16
ALPICAT	Lleida, 44
ARTESA DE SEGRE	Balmes, 9
BALAGUER	Avda. Pere III, 39
BELLPUIG	Pza. Ramón Folch, 28
BENAVENT DE SEGRIA	Pza. Major, 5
CERVERA	Avda. Catalunya, 12
GIMENELLS	Pza. Espanya, 3
LA BORDETA	Ignasi Bastus, 7
LA SEU D'URGELL	Josep de Zulueta, 5
L'ALBI	Avda. Catalunya, 4
LES BORGES BLANQUES	Enseñanza, 24
LINYOLA	Pons y Arola, 18
LLARDECANS	Loreto, 2
LLEIDA-1	Rambla Ferrán, 38
LLEIDA-2	Pza. Ricard Vinyes, 8
LLEIDA-3	Paseo Gran Passeig de Ronda, 85
LLEIDA-4	Avda. Alcalde Porqueres, 35
LLEIDA-5	Doctora Castells, 1
LLEIDA-6	Baro de Maials, 20
LLEIDA-7	Corregidor Escofet, 67
MASSALCOREIG	Nou, 26
MENARGUENS	Pza. L'Esglesia, 9

MOLLERUSSA
 OS DE BALAGUER
 PONTS
 PUIGVERD DE LLEIDA
 ROSSELLÓ
 SERÓS
 SOLSONA
 SOSES
 TÁRREGA
 TORA
 TORREFARRERA
 TORREGROSSA
 TORRELAMEU
 TREMP
 VILANOVA DE BELLPUIG
 VINAIXA

Pza. Ayuntamiento, 2
 La Seda, 13
 Cr. Seu D'Urgell, 25
 Pza. España, 8
 Pza. Major, 2
 Major, 6
 Pza. del Camp, 8
 Sindicato, 77
 Pza. del Carme, 18-B
 Pza. La Creu, s/n.
 Major, 39
 Lleida, 9
 De la Creu, 10
 Paseo del Vall, 7
 Major, 4
 Cr. Lleida, 20

ALCORCÓN-1
 ALCORCÓN-2
 ALCORCÓN-3

 ALCORCÓN-4
 ALCORCÓN-5
 ALCORCÓN-6
 ALGETE
 ARANJUEZ

ARGANDA DEL REY-1
 ARGANDA DEL REY-2
 ARROYOMOLINOS
 BOADILLA DEL MONTE-1
 BOADILLA DEL MONTE-2

BRUNETE
 CIEMPOZUELOS
 COLLADO VILLALBA-1
 COLLADO VILLALBA-2
 COLMENAR VIEJO-1
 COLMENAR VIEJO-2

COSLADA-1
 COSLADA-2
 COSLADA-3
 DAGANZO DE ARRIBA
 EL MOLAR
 FUENLABRADA-1
 FUENLABRADA-2
 FUENLABRADA-3
 FUENLABRADA-4
 FUENLABRADA-5
 FUENLABRADA-6
 FUENLABRADA-7

FUENLABRADA-8

 FUENTE EL SAZ DE JARAMA
 GALAPAGAR
 GETAFE-1
 GETAFE-2
 GETAFE-3
 GETAFE-4
 GETAFE-5
 GETAFE-7

 GRINÓN

Mayor, 83
 Pza. Princesa Sofía, 5
 Pza. Ondarreta, 5
 (Locales 1 y 4)
 Timanfaya, 51
 Valladolid, 25
 Helsinki, 6
 La Paloma, 4
 Capitán Gómez
 Castrillón, 66-70
 Juan de la Cierva, 6-8-10
 Avda. de Madrid, 46
 Pza. Mayor, 11 (Local 1)
 Avda. Generalísimo, 17
 Avda. Infante Don Luis, 8
 bis (Local 9-10)
 Real de San Sebastián, 43
 Mayor, 5
 Real, 27
 Honorio Lozano, 8
 Marqués Santillana, 12-14
 Cr. Hoyo de Manzanares,
 27 (Polígono «El
 Portachuelo»)
 Tr. Constitución, 51-53
 México, 29
 Avda. Océano Atlántico, 5
 Príncipe Felipe, 17
 Avda. de España, 38
 Portugal, 33
 Avda. de las Naciones, 2
 Los Ángeles, 10
 Castilla La Nueva, 34
 Pza. Lugo, 10
 Extremadura, 8
 Pablo Iglesias (Urb. «Nuevo
 Versalles», Bq. 208)
 León, 22
 (Polígono «Cobo Calleja»)
 Martina García, 2
 Caño, 16
 Madrid, 98
 Castilla, 2
 Pza. España, 3
 Garcilaso, 63
 María Zambrano, 7
 Eratóstenes, 1
 (Polígono «El Lomo»)
 El Palo, 1

Tarragona

AMPOSTA
 CAMBRILS
 REUS-1
 REUS-2
 REUS-3
 SALOU
 TARRAGONA-1
 TARRAGONA-2
 TARRAGONA-4
 VILA-SECA

Avda. de la Rápita, 45
 Pau Casals, 31
 Avda. Prat de la Riba, 41-B
 Paseo Prim, 32
 Cr. de Salou, 60-62
 Barcelona, 39
 Rambla Nova, 117
 Unión, 45
 Sant Benildo, 2 (Local C)
 Pza. de Voltes, 1

Comunidad de Madrid

Madrid

ALCALÁ DE HENARES-1
 ALCALÁ DE HENARES-2
 ALCALÁ DE HENARES-3
 ALCALÁ DE HENARES-4
 ALCALÁ DE HENARES-5
 ALCALÁ DE HENARES-6
 ALCALÁ DE HENARES-7
 ALCALÁ DE HENARES-8
 ALCALÁ DE HENARES-9
 ALCALÁ DE HENARES-10
 ALCOBENDAS-1
 ALCOBENDAS-2
 ALCOBENDAS-3
 ALCOBENDAS-4
 ALCOBENDAS-5

Juan de Austria, 1
 Cánovas Castillo, 3
 Avda. Lope de Figueroa, 16
 Libreros, 14
 Avda. Reyes Católicos, 1
 Paseo de Pastrana, 37
 Avda. de los Reyes Magos, 4
 Octavio Paz, 8
 Jorge Juan, 8
 Juan Ramón Jiménez, 10
 San Antonio, 2
 Avda. Constitución, 16-18
 Avda. Constitución, 108
 Marqués de Valdevia, 109
 Avda. Industria, 32

GUADALIX DE LA SIERRA	Pza. Consistorial, 2	MADRID-URBANA 31	Sánchez Barcaiztegui, 3
GUADARRAMA	Alfonso Senra, 29	MADRID-URBANA 32	Cr. Canillas, 23
HUMANES DE MADRID	Madrid, 55	MADRID-URBANA 33	Elizondo, 8
LAS ROZAS DE MADRID-1	Real, 43	MADRID-URBANA 34	Avda. Rafael Finat, 2
LAS ROZAS DE MADRID-2	Camilo José Cela, 16	MADRID-URBANA 35	Avda. Orovilla, 60
LEGANÉS-1	Antonio Machado, 1	MADRID-URBANA 36	Fuentespina, 6
LEGANÉS-2	Monegros, 8	MADRID-URBANA 37	Avda. Niza, 10
LEGANÉS-3	Río Manzanares, 27	MADRID-URBANA 38	Osa Mayor, 61
LEGANÉS-4	Santa Lucía, 16	MADRID-URBANA 40	Avda. Partenón, 10
LEGANÉS-5	Avda. Rey Juan Carlos I, 84	MADRID-URBANA 41	Avda. de la Albufera, 238-240
LEGANÉS-7	Polvoranca, 27-29	MADRID-URBANA 42	Avda. de Nuestra Señora de Fátima, 29
LEGANÉS-8	Alcalde Pedro González González, 17	MADRID-URBANA 43	De los Caballeros, 3
LOECHES	Pza. de la Villa, 13	MADRID-URBANA 44	Avda. Alberto Alcocer, 46
MADRID O.P.	Alcalá, 29	MADRID-URBANA 45	Ibiza, 29
MADRID-URBANA 1	Paseo Santa María de la Cabeza, 67	MADRID-URBANA 46	General Romero Basart, 75
MADRID-URBANA 2	Bravo Murillo, 152	MADRID-URBANA 47	Illescas, 215
MADRID-URBANA 3	La Oca, 64	MADRID-URBANA 48	Alcalá, 467
MADRID-URBANA 4	Alcalá, 300	MADRID-URBANA 49	Bravo Murillo, 79
MADRID-URBANA 5	Alcalá, 203	MADRID-URBANA 50	Marqués de Urquijo, 6-8
MADRID-URBANA 6	López de Hoyos, 106	MADRID-URBANA 51	San Cipriano, 19-21
MADRID-URBANA 7	Marcelo Usera, 118	MADRID-URBANA 52	Dr. Ezquerdo, 108
MADRID-URBANA 8	Mariano Agui, 1	MADRID-URBANA 54	Avda. del General, 32
MADRID-URBANA 9	Avda. Albufera, 30	MADRID-URBANA 55	Alcántara, 82
MADRID-URBANA 10	Pza. Sierra Ayllón, 2	MADRID-URBANA 56	Avda. Guadalajara, 4
MADRID-URBANA 11	San Narciso, 38	MADRID-URBANA 57	Caleruega, 11
MADRID-URBANA 12	Avda. Albufera, 121	MADRID-URBANA 58	Ríos Rosas, 46
MADRID-URBANA 13	Santa Virgilia, 1	MADRID-URBANA 61	Avda. Bruselas, 71
MADRID-URBANA 14	Paseo Alberto Palacios, 28	MADRID-URBANA 62	Avda. Pablo Neruda, 134
MADRID-URBANA 15	Juan José Martínez Seco, 38	MADRID-URBANA 63	Canarias, 64 (Portal 2)
MADRID-URBANA 16	Camino Viejo Leganés, 138	MADRID-URBANA 64	Pobladura del Valle, 27
MADRID-URBANA 17	General Ricardos, 66	MADRID-URBANA 65	Fermín Caballero, 52
MADRID-URBANA 18	Cebreros, 40	MADRID-URBANA 66	Congosto, 12
MADRID-URBANA 19	Avda. San Diego, 119	MADRID-URBANA 67	Julián Camarillo, 57-59
MADRID-URBANA 20	Bravo Murillo, 342	MADRID-URBANA 68	Berrocal, 5
MADRID-URBANA 21	Vital Aza, 35	MADRID-URBANA 69	Ordicia, 13
MADRID-URBANA 22	San Bernardo, 112	MADRID-URBANA 70	Príncipe Carlos, 17
MADRID-URBANA 23	Embajadores, 172-174	MADRID-URBANA 71	Avda. de la Peseta, 75
MADRID-URBANA 24	Illescas, 14	MADRID-URBANA 72	Minerva, 93
MADRID-URBANA 25	Hacienda de Pavones, 7	MADRID-URBANA 73	Avda. Monasterio de Silos, 83
MADRID-URBANA 26	Clara del Rey, 66	MADRID-URBANA 74	Avda. Camino Santiago, 21
MADRID-URBANA 27	Paseo Extremadura, 32	MADRID-URBANA 75	Cm. Vinateros, 108
MADRID-URBANA 28	Sarría, 46	MADRID-URBANA 76	Antonio Leyva, 7
MADRID-URBANA 29	Bohemios, 11	MADRID-URBANA 77	Argumosa, 19
MADRID-URBANA 30	Paseo Las Acacias, 25	MADRID-URBANA 78	Sierra Toledana, 39

MADRID-URBANA 79	Avda. López de Hoyos, 470	SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES-3	José Hierro, 16
MADRID-URBANA 80	Cr. Villaverde-Vallecas, km 3,8 (Local 5 C)	SEVILLA LA NUEVA	Pza. de los Arcos, 8
MADRID-URBANA 81	Trafalgar, 9	TORREJÓN DE ARDOZ-1	En medio, 15
MADRID-URBANA 82	Pza. Virgen del Romero, 7	TORREJÓN DE ARDOZ-3	Lisboa, 8
MADRID-URBANA 83	Gran Vía del Sureste, 24	TORREJÓN DE ARDOZ-4	Avda. Cristóbal Colón, 8
MADRID CENTRO OESTE-CENTRO PROMOCIONES INMOBILIARIAS	Avda. Partenón, 10 (3.º Planta)	TORREJÓN DE ARDOZ-5	Hilados, 12
MAJADAHONDA-1	Gran Vía, 20	TORREJÓN DE LA CALZADA	Real, 28-30
MAJADAHONDA-2	Doctor Marañón, 47	TORRELAGUNA	La Cava, 12
MECO	Del Prado, 4	TORRELODONES	Valladolid, 17
MEJORADA DEL CAMPO	Avda. Constitución, 24	TORRES DE LA ALAMEDA	Avda. Madrid, 5
MÓSTOLES-1	Avda. Constitución, 45	TRES CANTOS-1	Avda. Colmenar Viejo (C.C. «El Zoco», Local 8)
MÓSTOLES-2	Miguel Ángel, 22	VALDEMORO-1	Estrella de Elola, 34
MÓSTOLES-3	Libertad, 56	VALDEMORO-2	Glorieta de los Tritones, 1 (Polígono «El Restón»)
MÓSTOLES-4	Alfonso XII, 6 (Urb. «La Altusana», Bq. 25)	VALDEMORO-3	Antonio Van de Pere, 3
MÓSTOLES-5	Estocolmo, 8	VELILLA DE SAN ANTONIO	De la Iglesia, 2
MÓSTOLES-6	Avda. de los Deportes, 3	VILLALBILLA	Generalife, 1
MÓSTOLES-7	Margarita, 29	VILLANUEVA DE LA CAÑADA	Real, 21
NAVALCARNERO	Constitución, 18	VILLANUEVA DEL PARDILLO	Avda. Madrid, 19
PARACUELLOS DE JARAMA	Avda. de Torrejón, 1	VILLAVICIOSA DE ODÓN	Carretas, 32
PARLA-1	Real, 86	<hr/>	
PARLA-2	Real, s/n.	Comunidad Foral de Navarra	
PARLA-3	Pinto, 22	Navarra	
PARLA-4	Avda. de las Estrellas, 27	BERRIOZAR	Errekarte, 8
PINTO-1	Empedrada, 1	BURLADA	Mayor, 37
PINTO-2	Bélgica, 49	CINTRUÉNIGO	Barón de la Torre, 35
POZUELO DE ALARCÓN-1	Avda. de Europa, 11	CORELLA	Avda. Escudero, 23-25
RIVAS VACIAMADRID	Avda. de Levante, 124 (Bq. Mc-2)	ESTELLA	San Andrés, 5
SAN AGUSTÍN DE GUADALIX	Avda. Madrid, 33	PAMPLONA-1	Navarro Villoslada, 1
SAN FERNANDO DE HENARES-1	José Alix, 16	PAMPLONA-2	Avda. Bayona, 3
SAN FERNANDO DE HENARES-2	Avda. de Zarauz, 37	PAMPLONA-4	Avda. Marcelo Celayeta, 77
SAN LORENZO DE EL ESCORIAL	Joaquín Costa, 4	PAMPLONA-5	Ermitagaña, 46
SAN MARTÍN DE LA VEGA	Fray Bartolomé de las Casas, 2	PERALTA	Izurzun, 8
SAN MARTÍN DE VALDEIGLESIAS	Corredera Baja, 29	TUDELA	Avda. Zaragoza, 22
SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES-1	Real, 86	<hr/>	
SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES-2	Guadarrama, 21	Comunidad Valenciana	
		Alicante	
		ALICANTE-1	Avda. Federico Soto, 9
		ALICANTE-2	Padre Esplá, 34
		ALICANTE-3	Avda. Novelda, 42
		ALICANTE-4	Alona, 29
		BENIDORM	Avda. Alfonso Puchades, 12

DENIA
ELDA
ELX-1
ELX-2
ORIHUELA
SAN JUAN DE ALICANTE
SAN VICENTE DEL RASPEIG
TORREVIEJA

Castellón

ALMASSORA
BURRIANA
CASTELLÓN-1
CASTELLÓN-2
CASTELLÓN-3
CASTELLÓN-4
CASTELLÓN-5
LA VALL D'UIXÓ
ONDA
VILA-REAL
VINAROS

Valencia

ALAQUÁS
ALFAFAR
ALGEMESÍ
ALZIRA
BÉTERA

BURJASSOT
CATARROJA
GANDÍA
LA POBLA DE VALLBONA
LLIRIA
MANISES
MISLATA
MONCADA
OLIVA
PAIPORTA
PATERNA
PUERTO DE SAGUNTO-1
PUERTO DE SAGUNTO-2
PUZOL
SUECA
TORRENT-1
TORRENT-2

Pza. Jaime I, 9
Padre Manjón, 4
Lepanto, 28
Avda. de Alacant, 26
Avda. Duque de Tamames, 31
Avda. Rambla, 37
Avda. Ancha de Castelar, 41
Ronda César Cánovas
Girada, 4

Avda. José Ortiz, 80
Pza. El Pla, 23
Avda. Rey Don Jaime I, 3
San Félix, 46-48
Pza. de Fadrell, 5
Avda. Valencia, 42
Paseo Morella, 23
Avda. Corazón de Jesús, 33
Salvador Barri, 15
Pza. Mayor, 4
Pza. General Jovellar, 11

Avda. País Valenciano, 15
Avda. de la Albufera, 20
San José de Calasanz, 1
Calderón de la Barca, 4
Pza. Antic Regne de
Valencia, 1-2
Ausias March, 29
Cami Reial, 10
Paseo Germanies, 37
José Garrido Farga, 70
Duc de Lliria, 14
Ribarroja, 26
Santa Teresa, 29
Avda. del Mediterráneo, 4
Cervantes, 1
Avda. Maestro Palau, 97
Vicente Mortes, 19
Nueve de Octubre, 59
Cataluña, 34
Pza. Veinticinco de Abril, 2
Jaume I, 52
Avda. País Valencia, 94
Pza. Maestro Giner, 33

VALENCIA-CENTRO DE
PROM. INMOBILIARIAS

VALENCIA-O.P.

VALENCIA-URBANA 1
VALENCIA-URBANA 2
VALENCIA-URBANA 3
VALENCIA-URBANA 4
VALENCIA-URBANA 5
VALENCIA-URBANA 6
VALENCIA-URBANA 7
VALENCIA-URBANA 8
VALENCIA-URBANA 9
VALENCIA-URBANA 10
VALENCIA-URBANA 11
VALENCIA-URBANA 12
VALENCIA-URBANA 13
VALENCIA-URBANA 14
VALENCIA-URBANA 15
VALENCIA-URBANA 16

VALENCIA-URBANA 17
VALENCIA-URBANA 18
XIRIVELLA

Roger de Lauria, 6
(Planta 2.ª)
Roger de Lauria, 6
Gran Vía Ramón y Cajal, 31
Barón de Cárcer, 17
Avda. del Puerto, 71
Virgen de la Cabeza, 69
Poeta Al Russafí, 2
Ciscar, 1
Emilio Baró, 62
Carteros, 54
Carrera Malilla, 23
Valle de La Balletera, 11
José María Haro, 18
Cardenal Benlloch, 109
Cm. Moncada, 72
Avda. de la Plata, 97
Profesor Ángel Lacalle, 10
Dr. Nicasio Benlloch, 13
(Benicalap)
Trafalgar, 42
Avda. del Cid, 1
Cm. Nou de Torrent, 53

Extremadura

Badajoz

BADAJOS Avda. Europa, 5

Cáceres

CÁCERES Avda. Alemania, 7

Galicia

A Coruña

A CORUÑA-1 Fernando Macías, 2
A CORUÑA-2 Avda. General Sanjurjo, 16-18
SANTIAGO DE COMPOSTELA Horreo, 13-15

Lugo

LUGO-1 Rua Bolaño Rivadeneira, 9

Ourense

OURENSE Valentín Lamas Carvajal, 30

Pontevedra

PONTEVEDRA-1	Marqués de Riestra, 21
VIGO	Urzaiz

Islas Baleares

Baleares

PALMA DE MALLORCA-1	Avda. Comte de Sallent, 1
PALMA DE MALLORCA-2	Avda. de Aragón, 36
PALMA DE MALLORCA-3	Pasaje Mallorca, 19

La Rioja

La Rioja

AGONCILLO	Olmo, 28	
AGUILAR DEL RÍO ALHAMA	Carlos Moreno, 3	
ALBELDA DE IREGUA	Pedro José Trevijano, 18	
ALBERITE DE IREGUA	Avda. Navarra, 5	
ALCANADRE	Doctor Chavarria, 12	
ALDEANUEVA DE EBRO	Pza. España, 10	
ALESANCO	Pza. Constitución, 1	
ALFARO	Pza. España, 2	
ALFARO-URBANA 1	Tudela, 36	
ANGUCIANA	Carretera, s/n.	
ANGUIANO	Hermanos Sánchez Torres, 8	
ARNEDILLO	Avda. Cidacos, 36	
ARNEDO	Juan Carlos I, 18	
ARNEDO-URBANA 1	Paseo Constitución, 91	
ARRUBAL	Avda. G. Franco, s/n.	
AUSEJO	Plaza, s/n.	
AUTOL	Tr. Ezquerro, 32	
AZOFRA	Pza. España, s/n.	
BADARÁN	Real, 56	
BAÑARES	Real de Abajo, 1	
BAÑOS DE RÍO TOBIA	Calvo Sotelo, 26	
BERCEO	Carrera, 8	
BERGASA	Cierzo, s/n.	
BRIONES	Pza. de España, 4	
CALAHORRA	Avda. del Pilar, 5	
CALAHORRA-URBANA 1	Bebricio, 62	
CALAHORRA-URBANA 2	Pza. Quintiliano, 17	
CAMPROVÍN	Del Sol, 1	
CASALARREINA	Avda. La Paz, 20	
CASTAÑARES DE RIOJA	La Taberna, 11	
CENICERO	Victoria, 1	
CERVERA DEL RÍO ALHAMA		Avda. Rioja, 19
CORERA		Mayor, 89
CUZCURRITA DE RÍO TIRÓN		Mayor, 11
EL REDAL		Jazmín, 35
EL VILLAR DE ARNEDO		El Sol, 67
ENCISO		Virgen, s/n.
ENTRENA		Pza. del Coso, s/n.
EZCARAY		Pza. Conde Torremuzquiz, 5
FONCEA		Pza. Mayor, 9
FONZALECHE		Iglesia, 11
FUENMAYOR		Pza. Azpilicueta, 21
GRAÑÓN		Mayor, 4
GRÁVALOS		Pza. José María Fraile, 15
HARO		Paseo Vega, 6
HARO-URBANA 1		Ventilla, 44
HERCE		B.º Los Buenos, 11
HERRAMELLURI		Grañón, s/n.
HERVIAS		Carretera, s/n.
HUÉRCANOS		Avda. San Pantaleón, 20
LAGUNA DE CAMEROS		Mayor, 11
LARDERO		Marqués de la Ensenada, 6
LEIVA		Mayor, s/n.
LOGROÑO-O.P.		Gran Vía Juan Carlos I, 9
LOGROÑO-URBANA 1		Pío XII, 13
LOGROÑO-URBANA 2		Avda. Colón, 49
LOGROÑO-URBANA 3		Avda. de la Paz, 69
LOGROÑO-URBANA 4		Avda. Gonzalo de Berceo, 6
LOGROÑO-URBANA 5		Avda. Pérez Galdós, 29
LOGROÑO-URBANA 6		Muro de la Mata, 1
LOGROÑO-URBANA 7		Huesca, 49
LOGROÑO-URBANA 8		Avda. de la Paz, 18
LOGROÑO-URBANA 9		Marqués de Murrieta, 72-74
LOGROÑO-URBANA 10		General Vara del Rey, 62
LOGROÑO-URBANA 11		Gran Vía Juan Carlos I, 38
LOGROÑO-URBANA 12		Paseo Chile, 48-50
LOGROÑO-URBANA 13		Avda. de la Paz, 43-45
LOGROÑO-URBANA 14		Pedregales, 14
LOGROÑO-URBANA 15		Piqueras, 87
LOGROÑO-URBANA 16		Siete Infantes de Lara, 9
LOGROÑO-URBANA 17		Avda. de Burgos, 32
LOGROÑO-URBANA 18		Poeta Prudencio, 12
LOGROÑO-URBANA 19		Sojuela, 5
LOGROÑO-URBANA 20		Avda. de Zaragoza, 1
LOS MOLINOS DE OCÓN		Luis Bretón, s/n.
MANJARRÉS		San Isidro, s/n.

MATUTE	Pza. Esteban Villegas, 2
MEDRANO	Pza. Mayor, s/n.
MURILLO DE RÍO LEZA	Mayor, 33
NÁJERA	Constantino Garrán, 18
NÁJERA-URBANA 1	San Fernando, 62
NALDA	Arrabal, 6
NAVARRETE	Abadía, 4-6
OCHANDURI	Real, 27
OJACASTRO	General Franco, 2
OLLAURI	Gallo, 4
PRADEJÓN	Mayor, 20
QUEL	Avda. La Rioja, 21
RIBAFRECHA	Laurel, 4
RINCÓN DE SOTO	Pza. González Gallarza, 9
RODEZNO	San Cristóbal, s/n.
SAJAZARRA	Horno, 1
SAN ASENSIO	Pza. Nueva, 11
SAN ROMÁN DE CAMEROS	Julián Iñiguez, 25
SAN VICENTE DE LA SONSIERRA	Pza. Mayor, 8
SANTA COLOMA	Zagalacerca, s/n.
SANTA ENGRACIA	Carretera, s/n.
SANTO DOMINGO DE LA CALZADA	San Roque, 3
SANTURDEJO	Real del Sur, 20
SORZANO	Pza. Doctor Castroviejo, 11
SOTO DE CAMEROS	Pza. José España, s/n.
TORMANTOS	Carretera, s/n.
TORRECILLA EN CAMEROS	Pza. Ricardo García, 1
TREVIANA	Ceferino Sáenz, 1
TRICIO	José Antonio Primo de Rivera, s/n.
TUDELLA	José Ortega Valderrama, 19
URUÑUELA	Mayor, 17
VALVERDE	Cr. Cervera, s/n.
VAREA	Pza. de la Iglesia, 4
VENTAS BLANCAS	Extramuros, s/n.
VILLAMEDIANA DE IREGUA	Pza. Cándido Sarramián, 4
VILLAR DE TORRE	Pza. Alta, 20
VILLOSLADA DE CAMEROS	Trinidad, 5
ZARRATÓN	Centro, 7

País Vasco

Álava

VITORIA-1	Fueros, 12
-----------	------------

Guipúzcoa

SAN SEBASTIÁN-1	Avda. Garibay, 23
-----------------	-------------------

Vizcaya

BARAKALDO-1	Autonomía, 6
BILBAO-1	Colón de Larreategui, 18

Principado de Asturias

Asturias

AVILÉS	Pza. de La Merced, 5
GIJÓN	Palacio Valdés, 19
OVIEDO	Mendizábal, 3

Región de Murcia

Murcia

ÁGUILAS-1	Juan Pablo I, 6
ALCANTARILLA	Cardenal Belluga, 11
CARTAGENA	Paseo Alfonso XIII, 31
LORCA	Avda. Europa, 14
MOLINA DE SEGURA	Avda. de Madrid, 47
MURCIA-1	Gran Vía Escultor Francisco Salzillo, 1
MURCIA-2	Abenarabi, 9
MURCIA-3	Torre de Romo, 35
MURCIA-4	Avda. Juan Carlos I, 82
YECLA-1	San Pascual, 20

Ibercaja Patrimonios

BARCELONA	Mallorca, 260
LOGROÑO	San Antón, 1-3
MADRID	Alcalá, 29 (2.ª Planta)
VALENCIA	Roger de Lauria, 6 (2.ª Planta)
ZARAGOZA	Paseo de la Constitución, 4 (3.ª Planta)