

II. Informe de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Ibercaja





ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	3
1. PERFIL DEL INFORME	5
2. EL GRUPO IBERCAJA	8
3. IBERCAJA Y EL DESARROLLO SOSTENIBLE	21
4. EL BUEN GOBIERNO	33
5. LOS GRUPOS DE INTERÉS	47
6. RESPUESTA A LAS DEMANDAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	52
6.1. Clientes.....	52
6.2. Empleados.....	67
6.3. Proveedores.....	82
6.4. Sociedad.....	85
6.4.1. Dimensión económica.....	85
6.4.2. Dimensión ambiental.....	87
6.4.3. Dimensión Social.....	98
7. IBERCAJA BANCO, S.A.U., Y LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS (GLOBAL COMPACT)	101
8	
ANEXO I. ÍNDICE DE INDICADORES GRI G3 Y DEL SUPLEMENTO PARA EL SECTOR FINANCIERO Y TABLA DE REFERENCIA CRUZADA DE INDICADORES GRI Y PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS	107
ANEXO II. INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA DEL GRUPO IBERCAJA BANCO 2012	123
ANEXO III. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ACRÓNIMOS	135



PRESENTACIÓN **DMA FS, DMA EC, DMA SO, 1.1, 1.2, 4.12**

En este Informe de Responsabilidad Corporativa, el Grupo Ibercaja presenta a sus grupos de interés –clientes, empleados, proveedores y sociedad en general– los principios, políticas, enfoques de gestión, estrategias y desempeños más relevantes que se han desarrollado a lo largo del año 2012 en los ámbitos económico, social, medioambiental y de buen gobierno.

El año 2012 ha sido uno de los más complicados para la economía española en general y para el sector financiero en particular. A la profunda crisis que afecta a nuestro país desde hace ya cinco años, se ha unido una actividad regulatoria que ha afectado de forma especial al sector financiero y ha obligado al Grupo Ibercaja a ir posicionándose en función de las cambiantes condiciones del entorno.

En este contexto de fuerte incertidumbre, nuestra prioridad ha sido fortalecer la solvencia como mayor garantía de preservar la actividad a largo plazo y principal compromiso, como entidad financiera que somos, con nuestros grupos de interés. Y lo hemos hecho sin hipotecar nuestro futuro, preservando todos nuestros activos estratégicos.

En 2012 hemos cumplido con los requisitos de provisiones establecidos por las disposiciones legales en relación con la exposición al sector inmobiliario que se han ido promulgando a lo largo del año y hemos trabajado en incrementar nuestros niveles de capital para cubrir las pérdidas derivadas de esas provisiones y estar en condiciones de soportar, de ese modo, los escenarios teóricos más adversos planteados en el ejercicio de estrés que, en el mes de septiembre, realizó la consultora Oliver Wyman. Finalizado el año, podemos decir con satisfacción que hemos logrado situarnos, por pleno derecho, en el grupo de las entidades más solventes de nuestro país.

Y todo ello, sin recurrir a ayudas públicas y sin dejar de lado la razón de ser de nuestra existencia: la cercanía al cliente y la mejora continua en la calidad de su atención, la profesionalidad de nuestro asesoramiento y el compromiso de aportar valor a nuestros grupos de interés y a nuestro entorno, en unos momentos en los que es especialmente necesario, dados los efectos que sobre la población está produciendo la crisis que estamos padeciendo.

Este compromiso lo estamos canalizando a través de nuestra Obra Social que ha orientado su actividad a mejorar la empleabilidad de las personas y la competitividad de las empresas, a ayudar en la educación de los más jóvenes, a prevenir el fracaso escolar y formar a los profesionales del mañana y a apoyar a las personas con menos recursos a cubrir sus necesidades básicas y evitar su exclusión social.

En esa misma línea de apoyo a los colectivos más vulnerables, Ibercaja Banco S.A. se ha adherido a todas las iniciativas que se han promovido para tratar de paliar los efectos que la crisis económica está produciendo en los sectores de población más desfavorecidos.

Todo ello ratifica, un año más, el compromiso del Grupo Ibercaja con los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medio Ambiente y Anticorrupción. Estos Principios están plenamente asumidos por la Entidad y se encuentran incorporados en su cultura corporativa, estrategia de negocio y relaciones con sus grupos de interés.



Este Informe –que se ha estructurado siguiendo las directrices de la Guía G3 del *Global Reporting Initiative* (GRI) y de su «Suplemento para el Sector de Servicios Financieros»– se presenta, a su vez, como Informe de Progreso (CoP) con los avances producidos en la implantación de los Diez Principios del citado Pacto.

En la confianza de que en 2013 nuestro país avance en la superación de la actual coyuntura económica, el Grupo Ibercaja afronta el próximo ejercicio con los mismos objetivos estratégicos y la misma capacidad de adaptación, con responsabilidad y visión a largo plazo, poniendo al cliente en el centro de nuestra atención y manteniéndonos firmes a nuestros principios fundacionales que constituyen nuestras señas de identidad.

Amado Franco Lahoz
Presidente

José Luis Aguirre Loaso
Consejero Delegado



1 PERFIL DEL INFORME

Nombre y domicilio social **2.1, 2.4**

Ibercaja Banco, S.A.U.
Plaza de Basilio Paraíso n.º 2
50008 Zaragoza
España

Período cubierto por el Informe **3.1**

El Informe de Responsabilidad Corporativa que se presenta cubre el período de 1 de enero a 31 de diciembre de 2012.

Fecha del informe anterior **3.2**

El Informe anterior fue presentado en marzo de 2012 y cubría el período de 1 de enero a 31 de diciembre de 2011.

Ciclo de presentación de informes **3.3**

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

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

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

Dirección postal:

IBERCAJA BANCO, S.A.U.
Relaciones Institucionales
Responsabilidad Social Corporativa

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

Correo electrónico: rsc@ibercaja.es

Página web: www.ibercaja.es



ALCANCE Y COBERTURA

Proceso de definición del contenido del Informe 3.5

Materialidad 3.5

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

Participación de los Grupos de Interés 3.5

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

Prioridad 3.5

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

Calidad de la información

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

Cobertura del Informe 2.6, 3.6

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

Indicación de limitaciones del alcance o cobertura del Informe 3.7

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

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

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

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



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

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

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

No se ha producido.

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

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

Índice del contenido del GRI 3.12

La tabla que indica la localización de los contenidos básicos en el Informe se encuentra en el Anexo I, así como la tabla de equivalencia del Informe de Progreso del Pacto Mundial (CoP) y del índice GRI G3. En el texto se han puesto los indicadores correspondientes para facilitar su localización.

Verificación 3.13

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

Tanto los principios de elaboración de este Informe como los contenidos recogidos en el mismo se han sometido a un proceso de verificación externa por parte de la firma auditora PwC. El Informe de Verificación figura incorporado como Anexo II.

En el capítulo IV «Documentación Legal del Grupo Ibercaja» del **INFORME ANUAL 2012 B) Grupo Ibercaja** se detalla la relación contractual que Ibercaja mantiene con dicha firma auditora y el coste de los servicios prestados.



2 EL GRUPO IBERCAJA DMA FS, DMA SO, 1.2

PRESENTACIÓN 2.1, 2.6, 2.9, EC1

Ibercaja Banco comenzó su actividad financiera el 1 de octubre de 2011 con la segregación del negocio financiero realizada por la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja que traspasó la totalidad de los activos y pasivos a la nueva Entidad, convirtiéndose en su único accionista. Tras la segregación, la Caja mantiene su Obra Social y el Monte de Piedad de forma que la filial creada sea el medio y los fines sigan siendo los de la Caja.

En consecuencia, el ejercicio de la actividad financiera por Ibercaja Banco, S.A.U., no ha cambiado la forma de hacer con clientes, empleados, proveedores y sociedad en general, manteniéndose los principios y valores que siempre han inspirado el hacer de la Caja.

EL GRUPO FINANCIERO IBERCAJA 2.2, 2.3

Está constituido por sociedades filiales independientes que instrumentan el desarrollo de nuevos productos y servicios financieros. Estas filiales participan de los criterios de gestión y visión estratégica definidos en la entidad matriz y han consolidado una estructura productiva eficiente y de alta calidad. Sus productos son distribuidos en el mercado a través de la Red de Distribución y otros canales alternativos de Ibercaja Banco, S.A.U. Esta separación entre producción y distribución aporta mayor flexibilidad, dinamismo e innovación, haciendo de esta organización una importante ventaja competitiva.

Las principales sociedades filiales que componen el Grupo Financiero son:

Ibercaja Gestión S.G.I.I.C., S.A.

Sociedad Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva, cuenta con una de las gamas de fondos más amplias de España, que permite ofrecer fondos para cualquier coyuntura de mercado y para cada perfil de inversor. En la actualidad se administran 71 fondos de inversión y 15 Sociedades de Inversión de Capital Variable.

Ibercaja ha tenido una de las mejores cifras de evolución del patrimonio gestionado de entre las diez mayores gestoras de España. Este mejor comportamiento relativo ha provocado un fuerte incremento de cuota de mercado hasta el 3,61%, frente al 3,45% con que se cerró el pasado año, y ha situado a Ibercaja Gestión como la octava entidad por volumen en España, por delante de entidades de mayor tamaño e implantación.

A pesar de que 2012 ha sido un ejercicio difícil, más del 40% de los fondos de inversión de la gestora se encuentran en los rankings de prensa especializada dentro de los dos primeros cuartiles por rentabilidad.

Ibercaja Pensión E.G.FP, S.A.

Gestora de fondos y planes de pensiones. A cierre del ejercicio 2012 administraba un patrimonio de 4.799 millones de euros con un comportamiento significativamente mejor que el sector que ha experimentado un aumento de un 4,1%, mientras que en Ibercaja Pensión se ha elevado un 4,98%.



Ibercaja Pensión a 31 de diciembre de 2012 tiene una cuota de mercado del 5,55%, lo que supone una ganancia de 4 puntos básicos en el año, y ocupa el sexto puesto en el ranking nacional de entidades gestoras por volumen administrado.

Gestiona planes de clientes y compromisos por pensiones de más de 231 empresas o entidades promotoras. El número total de partícipes se sitúa sobre los 241.871.

En el área de Planes de Pensiones del Sistema Individual el patrimonio administrado es de 1.380 millones de euros. Mientras que el sector ha experimentado un aumento de un 3,4%, el patrimonio de Ibercaja Pensión lo ha hecho un 6,70%. Por ello Ibercaja Pensión mantiene su décimo puesto, incluso ha aumentado la cuota de 2,53% a 2,59%, siguiendo la tendencia ascendente de los últimos años. El número total de clientes se sitúa en 170.920.

En el área de Planes del Sistema de Empleo, el patrimonio administrado asciende a 3.420 millones de euros. La cuota de mercado alcanza el 10,50% en 2012, frente al 10,55% de 2011, ocupando el tercer puesto en el ranking. El número total de partícipes es de 71.000. **FS11**

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

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

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

En 2012 la cuota de mercado de provisiones matemáticas se ha incrementado en 18 puntos básicos, pasando del 2,97% al cierre de 2011 al 3,15% al cierre del año 2012. De esta forma, la Entidad ocupa el séptimo puesto en el ranking total de provisiones de vida, ganando dos posiciones respecto al cierre del ejercicio anterior.

El volumen de provisiones técnicas a 31 de diciembre de 2012 asciende a 4.919 millones de euros, lo que supone un incremento del 7,7% respecto al cierre del año 2011, superior al crecimiento experimentado por el sector, 1,51%, en el año 2012.

Especialmente destacable es el crecimiento en seguros vinculados a la jubilación y a la tercera edad como PIAS y Rentas Vitalicias. El crecimiento en el año en Planes Individuales de Ahorro Sistemático (PIAS) ha sido del 24%, lo que mantiene a la aseguradora como líder en este producto, con una cuota de mercado del 18,9% si consideramos el patrimonio asegurado y del 16,4% si tenemos en cuenta el número de pólizas. Asimismo, cabe resaltar la excelente aceptación de las rentas vitalicias que se incrementan un 17% en el año.

Ibercaja Mediación de Seguros, S.A.

Ibercaja Banco, S.A.U., a través de esta sociedad, presta a sus clientes el servicio de asesoramiento en la formalización de contratos de seguro y la posterior asistencia en caso de



siniestro. Gestiona una amplia gama de seguros, salud, vida, agrarios, construcción, pymes, hogar, automóvil, etc., algunos de ellos de carácter social.

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

Sociedad gestora de carteras, desarrolla la actividad de banca privada del Grupo Ibercaja, asesorando financieramente a aquellas personas que poseen un patrimonio para que puedan invertirlo rentablemente.

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

Sociedad responsable de facilitar a la red de oficinas de Ibercaja los instrumentos específicos de financiación de actividades productivas, orientadas hacia colectivos de profesionales, autónomos y pequeñas y medianas empresas.

Especializada en la prestación de servicios de *leasing* y *renting*, herramientas de financiación que han permitido modernizar la maquinaria de las empresas, ya que facilitan la compra, y por tal motivo mejoran las condiciones de trabajo de los empleados y contribuyen a la viabilidad de la empresa. Es destacable el alto volumen de operaciones formalizadas acogidas al convenio ICO, lo que ha contribuido a dar una financiación en buenas condiciones a los empresarios.

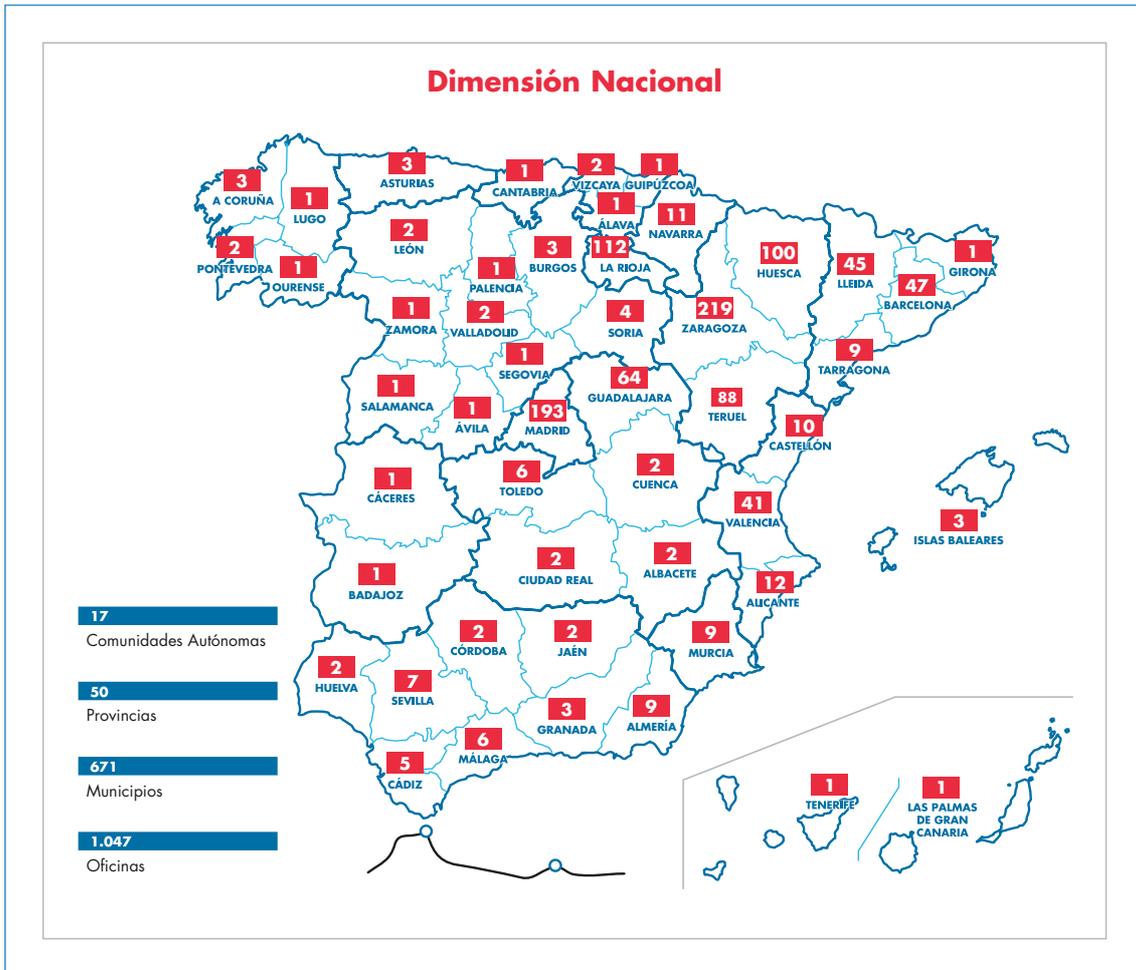
La aportación del *leasing* y del *renting* al sector automovilístico ha sido muy positiva, ya que ha contribuido a renovar el parque de vehículos industriales y comerciales, contribuyendo a la disminución del número de accidentes del sector.

LA ESTRUCTURA FUNCIONAL DE IBERCAJA BANCO, S.A.U., EN 2012 2.3, 4.1



IMPLANTACIÓN TERRITORIAL DMA EC 2.3, 2.5, 2.7, 2.9

Ibercaja Banco, S.A.U., opera exclusivamente en España. Tiene 1.047 oficinas distribuidas en todo el territorio nacional.





Organización de la Red de Distribución de Oficinas 2.9

La Red de Distribución de Ibercaja Banco, S.A.U., está definida atendiendo a estrategias diferenciadas dentro del territorio en el que se opera para dar un mejor servicio a todos nuestros clientes, estableciéndose dos Direcciones de Red, una para la zona tradicional de actuación de Ibercaja, con sede operativa en Zaragoza, y otra para la zona de expansión, con sede operativa en Madrid. En cada una de estas Direcciones supraterritoriales se concretan y organizan todas las estructuras de apoyo al negocio minorista que sean requeridas, con objeto de conseguir sinergias de conocimiento y una mayor eficiencia en la organización de los medios de gestión disponibles.

En aquellos casos en los que, por razones de eficiencia, se ha tomado la decisión de fusionar algunos de los puntos de la Red de Distribución, se ha establecido un plan de actuación por el cual, partiendo del análisis en profundidad del mercado, negocio y ámbito de actuación tanto de la oficina absorbida como de la absorbente, se han realizado acciones debidamente coordinadas y dirigidas a la comunicación en tiempo y forma suficiente a clientes, al objeto de facilitar la transición de los mismos a las nuevas oficinas gestoras.

Áreas de escasa densidad de población FS13, FS14

Ibercaja trata de evitar la exclusión financiera dando servicio a un amplio colectivo de personas –generalmente de avanzada edad– que residen en localidades que se encuentran alejadas de los centros de actividad y población donde se concentran la mayor parte de los servicios financieros.

El 25,02% de las oficinas de Ibercaja se ubican en núcleos de población de menos de 1.000 habitantes y el 44,62%, en los de menos de 10.000, siendo Ibercaja la única Entidad con oficina operativa en más de 100 municipios distribuidos en las provincias de Teruel, La Rioja, Huesca, Zaragoza, Guadalajara y Lleida.

Exclusión financiera FS14

Ibercaja Banco, S.A.U., fiel a los principios y valores que han inspirado la trayectoria de su accionista, trata de responder a las necesidades financieras de aquellos colectivos que disponen de menores rentas para evitar que lleguen a una situación de exclusión financiera que suele ser la antesala de la exclusión social.

En 2012 ha sido significativo el esfuerzo realizado para analizar y reorientar aquellos casos de sobreendeudamiento sobrevenidos como consecuencia de la crisis, aplicando fórmulas a la medida de las dificultades de cada afectado.

En esa misma línea de compromiso, Ibercaja Banco ha venido manteniendo una atención especial a la transparencia en la comercialización de sus productos y a que estos se adecuen al perfil inversor de cada cliente.

A su vez, a través de la Obra Social está también colaborando con diversas instituciones sociales y ONG dedicadas a la integración e inserción laboral de colectivos en riesgo de exclusión, como parados de larga duración, discapacitados, drogodependientes, inmigrantes, etc.



PRINCIPALES PRODUCTOS Y SERVICIOS 2.2

PRODUCTOS	
FINANCIACIÓN	INVERSIÓN
<p>Préstamos de vivienda para particulares, familias o promotores.</p> <p>Préstamos para el consumo.</p> <p>Préstamos dirigidos al sector joven.</p> <p>Operaciones de financiación para el mercado de Pymes, Comercios, Profesionales y autónomos.</p> <p>Préstamos, créditos, leasing, renting.</p> <p>Efectos comerciales, Anticipos de créditos, Factoring, Anticipo de facturas nacionales, Pagos nacionales, Confirming, Prefinanciación y Posfinanciación de exportaciones, Importaciones, Avales.</p>	<p>Fondos de inversión de Ibercaja Gestión y de otras Gestoras Internacionales distribuidos a través de la plataforma de Inversis.</p> <p>Instrumentos que cotizan en los mercados organizados (renta fija, variable u otro tipo de valores) incluidos warrants por IBD.</p> <p>Planes de pensiones del sistema individual o de empleo.</p> <p>Seguros de ahorro previsión.</p>
TARJETAS DE CRÉDITO	OTROS INSTRUMENTOS O MEDIOS DE PAGO
<p>Tarjetas de débito o de cargo inmediato.</p> <p>Tarjetas de crédito o cargo diferido.</p> <p>Tarjeta Dual (en el mismo comercio permite decidir si se paga a fin de mes o si se aplaza a 3, 6, 9 o 12 meses).</p> <p>Tarjetas de Pago a plazos.</p> <p>Tarjetas de empresa.</p> <p>Tarjetas contactless (ciudadana, Aramón...).</p>	<p>Cajeros.</p> <p>Cheques y pagarés.</p> <p>Comercio electrónico.</p> <p>Crédito documentario.</p> <p>Efectos comerciales.</p> <p>Remesas de importación/exportación.</p> <p>Terminales de Punto de Venta TPV.</p> <p>Transferencias.</p>
AHORRO	SERVICIOS
<p>Libretas, Cuentas corrientes y de ahorro patrimonial.</p> <p>Depósitos a plazo.</p> <p>Depósitos combinados.</p> <p>Depósitos estructurados sobre tipos de interés.</p> <p>Depósitos estructurados de Riesgo Mixto con garantía del capital.</p> <p>Planes de Ahorro periódico instrumentados en depósitos a la vista, fondos de inversión, planes de pensiones y seguros de ahorro.</p> <p>Emisión de Pagarés Propios.</p>	<p>Asesoramiento financiero, tanto en web como en oficina.</p> <p>Banca a distancia: Telefónica e Internet.</p> <p>Domiciliación de pagos y cobros.</p> <p>Gestión de patrimonios.</p> <p>Gestión de subvenciones.</p> <p>Operaciones de valores, incluidas órdenes stop loss por cualquier canal.</p> <p>Tramitación y pago de impuestos desde oficinas, cajeros, banca electrónica e Internet.</p> <p>Seguros.</p> <p>Venta de entradas. A través de la página www.ibercaja.es, de la Banca Telefónica y de la red de cajeros automáticos.</p>



La comercialización de los productos y servicios se realiza exclusivamente por Ibercaja Banco, S.A.U., no existiendo agentes de venta externos. **2.2**

La organización no comercializa productos prohibidos o cuestionados en el mercado financiero. Toda la actividad económica de Ibercaja es supervisada por el Banco de España y sus productos por la Comisión Nacional del Mercado de Valores. **PR6**

UN MODELO DE GESTIÓN ORIENTADO A LA EXCELENCIA **DMA FS, DMA PR**

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

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

Los componentes más relevantes del Modelo son:

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

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

En este sentido, cabe destacar que en el año 2007 Ibercaja obtuvo el Sello a la Excelencia Europea 500+ (Recognised for Excellence 5 Stars) que otorga EFQM (European Foundation Quality Management). Para mantener este reconocimiento es preciso superar cada dos años un proceso de reevaluación. En el año 2011 se renovó dicho Sello, tras una evaluación realizada por AENOR, habiendo sido superados los 600 puntos EFQM en el nivel de Excelencia. **FS9**



Dentro de la implicación de Ibercaja con la Excelencia y su difusión entre el tejido empresarial, la Entidad forma parte del Comité de Gobierno del Club de Excelencia en Gestión, organismo representante de EFQM en España.

Ibercaja forma parte de Madrid Excelente desde el año 2010, marca de garantía otorgada por la Comunidad de Madrid, que reconoce a las empresas que apuestan por la innovación y la mejora constante, la responsabilidad social y la satisfacción tanto de sus clientes como de sus personas. En 2012, por tercera ocasión, Ibercaja ha renovado su certificado.





DIMENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DMA EC, 1.2, 2.8, 2.9, EC1

Magnitudes básicas

(Miles de euros)	2012	2011	2010
Grupo Ibercaja Banco			
ACTIVIDAD DE BALANCE			
Activo total	44.663.988	45.143.624	44.825.867
Crédito a clientes bruto	30.995.435	32.927.843	33.770.756
Cartera de valores	11.039.558	9.016.030	8.111.114
Recursos totales gestionados	43.592.854	47.317.876	48.312.645
– Recursos fuera de balance	8.815.199	8.564.033	9.151.095
Recursos de clientes minoristas	31.436.244	32.363.199	32.457.611
INDICADORES Y RATIOS			
Tasa de morosidad del crédito (%)	5,48	4,16	3,66
Cobertura total de la morosidad (%)	88,82	60,21	63,37
Liquidez disponible / activo total (%)	12,24	13,71	12,26
Core capital (%)	10,40	10,40	9,58
Capital principal (%) según RDL 2/2011 (mínimo 8%)	10,86	10,88	10,12
Capital principal (%) según RDL 24/2012*	10,40		
* Requerimiento desde 2013 - 9%			
RESULTADOS			
Margen recurrente minorista ¹	314.703	235.413	273.047
Resultado antes de saneamientos	747.710	284.308	290.371
Correcciones de valor det. activos y otros saneamientos*	1.432.836	212.100	154.442
* Aplicación íntegra reales decretos en 2012			
Resultado neto (atribuido a la entidad dominante)	-484.261	54.914	97.025
Otra información relevante²			
Número de oficinas	1.047	1.052	1.075
Número de empleados (plantilla total)	4.723	4.799	4.902
Número de cajeros automáticos	1.142	1.144	1.181
Volumen de actividad por oficina ³	71.240	76.279	76.357
Volumen de actividad por empleado ³	15.793	16.721	16.745

¹ Corresponde a Ibercaja Banco, S.A.U.

² Volumen de actividad: Crédito a clientes + Recursos de clientes

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

Calificación crediticia de Ibercaja Banco, S.A.U.:

	Corto plazo	Largo plazo
Moody's	NP	Ba2
Standard & Poor's	B	BB+



HECHOS RELEVANTES PRODUCIDOS EN EL AÑO 2012 EN EL GRUPO IBERCAJA DMA EC, 1.1, 1.2

Ámbito Corporativo

Muestra de la **solidez** de Ibercaja Banco, S.A.U., es haber superado con éxito todos los tests de instituciones europeas y españolas.

RESULTADO DE LAS PRUEBAS DE RESISTENCIA DE OLIVER WYMAN

En el mes de septiembre se dieron a conocer los resultados de las pruebas de estrés del sistema financiero español realizadas por Oliver Wyman, que pusieron de manifiesto que Ibercaja Banco, S.A.U., tenía un superávit de capital en el escenario base superior a 389 millones de euros y que en el escenario más adverso sus necesidades temporales de capital ascenderían a 226 millones, muy inferior al 2% de APRs, cantidad que podrá ser cubierta en su totalidad con anterioridad al 30 de junio de 2013 sin necesidad de ningún tipo de ayuda pública.

COMUNICADO DEL BANCO DE ESPAÑA: «EVALUACIÓN DE LOS PLANES DE RECAPITALIZACIÓN SEGÚN LOS TÉRMINOS DEL MEMORANDO DE ENTENDIMIENTO»

En el mes de octubre el Banco de España y los Servicios de la Comisión Europea, tras analizar los planes presentados por las entidades para cubrir las necesidades de capital detectadas por Oliver Wyman, concluyen que Ibercaja Banco, S.A.U., será capaz de obtener por sus propios medios el capital requerido antes de finalizar 2012, sin necesidad de ningún tipo de ayuda pública.

IBERCAJA BANCO CUBRE EL DÉFICIT DE CAPITAL EN EL ESCENARIO MÁS ADVERSO PREVISTO POR OLIVER WYMAN

A final del ejercicio y sin necesidad de ayuda pública Ibercaja Banco consigue el teórico déficit de capital en el escenario más estresado previsto en las pruebas de resistencia del sistema financiero español realizadas por Oliver Wyman, superando significativamente los requerimientos de capital del 9% necesarios desde el 1 de enero de 2013.

IBERCAJA BANCO ENTRA EN EL CAPITAL DE LA SOCIEDAD GESTORA DE ACTIVOS PROCEDENTES DE LA REESTRUCTURACIÓN BANCARIA, S.A. (SAREB)

En el mes de diciembre, Ibercaja Banco, S.A.U., acuerda participar en el capital de Sociedad de Gestión de Activos procedentes de la Reestructuración Bancaria (Sareb) con una aportación de 72 millones de euros, de los que 18 millones se realizarán en forma de desembolso de capital y 54 millones en suscripción de deuda subordinada.

Ámbito Financiero

El volumen de actividad del Grupo Ibercaja Banco –que recoge el saldo de recursos de clientes y crédito a clientes– es al finalizar el año de 74.588 millones de euros.

Los recursos de clientes, que comprenden tanto los de balance como los de intermediación, totalizan 43.593 millones de euros, de los que 8.815 millones corresponden a los de fuera de balance (Fondos de Inversión, Planes de Pensiones, etc.).



El crédito a clientes bruto asciende a 30.995 millones. Dentro de un entorno de caída de la actividad crediticia, cabe señalar el aumento de las nuevas operaciones de crédito a pymes, que han supuesto el 48,21% del total. La ratio de morosidad del crédito del Grupo es al finalizar el año del 5,48%, con un amplio diferencial favorable respecto al del conjunto de entidades de depósito. La financiación a hogares destinada a adquisición de vivienda, la más significativa de Ibercaja, tiene un índice del 1,77%. Tras la aplicación de los dos reales decretos en relación con los activos inmobiliarios en balance, el total de fondos para insolvencias, provisiones específicas y genéricas, sobre los riesgos dudosos se eleva al 88,82%.

A pesar de un marco económico adverso y un entorno de tipos de interés muy bajo, la capacidad de generación de resultados del Grupo se refleja en el notable incremento del margen recurrente minorista y del resultado antes de saneamientos, que se ha situado en 748 millones, un 163% más que en 2011. Los Reales Decretos 2/2012 y 18/2012 han exigido unas provisiones extraordinarias sobre los créditos y activos inmobiliarios de 1.244 millones. Ibercaja ha cubierto la totalidad de los mismos en 2012, sin recurrir a la venta de ningún activo estratégico para su negocio. Como consecuencia del impacto de los saneamientos, el resultado neto del ejercicio es negativo.

Después de realizar este importante esfuerzo en provisiones, el Grupo mantiene unos índices de solvencia que exceden de los exigidos por la normativa vigente en 2012 y por la que entrará en vigor en 2013. Así, la ratio de capital principal, definida por el Real Decreto-Ley 24/2012, se sitúa en el 10,40% de los activos ponderados por riesgo, con lo que el exceso sobre el 9%, exigible a partir del 1 de enero de 2013, es de 272 millones de euros.

Ibercaja gestiona la liquidez diversificando las fuentes de financiación de forma prudente y equilibrada, anticipándose a sus necesidades para que no condicione la actividad inversora del Grupo. En 2012 se ha mantenido una posición holgada. A cierre del ejercicio, la liquidez disponible, según los estados definidos por el Banco de España, es de 5.467 millones de euros o el 12,24% del balance. Por otro lado, la ratio «loan to deposits», entendida como el cociente entre el crédito y los depósitos minoristas, sigue evolucionando favorablemente. En el último ejercicio ha pasado del 104,85% en diciembre de 2011 al 101,77% actual.

El rating de las principales entidades financieras españolas se ha visto arrastrado por los sucesivos descensos de la calificación del Reino de España, el entorno negativo de la economía española y las perspectivas poco favorables del sistema financiero español. En este proceso, Moody's ha situado la calificación crediticia de Ibercaja Banco a largo plazo en «Ba2» y Standard & Poor's en «BB+».

FONDO PARA LA FINANCIACIÓN DE LOS PAGOS A PROVEEDORES **EC9**

Ibercaja Banco, S.A.U., participa con 100 millones de euros en este Fondo creado por el Gobierno de España en marzo de 2012 para la obtención de recursos financieros para el pago de las deudas que afectan a Entidades locales y Comunidades Autónomas.

CERTIFICACIÓN ASESORAMIENTO EN GESTIÓN DEL PATRIMONIO PERSONAL

Prueba de la **profesionalidad** de Ibercaja Banco, S.A.U., es que en el año 2012 ha sido la primera, y de momento única, entidad financiera que ha logrado certificar el Servicio de Asesoramiento que ofrece a sus clientes. Esta certificación ha sido otorgada por AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación) de acuerdo a una Especificación basada en la norma



internacional ISO22.222:2010 «Asesoramiento en gestión del patrimonio personal. Requisitos para los gestores de patrimonios personales». Uno de los elementos troncales de la norma de referencia de esta certificación es la ética, que se concreta a través de 10 principios éticos del asesoramiento en gestión del patrimonio con los que cumple ampliamente la Entidad (integridad, prioridad de los intereses del cliente, confidencialidad, etc.). **FS4, FS5, FS15, DMA PR**

Ámbito Social **4.12, DMA FS, FS1, FS14**

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA REESTRUCTURACIÓN VIABLE DE LAS DEUDAS

Ibercaja Banco, S.A.U., se adhirió en el mes de marzo al Código de buenas prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual. Esta adhesión responde al hecho de que el Código atiende a uno de los objetivos fundacionales de las Cajas de Ahorros: su tradicional lucha contra la exclusión social y financiera.

DESAHUCIOS DE VIVIENDA HABITUAL DE COLECTIVOS ESPECIALMENTE VULNERABLES

En el mes de noviembre, Ibercaja Banco, S.A.U., acordó suspender la ejecución de desahucios de vivienda habitual de colectivos especialmente vulnerables, hasta la entrada en vigor de la reforma normativa anunciada por el gobierno, reafirmando su compromiso con los clientes y, en especial, con aquellos que sufren especialmente los efectos de la crisis.

PREMIOS, CLASIFICACIONES Y OTRAS DISTINCIONES RECIBIDAS EN EL AÑO 2012 **2.10**

El Grupo Financiero Ibercaja

Una vez más, Ibercaja Gestión se encuentra entre las gestoras reconocidas por la calidad de gestión en sus fondos. Los fondos y planes de pensión del Grupo Ibercaja han obtenido tres premios, lo cual convierte al Grupo Ibercaja en uno de los grupos más premiados del año. Todos los años es importante recibir reconocimientos, pero quizás recibirlos tras un año tan complicado como 2012 los hace más valiosos.

La importancia de estos premios es muy elevada, ya que para su obtención compiten más de 250 gestoras –nacionales e internacionales– con más de 5.000 fondos de inversión comercializados en nuestro país.

El plan de pensiones IBERCAJA PATRIMONIO DINÁMICO FP ha obtenido el galardón como «mejor plan de pensiones mixto defensivo euro», otorgado por la agencia internacional de calificación Morningstar, teniendo en cuenta tanto la rentabilidad en 2011 como la acumulada en los tres y cinco últimos ejercicios.

El fondo IBERCAJA CAPITAL EUROPA FI ha sido reconocido por Lipper (compañía de Reuters especialista en información y análisis de fondos de inversión), como mejor fondo de inversión mixto de renta variable europea a un plazo de 3 años.

Asimismo, IBERCAJA fue una vez más protagonista de los premios a los fondos de inversión que organizan Expansión y la plataforma de fondos Allfunds.

El Fondo Ibercaja Plus FI resultó ganador en la categoría de renta fija a corto plazo en euros y el Fondo Ibercaja Bolsa FI finalista en la categoría de renta variable española.

IBERCAJA GESTIÓN resultó finalista en la categoría de mejor sociedad gestora nacional. En opinión del jurado, compuesto por expertos de las principales sociedades gestoras del país, Ibercaja Gestión es una de las 4 mejores gestoras de fondos de España. Para este premio se han valorado aspectos como calidad de la gama, servicio, compromiso, grado de satisfacción del partícipe, imagen y trayectoria seguida en el mercado.



Ibercaja Capital Europa, FI

Premio al mejor fondo en España a tres años en la categoría Renta Variable Mixta EUR Agresivo - Europa



Ibercaja Gestión

Finalista Premio a la Mejor Gestora Nacional



Ibercaja Pensiones Patrimonio Dinámico

Premio al mejor plan de pensiones Mixto defensivo Euro



Ibercaja Plus, FI

Premio al mejor Fondo categoría Renta Fija en Euros

La Obra Social

Ha recibido en 2012 varios galardones por parte de diversas organizaciones, destacando la labor realizada en diferentes áreas. Para la Obra Social es una forma muy importante de ver reconocido su esfuerzo y un motivo más para seguir adelante trabajando por el desarrollo de nuestra sociedad.

REVISTA INVERSIÓN. La Obra Social de Ibercaja ha recibido tres galardones en la novena edición de los Premios a la Obra Social de las Cajas de Ahorros organizados por la revista *Inversión y Finanzas*, del Grupo Vocento, siendo la entidad que ha sumado un mayor número de premios este año.

Las acciones galardonadas fueron, con el primer premio, «Colaboración con la Fundación Santa María de Albaracín» en la categoría de Patrimonio Histórico Artístico, y con sendos segundos premios, la «Iniciativa Emplea de Ibercaja: Programa de Empleo Rural» en la categoría de Asistencia Social y Sanitaria y el «Programa de Educación Ambiental» en la categoría de Conocimiento y Mejora del Medio Ambiente.

REVISTA ACTUALIDAD ECONÓMICA. Este certamen premia las mejores acciones de las obras sociales de las cajas españolas. El programa «Capacitando para trabajar» ha recibido en 2012 el tercer premio a la mejor acción en materia de Asistencia Social y Sanitaria.

Este premio reconoce la labor fundamental que la Obra Social viene desarrollando en el campo de la inserción laboral y social de personas con discapacidad, en todo el territorio nacional.

STADIUM CASABLANCA. Concedido por la Agrupación Deportiva Stadium Casablanca, la Obra Social de Ibercaja ha recibido un premio por el programa «Stadium XXI», cuyo objetivo es garantizar la presencia de los valores fundamentales en las diferentes disciplinas deportivas con el fin de contribuir a la formación integral de los jóvenes a través del deporte.



3 IBERCAJA Y EL DESARROLLO SOSTENIBLE **DMA FS, DMA EC, DMA EN**

PRESENTACIÓN **2.6, 2.9**

Ibercaja Banco, S.A.U., desde su creación en octubre de 2011, ha asumido los principios que inspiraron la fundación de la entidad matriz: Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja, hace ciento treinta y seis años, entre los que se encuentran el fomentar y administrar el ahorro para contribuir al desarrollo socioeconómico de los territorios que lo generan.

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

PRINCIPIOS DE SOSTENIBILIDAD **DMA FS, DMA LA, DMA HR, DMA SO, 1.1, 1.2**

Se encuentran desarrollados a lo largo de este Informe.

- El Buen Gobierno
- La Defensa de los Derechos Humanos
- La Fortaleza del Balance
- La Generación de riqueza
- El Empleo y el Desarrollo Profesional
- La cercanía y calidad del servicio en la relación con los Clientes
- La Inversión Socialmente Responsable
- La contribución a la Integración Social y al Desarrollo y cohesión territorial
- El Medio Ambiente
- La Acción social

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES **DMA PR, DMA FS, 1.1, 4.8**

Misión, nuestra razón de ser **4.8**

Somos una Entidad de ámbito nacional orientada a satisfacer de manera equilibrada las necesidades financieras de nuestros grupos de interés. En primer lugar, las necesidades de **nuestros clientes**, diferenciándonos por la cercanía, profesionalidad, innovación y calidad de nuestros productos y servicios; **nuestros empleados**, a través del compromiso de la Entidad con el desarrollo personal y profesional de todos y cada uno de ellos; y **la sociedad**, ya que nuestro fin último es aportar valor a la sociedad mediante la contribución al crecimiento sostenible de la misma, tanto en la actividad financiera como a través de la Obra Social.



Visión, nuestra meta 4.8

Ibercaja Banco aspira ser uno de los **principales actores financieros a nivel nacional**, contando con un **negocio diversificado** y un Grupo Financiero potente. Tendremos una **calidad de riesgo** de primer nivel, una **eficiencia** competitiva, una **solvencia** mayor que la mayoría de las entidades, una **calidad de servicio** como elemento diferencial y unas **personas ilusionadas**, profesionales y comprometidas. Y, naturalmente, seguiremos siendo una Entidad **comprometida** con el **desarrollo sostenible** y con una **actividad social** importante y útil.

Valores corporativos DMA LA, DMA SO, DMA FS

Los valores corporativos de Ibercaja engloban el conjunto de reglas que rigen la gestión, el «día a día» de la Entidad, es decir, nuestra forma de trabajar para alcanzar nuestra meta, «la Visión de Ibercaja». Se constituyen como la filosofía institucional y la base de la cultura organizacional con el objetivo de que sirvan de referencia de comportamiento en las operaciones y actividades de la Entidad.

Valores 	Cientes	Personas	Sociedad
Solidez	Entidad fiable que transmite seguridad actuando con rigor, prudencia, sensatez y coherencia.	Desarrollo profesional en un proyecto perdurable y orgullo de formar parte de un excelente proyecto corporativo.	Constituirse como un referente fiable y con futuro para la sociedad en la que desarrollamos la actividad.
Compromiso	Confianza en la disposición de Ibercaja para satisfacer las necesidades. Construir relaciones duraderas en beneficio mutuo.	Sentir como propios los objetivos de la Entidad apoyándolos con tus esfuerzos y tus decisiones.	Desarrollar una Obra Social útil que contribuya en cada momento a la cobertura de las necesidades de la sociedad.
Excelencia	Espíritu de mejora y esfuerzo continuo para anticipar las necesidades del cliente superando sus expectativas, ofreciendo una calidad de servicio diferencial.	Fomentar iniciativas, la responsabilidad personal y el espíritu autocrítico que estimule soluciones innovadoras y eficaces para mejorar el desarrollo y resultados de la Entidad.	Contribuir a incrementar el potencial de desarrollo de nuestro ámbito de actuación.
Profesionalidad	Satisfacer con eficacia, agilidad, integridad, rigor y transparencia las necesidades del cliente.	Desarrollo continuo de las habilidades técnicas y actitudes relacionales para facilitar el logro colectivo.	Dar respuesta con rigor y agilidad a los requerimientos que la sociedad plantea.
Cercanía	Relacionarse con el cliente de una forma amable, sencilla y con transparencia, escuchando activamente para conocer sus necesidades.	Compartir sus inquietudes personales y profesionales mediante una comunicación abierta y transparente. Compromiso mutuo.	Involucrarse activamente en la sociedad de nuestro ámbito de actuación.



ENFOQUE Y ESTRATEGIA DE GESTIÓN 1.1

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

Apoyo al Tejido Empresarial

Pese a las condiciones nada favorables que han venido marcadas por el entorno económico, Ibercaja Banco, S.A.U., ha seguido apoyando la financiación empresarial. Durante 2012 se ha mantenido como una de las entidades financieras de nuestro país más activas en la concesión de las líneas ICO Inversión e ICO Liquidez.

Ver Capítulo 6.1 Clientes

Calidad de servicio

Uno de los rasgos diferenciadores de Ibercaja Banco, S.A.U., en la relación con sus clientes es la calidad de servicio. Su permanente compromiso con la excelencia queda integrado en su Modelo de Gestión mediante el que toda la organización está enfocada a la mejora continua.

Ver Capítulo 2. El Grupo Ibercaja

Compromiso con el cliente

Ibercaja Banco, S.A.U., trata de evitar la **exclusión financiera** dando servicio a un amplio colectivo de personas –generalmente de avanzada edad– que residen en localidades que se encuentran alejadas de los centros de actividad y población donde se concentran la mayor parte de los servicios financieros.

Ver Capítulos 2 El Grupo Ibercaja y 6.1 Clientes

Diálogo con los Grupos de Interés

Ibercaja Banco, S.A.U., mantiene un diálogo fluido con sus Grupos de Interés.

Ver Capítulo 5. Los grupos de interés

Empleo y desarrollo profesional

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

Ver Capítulo 6.2 Empleados

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

Ibercaja Banco, S.A.U., a través de su entidad gestora de fondos de pensiones, Ibercaja Pensión, forma parte de Spainsif, el Foro Español de Inversión Socialmente Responsable (ISR) constituido en 2009. Se trata de una asociación sin ánimo de lucro interesada en promover la ISR en España.

Ibercaja Banco dio un paso significativo en 2011 en materia de inversión socialmente responsable, al iniciar el proceso para definir un modelo de inversión socialmente responsable que durante



2012 ha aplicado tanto a los recursos propios de la sociedad como a los patrimonios administrados que superan la cifra de 4.000 millones de euros entre planes de pensiones del sistema de empleo y sistema individual.

En particular, Ibercaja Pensión ha excluido de su ámbito de inversión, entre otras, compañías que fabriquen bombas racimo y minas antipersona, campos excluidos por fondos de pensiones de referencia como el fondo soberano noruego.

También, Ibercaja Pensión se adhirió en 2011 a los Principios de Inversión Socialmente Responsable de Naciones Unidas, conocidos por su abreviatura UNPRI y que son el referente internacional más importante en esta materia. Desde entonces el 100% de los activos gestionados están sujetos a principios UNPRI. Se trata de una iniciativa promovida en 2006 y a la que están adscritos los mayores gestores de patrimonios internacionales. A nivel nacional los UNPRI cuentan todavía con una escasa presencia de entidades españolas, constituida por las gestoras más importantes del país. **FS11**

Esta iniciativa tiene por objetivo promover que la comunidad inversora incorpore al proceso de selección de las inversiones criterios sociales, medioambientales y de buen gobierno corporativo. También se persigue que los inversores institucionales con esta política de inversión contribuyan a un desarrollo económico más sostenible.

Del importante alcance que tiene este acuerdo a nivel internacional baste decir que a finales de 2012, los 1.138 signatarios de los UNPRI gestionan más de 30 billones de dólares.

Ibercaja Pensión se adhirió a esta iniciativa con objeto de difundir la ISR en la sociedad, siendo este uno de los principios de los UNPRI, y el 17 de julio organizó en Zaragoza una mesa redonda de forma conjunta con otros dos miembros de Spainsif: Ecodés (Fundación dedicada a Estudios de impacto ambiental y a analizar el desempeño Ambiental, Social y de Gobierno corporativo –ASG– de empresas españolas para el calificador internacional Eiris) y Creas (Fundación dedicada entre otros al capital riesgo de ámbito social).

Adicionalmente Ibercaja Pensión participó en una de las mesas redondas del curso del verano organizado por la Universidad Complutense de Madrid: «Aportaciones de la inversión socialmente responsable».

Criterios sociales y medioambientales en la política de inversión de Ibercaja FS3

En el análisis de oportunidades de inversión que se realiza en la Dirección de Empresas Participadas se otorga un alto grado de importancia a la evaluación del impacto medioambiental, positivo o negativo, que pudiera derivarse de la actividad de la Sociedad, siendo este un factor influyente en la toma de decisiones. Todos los proyectos de inversión de las empresas participadas por Ibercaja se realizan bajo un estricto cumplimiento de las normas medioambientales establecidas y previa aprobación, en su caso, de los Organismos Públicos competentes. **FS1**

La política de los Órganos de Gobierno encargados de ratificar las inversiones de Ibercaja implica el análisis, además de los aspectos de contenido financiero, de los posibles efectos sobre el medio natural así como de su compatibilidad con el desarrollo social de las principales zonas de influencia. **DMA EN**



En aquellas sociedades en las que la Entidad ostenta una participación relevante se mantiene presencia en el Consejo de Administración teniendo, por tanto, influencia en el comportamiento social y medioambiental de la participada así como acceso al control del cumplimiento de los acuerdos relacionados con estos. **FS5**

Ibercaja no mantiene representación en los Consejos de Administración de las empresas cotizadas en las que su participación supera el 3% y, en consecuencia, no posee en las mismas derecho de voto, aunque, obviamente, sí se mantiene este derecho en las Juntas de Accionistas. **EC2, FS12**

Ibercaja no genera en sus líneas de negocio y en la comercialización de sus productos, impactos negativos medioambientales y sociales. Las inversiones crediticias de Ibercaja Banco, S.A.U., están orientadas tradicionalmente hacia la financiación a particulares (vivienda y bienes de consumo) y a pequeñas y medianas empresas, sectores en los que los impactos medioambientales no suelen ser relevantes.

Proceso que se sigue en el análisis de operaciones:

- Operaciones con garantía real: el Informe de la Agencia de Tasación (homologada por el Banco de España) incluye un apartado específico acerca del impacto medioambiental ligado al bien a hipotecar. Una opinión negativa del tasador es motivo de rechazo de la propuesta de financiación.
- Operaciones con garantía personal: en el análisis concreto de cada propuesta se valora el impacto medioambiental como una variable más, siendo determinante para la aprobación de la operación.

Relación con los proveedores

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

Ver Capítulo 6.3 Proveedores

ESTRATEGIA DEL GRUPO IBERCAJA **DMA FS, 1.1, 1.2**

El año 2012 ha sido un ejercicio especialmente complejo para el sistema financiero español por el endurecimiento de la crisis económica, la avalancha de regulación financiera y la reestructuración y concentración del sector. En este entorno, Ibercaja con el objetivo de definir los grandes retos de la Entidad de los próximos años llevó a cabo una profunda reflexión estratégica con su Equipo Directivo de la que surgieron los principales temas estratégicos a desarrollar para alcanzar los retos planteados.

Principales temas estratégicos del año

1. **Fortalecimiento del balance.** Las nuevas exigencias regulatorias, en cuanto a la mejora y optimización de los ratios de solvencia y el fortalecimiento de las coberturas de riesgo inmobiliario para posibles pérdidas futuras, han llevado a Ibercaja a priorizar el fortalecimiento



del balance como uno de los principales temas estratégicos. Durante 2012, Ibercaja ha superado las pruebas de estrés de Oliver Wyman con sus propios medios, sin tener que recurrir a ningún tipo de ayudas públicas. Los positivos resultados obtenidos refrendan la buena gestión realizada por Ibercaja y reafirman la necesidad de seguir trabajando para mantener una buena posición de solvencia y una elevada calidad de los activos.

El mantenimiento de una calidad de riesgo diferencial respecto a los principales competidores, a través de la optimización de la gestión del riesgo de la entidad, se ha configurado en una fuente de ventaja competitiva. Durante el ejercicio 2012, Ibercaja ha mantenido un ratio de mora inferior a la media del sector.

Finalmente, dentro del fortalecimiento del balance, la minimización del stock de inmuebles adquiridos por el impago de clientes y la reducción del riesgo promotor para minimizar el impacto negativo en la cuenta de resultados de esta actividad se ha consolidado como una de las principales líneas estratégicas. Durante el ejercicio, se han intensificado las iniciativas comerciales para colaborar en la venta de inmuebles de promociones financiadas por la Entidad y comercializar las viviendas ya incorporadas en el balance de Ibercaja Banco. Los resultados conseguidos han sido muy satisfactorios.

2. **Focalización en el cliente.** En la nueva estrategia, el cliente se sitúa en el centro de la estrategia con el objetivo de configurar una propuesta de valor diferenciadora para cada uno de los subsegmentos estratégicos definidos (banca personal, empresas y particulares). Para ello, se avanzará en el conocimiento del cliente y en la personalización de la relación a través del canal deseado en cada momento con el objetivo de convertir a Ibercaja en la entidad preferente del cliente. En 2012, la Entidad ha continuado consolidando el modelo de gestión especializado del negocio de empresas y ha conseguido la certificación del servicio de Asesoramiento en gestión del patrimonio personal, un logro muy importante porque Ibercaja es la primera entidad en alcanzarlo.
3. **Actividad social importante y útil.** Finalmente, la Obra Social de Ibercaja, con el fin último de consolidarse como una obra social innovadora, comprometida, cercana, eficiente y adaptada a los cambios que se producen en la sociedad, ha analizado cómo la crisis está afectando a nuestra sociedad y ha establecido las siguientes líneas de actuación del ejercicio:
 - a. **Iniciativa Emplea** con el objetivo de buscar mejorar la empleabilidad de las personas y la competitividad de las empresas a través de una oferta de servicios, cursos y ayudas con los que poder mejorar tu proyecto laboral o empresarial.
 - b. **Iniciativa Educa** con el fin de colaborar con padres y educadores, poniendo a su disposición propuestas que contribuyen a completar la educación de los más jóvenes, prevenir el fracaso escolar y formar a los profesionales del mañana.
 - c. **Iniciativa Ayuda** que colabora con ONG, trabajadores sociales y familias, para ayudar a las personas con menos recursos y cubrir así sus necesidades básicas.



ESTRUCTURA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD 1.2

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

La gestión de la RSC, liderada por el Consejero Delegado, tiene un sentido transversal dentro de la organización, por lo que se ha asignado la misma a los siguientes comités en los que están representadas todas las áreas funcionales.

Comité de Dirección

Presidido por el Consejero Delegado, lo integran los Directores de las Áreas que constituyen la Estructura Funcional de Ibercaja Banco.

Tiene entre sus funciones las de coordinación general de las diferentes direcciones de la Entidad, seguimiento del Plan de Negocio y Presupuestos y elaboración y seguimiento de la Estrategia del Grupo Ibercaja.

Comité de Responsabilidad Corporativa

Presidido por el Director General Adjunto - Secretario General, y coordinado por el Jefe de Relaciones Institucionales, lo constituyen responsables de primer nivel de cada una de las Áreas de la Estructura Funcional.

Su misión es recoger y sistematizar la información recibida a través de los diferentes canales de comunicación establecidos, identificar las demandas y expectativas de los grupos de interés, evaluar el grado de respuesta de la Organización y promover las acciones de mejora y su implementación en el Modelo de Gestión del Grupo.

Comité de Calidad Ambiental

El Presidente del Comité es el Jefe de la Unidad de Normativa y CAU y la Secretaría del Comité y el papel de Coordinador del Sistema lo ejerce la Unidad de Innovación y Excelencia, el resto de miembros lo forman responsables de las principales unidades implicadas en la gestión ambiental como Seguridad, Prevención, Compras, Obras, proyectos y equipamiento, etc. El comité tiene competencia y autoridad para la implantación, mantenimiento y optimización del Sistema de Gestión Ambiental.

Evaluación y rendición de cuentas 4.9

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

EL INFORME ANUAL 2012 contiene los siguientes capítulos:

A) Grupo Ibercaja Banco

- I. Informe Económico y de Actividades.
- II. Documentación Legal del Consolidado de Ibercaja Banco.



B) Grupo Ibercaja

- I. Información relevante de Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja.
- II. Informe de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Ibercaja.
- III. Memoria de la Obra Social de Ibercaja.
- IV. Documentación Legal del Grupo Ibercaja.

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

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

- Incorporación en la Estrategia de la Entidad de un proyecto de Responsabilidad Social Corporativa (RSC). Como consecuencia del mismo se constituyó el Comité de RSC, y se definió el Modelo de Gestión de la misma.
- Participación en el Comité Sectorial de Responsabilidad Social Corporativa de CECA, desde el que se ha impulsado la implantación de la RSC y se han desarrollado importantes proyectos corporativos en el ámbito de la sostenibilidad.
- Elaboración anual del Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo Ibercaja, habiendo obtenido en todos los ejercicios la declaración por parte de GRI de cumplimiento con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.
- Adhesión en el año 2006 al Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medio Ambiente y Anticorrupción.
- Adhesión a la Alianza Europea para la Responsabilidad Social de las Empresas.
- Implantación de un Sistema de Gestión Ambiental y obtención del Certificado de Gestión Ambiental AENOR para el sistema en la Sede Central, que evidencia la conformidad del SGA con los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 14001:2004.
- Implantación de un Código Interno de Conducta de los Consejeros y Altos Cargos del Grupo Ibercaja.
- Adhesión a la «Carta de principios para un negocio bancario responsable» y a la «Resolución hacia un negocio bancario minorista y de ahorro más ecológico» promovidas por la Agrupación Europea de Cajas de Ahorros.
- Participación, como socio fundador, en la constitución de Spainsif, el Foro Español de Inversión Socialmente Responsable.
- Un nuevo Plan Estratégico de la Obra Social que refuerza la colaboración en el ámbito social y medioambiental.
- Obtención del Sello de Oro a la Excelencia Europea 500+, habiendo superado los 600 puntos EFQM.
- Adhesión a través de la sociedad del Grupo Ibercaja Pensión, a los Principios de Inversión Socialmente Responsable de Naciones Unidas –UNPRI–.



- Incorporación a los contratos suscritos por Ibercaja con sus proveedores de un Código de Conducta de obligado cumplimiento que impulsa el conocimiento y cumplimiento en la cadena de suministradores de los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Formar parte de Madrid Excelente, reconocimiento otorgado a las empresas que apuestan por la innovación y la mejora constante, la responsabilidad social y la satisfacción tanto de sus clientes como de sus personas. En 2012, por tercera ocasión, Ibercaja ha renovado su certificado.
- Adhesión, en marzo de 2012, al Código de buenas prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual.

INSTITUCIONES Y ASOCIACIONES BENÉFICO SOCIALES EN LAS QUE IBERCAJA PARTICIPA **4.12, 4.13**

La Caja, directamente o, indirectamente, a través de Ibercaja Banco, S.A.U., participa en las siguientes entidades.

Instituciones

- Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA).
- Federación Aragonesa de Cajas de Ahorros.
- Feria de Zaragoza.
- Cámaras Oficiales de Comercio e Industria de Zaragoza, Huesca y La Rioja.
- Confederación de Empresarios de Aragón (CREA).

Fundaciones

- San Vicente Ferrer de Valencia, de atención a la tercera edad.
- Hospital Asilo Nuestra Señora del Pilar y San Jorge, en Alfaro, de protección a la tercera edad.
- Pablo Serrano, museo que muestra obras del escultor.
- San Millán de la Cogolla, para defensa de la lengua castellana.
- Blasco de Alagón, de desarrollo del Maestrazgo.
- Emprender Aragón, para la creación de un tejido empresarial fuerte en la Comunidad.
- Santa María de Albarracín, de promoción y fomento socio-cultural de la Comarca.
- Ramón J. Sender, para el sostenimiento del centro UNED de Barbastro.
- Manuel Giménez Abad, para investigación, conocimiento y difusión de la institución parlamentaria.
- Guadalajara Ciudad de Congresos, de promoción de la ciudad como destino turístico.
- De Economía Aragonesa (FUNDEAR), de estudios sobre economía.



- Príncipe de Girona, para la proyección de actividades sociales, la promoción de la educación y la formación de la juventud.
- Fundación Montañana Medieval, para la rehabilitación, conservación, promoción y fomento socio-cultural del núcleo medieval de Montañana, Puente de Montañana y de su entorno.

Ibercaja Banco, S.A.U., está presente asiduamente en diversos programas de carácter social dirigidos directa o indirectamente a los niños, por ejemplo:

- La participación en el mantenimiento del Carné Familiar, proyecto social de la Dirección General de la Familia del Gobierno de Aragón, dirigido inicialmente a identificar y apoyar a los miembros de las familias numerosas.
- El apoyo a la Federación Aragonesa de Familias Numerosas.
- El patrocinio del Servicio de Orientación Profesional que CEPYME Aragón presta regularmente a los colegios y alumnos interesados.

A su vez, la Obra Social tiene recogidos en su Plan Estratégico diversos programas que está desarrollando en el ámbito social y de los que se informa en los capítulos 6.4.3 «Dimensión social» y 7 «Ibercaja y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas» de este Informe, así como en el capítulo III «Memoria de la Obra Social de Ibercaja» del **INFORME ANUAL 2012**

B) Grupo Ibercaja.



RESPUESTA A COMPROMISOS 2012 1.1, 4.17, FS5

GRUPO DE INTERÉS	GRADO DE CUMPLIMIENTO
CLIENTES	
Desarrollo de aplicaciones operativas para conseguir mayor eficiencia en los procesos y en la atención al cliente.	Cumplido. Ver capítulo 6.1 Clientes
Avanzar en los sistemas de medición para tener un mejor conocimiento de las necesidades financieras del cliente.	Cumplido. Ver capítulo 5 Los grupos de interés
Continuar con la mejora permanente del modelo de comunicación multicanal para todos los clientes.	Cumplido. Ver capítulo 6.1 Clientes
EMPLEADOS	
Evaluación de Rendimiento y Competencias. Incorporación de un cuestionario de intereses personales dentro del propio informe, donde el empleado pueda trasladar comentarios o sugerencias relacionadas con su futuro profesional. Estas opiniones son voluntarias y no vinculantes pero podrán resultar de gran ayuda para la correcta gestión de las personas.	Cumplido. Ver capítulo 6.2 Empleados
Biblioteca de Ibercampus. Potenciar esta utilidad disponible en el entorno on-line de formación, donde se incluya una serie de material didáctico que sirva de apoyo y complemento a la formación reforzando los conocimientos adquiridos.	
Formación. Potenciar la formación en Evaluación de Riesgos a través de cursos de larga duración.	
Cercanía. Mayor presencia de Recursos Humanos en la Red de Oficinas (establecimiento de un calendario de visitas periódicas, con la finalidad de conocer de primera mano las necesidades e inquietudes de la plantilla).	Cumplido. Ver capítulo 5 Los grupos de interés
MEDIO AMBIENTE	
Reducir el consumo de papel e incrementar el uso del reciclado.	Cumplido. Ver capítulo 6.4.2 Dimensión ambiental
Mejorar el uso eficiente de la energía y reducir el consumo eléctrico.	
Avanzar en el compromiso de mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental, implementando las actuaciones precisas para la reducción de incidencias e impactos negativos en el medio ambiente.	
PROVEEDORES	
Actualización de los proveedores homologados por Ibercaja Banco, S.A.U., incluyendo en el proceso de homologación a todos cuya facturación supere los 60.000 € anuales, así como a los proveedores relacionados con el Sistema de Gestión Ambiental, que por sus especiales características se incorporarán a la homologación cualquiera que sea su facturación anual.	Cumplido. Ver capítulo 6.3 Proveedores
SOCIEDAD	
Actuaciones a través de la Obra Social: <ul style="list-style-type: none"> • Avanzar en iniciativas de empleabilidad, desarrollando programas dirigidos a emprendedores. • Desarrollar programas dirigidos a favorecer la inserción laboral de colectivos en riesgo de exclusión. • Continuar con las iniciativas destinadas a combatir el fracaso escolar. • Facilitar el acceso al alquiler de vivienda a personas desfavorecidas. 	Cumplido. Ver capítulo 6.4.3 Dimensión social



COMPROMISOS 2013 **1.1, 4.4**

GRUPO DE INTERÉS

CLIENTES

Como continuación del nuevo sistema de medición de la experiencia del cliente lanzado en 2012, en 2013 se quiere diseñar y poner en funcionamiento un sistema de actuación que permita mejorar dicha experiencia.

En el año 2013 Ibercaja tiene prevista la renovación, por tercera vez desde su obtención en 2007, del **Sello a la Excelencia Europea 500+**.

Incorporación de la mayor parte de operatoria en el Sistema de Firma Digitalizada (SFD).

Continuar con distintas líneas de acción que implican adaptaciones regulatorias: LOPD, MIFID, Ley de Transparencia en operaciones, Basilea, Blanqueo de Capitales, etc.

EMPLEADOS

Formación: Potenciar a través de la formación on-line el desarrollo de un gran programa formativo de larga duración sobre Recursos/Acreedores.

Potenciar una formación técnica especializada para el segmento Banca Empresas que pueda ser refrendada por titulación emitida por una Universidad del país para los alumnos que superen dicha formación.

Continuación de la labor iniciada en materia de conducta y ética profesional e inicio de la evaluación de comportamiento ético.

MEDIO AMBIENTE

Conseguir reducción global del papel y el tóner consumido impulsando la digitalización de documentos.

Mejorar el uso eficiente de la energía reduciendo el consumo eléctrico.

Seguir avanzando en el compromiso de mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental, implementando las actuaciones precisas para la reducción de incidencias e impactos negativos en el medio ambiente.

PROVEEDORES

Continuar con la homologación de los proveedores que en el año 2012 han superado la facturación de 60.000 € y realizar la Actualización y Evaluación de los proveedores ya homologados que siguen manteniendo su facturación con la Entidad.

SOCIEDAD

Participar en un Fondo Social de Viviendas para familias desahuciadas en riesgo de exclusión social.

Actuaciones a través de la Obra Social:

Seguir desarrollando programas de empleabilidad, de inserción social y laboral y de prevención del fracaso escolar. Así como facilitar el acceso al alquiler de vivienda a personas desfavorecidas.



4 EL BUEN GOBIERNO DMA FS

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

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

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

EL INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO

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

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

LAS PRÁCTICAS Y CRITERIOS DE BUEN GOBIERNO APLICADOS POR EL GRUPO IBERCAJA 4.11

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

IBERCAJA BANCO, S.A.U. 2.6, EC1

IBERCAJA BANCO, S.A.U., es una entidad de crédito, íntegramente participada por la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja, y constituida al amparo de lo dispuesto en el Real Decreto 1245/1995, de 14 de julio, sobre Creación de Bancos, actividad transfronteriza y otras cuestiones relativas al Régimen Jurídico de las Entidades de Crédito.

Ibercaja Banco, S.A.U., tiene por objeto social la realización de toda clase de actividades, operaciones, actos, contratos y servicios propios del negocio de banca en general que le estén permitidos por la legislación vigente en cada momento, incluida la prestación de servicios de inversión y servicios auxiliares. **2.6**



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

LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO 1.2, 2.3, 4.1

Los Órganos de Gobierno de Ibercaja Banco, S.A.U., son:

- Junta General de Accionistas
- Consejo de Administración
- Comisión Ejecutiva
- Comité de Auditoría y Cumplimiento
- Comisión de Nombramientos y Retribuciones

Junta General de Accionistas

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

Las juntas generales pueden ser ordinarias o extraordinarias.

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

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

Consejo de Administración

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

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

El Consejo de Administración de Ibercaja Banco, S.A.U., está integrado por: **LA13**

N.º miembros	% Hombres	> 50 años	Media edad
7	100%	100%	65



El Consejo de Administración de Ibercaja Banco, S.A.U., está formado por siete miembros y únicamente el Consejero Delegado tiene carácter ejecutivo. **4.2**

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

Dos consejeros son independientes, y presiden la Comisión de Nombramientos y Retribuciones y el Comité de Auditoría y Cumplimiento. **4.3**

Comisión Ejecutiva

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

Comité de Auditoría y Cumplimiento

Entre sus funciones están las de supervisar la eficacia del control interno, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos, así como supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera regulada.

Comisión de Nombramientos y Retribuciones

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

ELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DE LOS MIEMBROS DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO 4.7

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

El perfil académico y profesional de los miembros del Consejo de Administración de Ibercaja Banco, S.A.U., acredita los conocimientos, capacitación y competencia suficientes para desempeñar de modo eficaz las funciones asignadas. El 100% de sus miembros cuenta con estudios universitarios y sus actividades profesionales se vienen desarrollando en los ámbitos financieros, de la consultoría y de la asesoría y gestión de empresas.



Remuneración de alta dirección y Órganos de Gobierno 4.5

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

Concepto retributivo

	Miles de euros	
	Individual	Grupo
Retribución fija	832	0
Retribución variable	60	0
Dietas	133	0
Otras remuneraciones	46	0
TOTAL	1.071	0

Remuneración total agregada de la alta dirección (Directores Generales-Adjuntos, Subdirectores Generales y Subdirectores): **2.566 miles de euros**.

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

Conflictos de intereses de los órganos administrativo, de gestión y de supervisión 4.6

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

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

NORMAS INTERNAS Y ÓRGANOS DE CONTROL DMA PR, 1.1, 4.8, 4.9, 4.10, FS2, FS3, PR3

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

Código Interno de Conducta de los Consejeros y altos Cargos del Grupo Ibercaja que pretende hacer extensible a los miembros de los Órganos de Gobierno y a los altos Cargos de la Entidad los principios de Buen Gobierno y responsabilidad social que inspiran la conducta de la Institución.



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

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

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

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

Manual de comercialización de productos de ahorro para el cliente minorista que es conforme a la **normativa MiFID** y tiene como propósito básico proteger al pequeño inversor prestando servicios de inversión adecuados al perfil de riesgo de los clientes minoristas de la Entidad y facilitando una información clara y suficiente. **PR1, PR3**

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

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

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

La Transparencia en la información DMA PR

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

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

- **TRANSPARENCIA** en todo aquello que sea de interés público y no comprometa la necesaria confidencialidad de la actividad.
- **VERACIDAD** de forma que se responda a las demandas de información de los grupos de interés con la precisión necesaria.



- DILIGENCIA y disponibilidad para facilitar la información a tiempo y que los receptores puedan hacer uso de ella con el máximo provecho.
- NEUTRALIDAD. Todos los grupos de interés tienen derecho a la información que genera Ibercaja en igualdad de condiciones, respetando su pluralidad.
- CONCILIACIÓN comunicando para hacer saber la voluntad de Ibercaja de lograr los consensos más amplios posibles en torno a sus iniciativas.

Transparencia en la comunicación corporativa

Ibercaja mantiene una relación fluida con los medios de comunicación locales y nacionales para dar respuesta a sus peticiones de información y poner en conocimiento hechos relevantes de la Entidad.

Además, las webs www.ibercaja.es y www.campzar.es contienen una amplia información corporativa y para inversores, así como las políticas de responsabilidad social corporativa, calidad, medio ambiente y atención al cliente, las actividades de la Obra Social y todos los comunicados remitidos a los medios, acompañados del material gráfico necesario, lo que permite mantener una información actualizada y accesible a los grupos de interés.

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

La Entidad cuenta con procedimientos adecuados para hacer llegar tanto al cliente, como al público en general, información clara y transparente en relación con los productos y servicios que ofrece.

La publicidad de Ibercaja Banco, S.A.U., y sus comunicaciones a clientes son siempre sometidas a la previa supervisión del departamento de Asesoría Jurídica para verificar el cumplimiento de todos los requisitos legales necesarios.

Ibercaja Banco, S.A.U., cuenta con los siguientes mecanismos para garantizar la transparencia y claridad en sus comunicaciones:

- Un código de comunicación publicitaria, llamado «Estilo de Comunicación Ibercaja», en el que se recogen los principios que debe cumplir toda publicidad. Este documento se distribuye a todas las agencias que trabajan con la Entidad y es de obligado cumplimiento.
- Comité de Publicidad al que se somete toda la difusión a realizar y que interviene cada vez que se lanza un nuevo producto.
- La *Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios y la circular 6/2010* que la desarrolla, además de establecer un nuevo sistema de control, estimula expresamente la adhesión de entidades de crédito a organismos de autorregulación homologados (hasta el momento el único existente es AUTOCONTROL) que, entre otros, cuenten con medidas individuales o colectivas de autocontrol previo de los contenidos publicitarios.

En consonancia con la nueva regulación, Ibercaja Banco, S.A.U., es socia de AUTOCONTROL. De esta manera, los controles internos que ya existían en nuestra



Entidad, se ven reforzados y complementados a través del asesoramiento previo sobre la corrección legal y deontológica de nuestra publicidad ofrecida por un organismo de autorregulación independiente y homologado por Banco de España. **PR1**

- Existencia en todas las Oficinas de un Tablón de Información Pública a Clientes en el que se indica que está disponible el Folleto de Tarifas y Comisiones informando a los clientes sobre el importe de los servicios que presta el Banco, y el sistema establecido para presentar las quejas y reclamaciones y las direcciones de los órganos competentes para su resolución.
- Las Gestoras de los Fondos de Inversión y de Pensiones remiten periódicamente a sus clientes información sobre la evolución de los mercados de valores, composición de las carteras, estrategias de gestión y resultados.
- La web corporativa de Ibercaja Banco, S.A.U., recoge una amplia información sobre la Entidad, los hechos más relevantes de interés para clientes e inversores y su actividad comercial.
- Existen un conjunto de Simuladores de Depósitos que facilitan al cliente el comprender la mecánica del producto. Están disponibles en el canal oficinas y en algún caso en el canal Ibercaja Directo (IBD).
- En las transacciones realizadas a través de cajeros automáticos se informa de los costes de la operación, requiriendo la conformidad del cliente previamente a la realización de la operación.
- Al realizar el asesoramiento a clientes se informa de las características de los productos de una forma precisa y transparente, apoyando los argumentos con la entrega de folletos, simuladores, fichas de productos, etc., para facilitarles su decisión.
- Finalizada la contratación de un producto o servicio, se le entrega al cliente copia de los documentos o contratos que sustentan la operación realizada y en los que quedan reflejadas las condiciones aplicadas.
- Además, Ibercaja Banco, S.A.U., dispone de un Servicio de Atención al Cliente donde son atendidas tanto quejas y reclamaciones como sugerencias que, en el desarrollo de la actividad, pudieran formularse, encontrándose el Reglamento de dicho Servicio a disposición de la clientela en todas las oficinas de la red comercial y en la página web corporativa.
- En el apartado de «Productos» de la web www.ibercaja.es, existen enlaces a los portales: «Finanzas para todos» del Plan Nacional de Educación Financiera, promovido por la CNMV y el Banco de España y al de «Red española de educación financiera» de la CECA, iniciativas a las que Ibercaja Banco, S.A.U., está adherida y cuyo objetivo es fomentar un mejor conocimiento de las prácticas bancarias y las consecuencias derivadas de la contratación de dichos productos.



EL CONTROL DE LOS RIESGOS **4.9, 4.11, FS2**

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

En este marco, la Entidad dirige las acciones hacia un Programa Integrado de Riesgos en el que se describe la situación actual y las actuaciones dirigidas a optimizar la gestión integral de riesgo en el Grupo Ibercaja, de acuerdo a la normativa que deriva de Basilea II.

Por otra parte, la actual crisis financiera ha generado un entorno de desconfianza en la solvencia de ciertas entidades financieras. En este sentido y bajo criterios de prudencia y rigor en la gestión, Ibercaja Banco, S.A.U., adecuó sus políticas reduciendo su exposición al riesgo y potenciando sus sistemas de control para conseguir un sólido perfil financiero.

Consciente de todo ello, Ibercaja Banco, S.A.U., somete de manera permanente la gestión del riesgo a un control continuado, para así velar por el cumplimiento de las políticas, criterios y límites de riesgo establecidos así como por la adecuación de los mismos a los objetivos de la Entidad.

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

El sistema de control interno en la Entidad se aplica desde el principio de independencia y con una visión global en la gestión del riesgo y cuenta con una estructura sólida encabezada por la Comisión de Auditoría y Cumplimiento del Consejo de Administración, entre cuyas funciones se encuentra supervisar la eficacia del control interno, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos. Adicionalmente existe un Comité de Auditoría, de carácter ejecutivo, cuyo objetivo básico es supervisar y aprobar las líneas maestras de control y auditoría interna en el Grupo Ibercaja y a cuya supervisión se someten los resultados de las actuaciones emprendidas.

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

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

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

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



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

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

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

A continuación se resume el alcance de la actividad de Auditoría Interna en el ejercicio 2012, al que habría que añadir los documentos y comunicaciones elaborados en el ejercicio de la función de control: **SO2**

	Red de oficinas	Auditorías, procesos, unidades centrales y grupo	Controles a distancia	
Actividad	Informes	Informes	Factores sistemáticos analizados	Operaciones revisadas
	462*	40**	198	30.000
Frecuencia	29 meses	Según programación de actividades contenidas en el Plan Operativo	Sistemático	

* La revisión alcanzó a 462 oficinas sobre las 1.047 existentes a 31/12/2012, lo que supone el 44,12%.

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

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



Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo DMA SO

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

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

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

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

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

La Unidad de Cumplimiento Normativo registra y analiza la información a través de herramientas informáticas propias, que permiten la detección de operativa inusual o sospechosa a través de alertas, tendencias y perfiles de riesgo. Como resultado de la gestión a lo largo de 2012 han surgido 1.090 alertas por indicios de blanqueo de capitales que, una vez analizadas, han dado lugar a la apertura de 106 expedientes que han sido objeto de examen, confirmándose las sospechas de blanqueo en 41 de ellas que se han comunicado al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias.

Asimismo y fruto de los análisis pertinentes se ha informado también al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias de 1.482 operaciones relacionadas en el Reglamento de la Ley 19/1993, y 663 por movimientos de medios de pago, S1. Asimismo se han tramitado 14 expedientes por requerimientos de información del Servicio Ejecutivo y 94 expedientes, a requerimiento de autoridades judiciales, policiales o tributarias, relacionados con el blanqueo de capitales. **SO2**

El Servicio Ejecutivo de la Comisión de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias supervisa la función de prevención de blanqueo de capitales. Adicionalmente y con carácter anual, los Órganos de Control para la prevención del blanqueo de capitales de Ibercaja Banco, S.A.U., y del Grupo, así como los procedimientos relacionados con la prevención del blanqueo,



son supervisados por experto externo conforme a las obligaciones normativas. El último informe elaborado por experto externo valoró adecuada la situación de la Entidad.

La formación de los empleados constituye igualmente un elemento fundamental para la gestión de la prevención del blanqueo de capitales, encontrándose recogida su obligación en la normativa de referencia. A tal efecto y durante el ejercicio 2012 la Entidad ha impartido formación presencial en materia de Prevención en Blanqueo de Capitales y Bloqueo de la Financiación del Terrorismo a 201 empleados de la Red de Oficinas (5,28%*), entre los que se encuentran empleados de nueva incorporación y cargos directivos. Adicionalmente 98 empleados (2,60%*), han realizado acciones formativas on-line en materia de Prevención de Blanqueo de Capitales. Además, se han impartido sesiones formativas dentro del plan anual de Auditorías que se ha realizado a 425 oficinas (40,59%). **HR3, SO3, FS4**

* Plantilla permanente red oficinas: 3.804

No se han producido incidentes de corrupción. **SO4**

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

En cumplimiento de lo establecido en el Real Decreto 629/93, de 3 de mayo, sobre Normas de Actuación en los Mercados de Valores, la Entidad cuenta con un Reglamento Interno de Conducta que afecta a los miembros del Consejo de Administración de la Caja y del Banco, de la Comisión de Control de la Caja y a determinados empleados en función de su cargo o relación con los Mercados de Valores.

El Consejo de Administración de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja, celebrado el 28 de mayo de 2009, aprobó la adaptación al Reglamento-Tipo aprobado por el Consejo de Administración de CECA el 26 de julio de 2008, aprobando el nuevo texto ya adaptado a la legislación vigente. Reglamento al que el Consejo de Administración de Ibercaja Banco se adhirió y asumió como propio en su reunión del 13 de marzo de 2012.

En su función de supervisión del cumplimiento del Reglamento la Comisión de Auditoría y Cumplimiento ha recibido los informes semestrales del cumplimiento del Reglamento que recogen el resultado de distintas comprobaciones para verificar el cumplimiento de los procedimientos operativos y de seguridad en el tratamiento de la información previstos en la normativa, realizadas por la Unidad de Cumplimiento Normativo, cuyos resultados no han manifestado desviaciones respecto a los requerimientos establecidos en el mismo.

Protección al inversor DMA SO

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

Se han establecido nuevas normas y procedimientos internos para desarrollar la actividad financiera, conforme a rigurosas reglas del citado ordenamiento jurídico vigente. Se han revisado y en su caso actualizado las políticas y manuales que son de aplicación, Manual de Comercialización de productos de ahorro a clientes minoristas, Política de Incentivos, Política de ejecución y tratamiento de órdenes de clientes, Política de Salvaguarda de Instrumentos Financieros,



Política de Conflictos de Interés, Política de Externalización y Manual de Cumplimiento Normativo establecido por MiFID. **FS15**

Se ha categorizado a todos los clientes y productos, extendiendo el ámbito de aplicación a todos los productos de ahorro y actualizando periódicamente la categorización de los clientes.

También se han implantado sistemas de control y comunicación que garantizan la observancia de las políticas y procedimientos así como el cumplimiento estricto de las leyes. La contratación requiere la evaluación de la adecuación según las características del producto, del cliente y/o del servicio prestado, disponiendo el cliente de documento de excepción para el caso de que quisiera contratarlo y no fuera adecuado, habiéndose implantado un control de adecuación cliente-producto coincidente con los criterios aprobados para la comercialización.

Se verifica el cumplimiento del contenido y la uniformidad de la información a transmitir en los distintos canales, ejerciendo de forma permanente los distintos controles implantados sobre Conflictos de Interés, Ejecución y Tratamiento de órdenes de clientes, Externalización, Incentivos, Comercialización y Salvaguarda de activos, emitiéndose periódicamente los correspondientes informes sobre grado de cumplimiento y acciones de remedición que se proponen.

Se ha impartido formación a empleados sobre materias reguladas por la MiFID y sobre la Política de Conflictos de Interés de la Entidad. Finalizado el ejercicio 2012 la plantilla formada asciende a 2.172 personas en MiFID (57,10%*), y a 1.666 personas en Conflictos de Interés (43,80%*).

HR3, SO3, FS4

* Plantilla permanente red oficinas: 3.804

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

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

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

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

En el curso del ejercicio 2012 se han analizado 2.458 operaciones alertadas y se han comunicado a la CNMV dos operaciones sospechosas de abuso de mercado: una por posible manipulación de mercado y otra por posible utilización de información privilegiada.



A este respecto también se ha incorporado la formación necesaria que completará el conocimiento de todos los empleados en esta materia, habiendo realizado y superado el curso de formación 505 personas (13,28%*). **HR3, SO3, FS4**

* Plantilla permanente red oficinas: 3.804

Tratamiento de la información confidencial **PR8**

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

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

A lo largo del ejercicio 2012 el Comité ha celebrado 4 sesiones y se ha impartido formación de LOPD a 61 empleados (1,60%*) en el marco del Plan Anual de Formación presencial. Adicionalmente 114 empleados han realizado acciones formativas «on line» en materia LOPD (3,00%*). **HR3, SO3, FS4**

* Plantilla permanente red oficinas: 3.804.

INCUMPLIMIENTOS, MULTAS Y SANCIONES RECIBIDAS **1.1**

Durante el ejercicio 2012 no se han recibido sanciones o multas, con carácter firme, por incumplimiento de normas relacionadas con protección de datos y de consumo, la salud, la seguridad, incidentes de discriminación, actuaciones de competencia desleal y prácticas antimonopolio. **HR4, SO7, SO8, PR2, PR4, PR7, PR9**

No se ha producido ninguna sanción por incumplimiento de la normativa ambiental. **EN28**

No se ha producido ninguna sanción por incumplimiento del tratamiento de la información confidencial. **PR8**

AYUDAS Y SUBVENCIONES PÚBLICAS RECIBIDAS **EC4**

El Grupo Ibercaja (o Ibercaja Banco, S.A.U.) no ha recibido ningún tipo de ayuda financiera del Gobierno.



POLÍTICAS PÚBLICAS Y PARTICIPACIÓN EN EL DESARROLLO DE LAS MISMAS Y DE ACTIVIDADES DE LOBBYING **SO5, SO6**

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

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

El valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a Instituciones relacionadas en España se publica en la sección II «Informe de Gobierno Corporativo» del capítulo II «Documentación Legal del Consolidado de Ibercaja Banco» del **INFORME ANUAL 2012 A) Grupo Ibercaja Banco** con el siguiente detalle:

- «B.3. Detalle de las operaciones de crédito, aval o garantía efectuadas ya sea directamente, indirectamente, o a través de entidades dotadas, adscritas o participadas a favor de los grupos políticos que tengan representación en las corporaciones municipales y asambleas legislativas autonómicas que hayan participado en el proceso electoral de la caja de ahorros».
- «C. Detalle de las operaciones crediticias con instituciones públicas, incluidos entes territoriales, que hayan designado consejeros generales».



5 LOS GRUPOS DE INTERÉS

Constituyen **Grupo de Interés** para Ibercaja todas aquellas personas, organizaciones, instituciones y colectivos con los que se relaciona y que se ven afectados, en cualquiera de las formas, por las actuaciones y las decisiones que adopta la Entidad. **4.15**

Bajo esta definición, Ibercaja identifica como sus «**Grupos de Interés**» a: **3.5, 4.14**

CLIENTES

EMPLEADOS

PROVEEDORES

SOCIEDAD	Dimensión Económica
	Dimensión Social
	Dimensión Medioambiental

PARTICIPACIÓN **4.16, 4.17**

Tres son los principales **canales de participación y comunicación** de Ibercaja con sus **Grupos de Interés**:

- La Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja, accionista único de Ibercaja Banco, S.A.U., tiene incorporados en sus Órganos de Gobierno a representantes de diferentes colectivos que constituyen, a su vez, los Grupos de Interés de Ibercaja Banco, S.A.U.:

Clientes = Impositores

Sociedad	Corporaciones Municipales
	Comunidad Autónoma de Aragón
	Entidad Fundadora

Empleados

Los miembros de dichos Órganos de Gobierno tienen como canales de comunicación con la Institución la Asamblea General, el Consejo de Administración y la Comisión de Control de la Caja.

- **La Red de Oficinas.** El modelo de banca de proximidad que históricamente ha desarrollado Ibercaja le permite contar con una extensa red de distribución que favorece la cercanía a sus clientes y facilita la relación, la comunicación y la implicación con los mismos.
- **La Obra Social.** Permite, a través de sus Centros y de los diferentes convenios, foros y reuniones en los que participa, tener una relación directa con sus usuarios.



SISTEMAS DE COMUNICACIÓN 4.16, 4.17

Con los Clientes PR5

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

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

- **Comunicación por vía postal y telefónica.**
- La **web corporativa** www.ibercaja.es contiene una amplia información corporativa y comercial del Grupo Ibercaja y proporciona a los Grupos de Interés un medio ágil de comunicación con la Entidad. Dicha página tiene incorporado un buzón específico para cuestiones relacionadas con la Responsabilidad Social Corporativa.
- **El Servicio de Atención al Cliente**, con la misión de recibir y gestionar las quejas, sugerencias y reclamaciones que al Grupo Ibercaja le llegan de sus clientes.
- **Encuestas de opinión** mediante las que se obtiene información de los clientes sobre su grado de satisfacción con la calidad de servicio que reciben de Ibercaja.
 - Se han llevado a cabo los estudios previstos para conocer la satisfacción de los clientes, así como su percepción de la Calidad del servicio prestado. Se han realizado encuestas diarias a lo largo del año con un número aproximado de 50.000 clientes de los tres segmentos estratégicos: Particulares, Banca Personal y Banca de Empresas. El resultado que arrojan estas encuestas –una media superior a 8, en una escala de 10, en satisfacción general tanto con la oficina como con Ibercaja– refleja que la alta calidad del servicio ofrecido por Ibercaja es una realidad consolidada y estructural de la Entidad.
 - En el ejercicio 2012 se ha profundizado significativamente en el conocimiento de la calidad percibida por los clientes y en la medición de la calidad objetiva. Entre estos nuevos elementos de medición, cabe destacar: ofrecimiento de más de una alternativa de inversión, claridad de las explicaciones, adaptación de las ofertas a las necesidades del cliente, etc.
 - Como soporte a la mejora de la relación multicanal con el cliente impulsada por la Entidad, en 2012 se ha diseñado un nuevo estudio de calidad percibida de clientes destinado a medir el uso, experiencia y satisfacción de estos en relación a Ibercaja Directo, la nueva App para iOS y Android y cajeros automáticos.

Con los Empleados DMA LA , 4.17

Ibercaja Banco, S.A.U., mantiene una comunicación abierta y transparente con sus empleados, facilitando información sobre las actuaciones realizadas desde el área de Recursos Humanos, divulgando temas de interés general para la plantilla, proporcionando e impulsando canales y



vías de comunicación ascendente y descendente que garanticen una adecuada comunicación con los empleados y fomenten su participación.

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

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

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

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

Como novedad en este contexto, este año 2012 se ha iniciado una importante labor de recopilación y difusión de las «*Normas de Conducta y Ética Profesional*» que como empleados de Ibercaja debemos asumir, no solo como una obligación impuesta, sino como una actitud en nuestro trabajo diario, como parte de la cultura, valores y formas de actuar en Ibercaja.



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

Indicadores de Participación y Comunicación

Año 2012

Correos recibidos y contestados a través del Buzón «El Director de RR.HH. responde»	30
Empleados participantes en actividades del Grupo Cultural y Recreativo	780

Otros importantes canales de comunicación son:

- Comunicaciones del Consejo Delegado
- Encuentros con la Dirección
- Visitas de la Dirección de Recursos Humanos a la Red de oficinas
- Información Diaria de Ibercaja.
- Normativa de Ibercaja.

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

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

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

¿Cómo se aplica esta política en Ibercaja?

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

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

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



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

Representación Sindical **HR5**

La representación colectiva de los empleados de Ibercaja Banco, S.A.U., la ostentan los distintos delegados de personal, comités de empresa y secciones sindicales constituidos dentro de su ámbito de actuación. El 100% de los trabajadores están representados.

Delegados de personal: 26

Comités de Empresa: 10

Secciones Sindicales que tienen representación en Ibercaja Banco, S.A.U.: 5

Para facilitar la labor de información de los representantes legales de los empleados, Ibercaja pone a disposición de todas las Secciones Sindicales y de los Comités de Empresa la Intranet corporativa con objeto de que publiquen las noticias que consideren de interés para los empleados.

Asimismo, los empleados tienen representación en los Órganos de Gobierno de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja, único accionista de Ibercaja Banco, S.A.U. **4.4, 4.17**

Con los Proveedores **4.16, 4.17**

La comunicación con los proveedores se establece mediante:

- Contactos directos y periódicos
- Reuniones de seguimiento
- Entrevistas
- Cuestionarios de evaluación y homologación

Con la Sociedad **4.16, 4.17**

Ibercaja por su compromiso social está atento a las demandas y necesidades que surgen en su ámbito de actuación. Para conocer el grado de relevancia y prioridad de estas, tiene establecidas varias vías de comunicación entre las que cabe mencionar las siguientes.

- La relación con Instituciones, Asociaciones Empresariales y Sindicales, Universidades, Centros Educativos, Colectivos, ONG, Clubes de calidad, etc.
- Los estudios, evaluaciones y consultas realizados para valorar el grado de aceptación de las actuaciones de Ibercaja Banco, S.A.U.
- Los Centros de la Obra Social, por sus actividades abiertas a gran variedad de colectivos, obtienen información que genera la respuesta a las necesidades detectadas. Además, se realizan evaluaciones por los usuarios y participantes en programas y actividades de estos Centros.
- La organización, impulso y colaboración en congresos, certámenes y acciones culturales, científicas, asistenciales y divulgativas.
- Los estudios, evaluación y análisis de empresas vinculadas al sector, consultoras y certificadoras.



6 RESPUESTA A LAS DEMANDAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

6.1. CLIENTES 2.7

La actividad financiera de Ibercaja Banco, S.A.U., abarca a todos los colectivos: economías domésticas, jóvenes, mayores, agroganadero, banca personal, empresas, comercios, profesionales, instituciones, asociaciones, etc., y está basada en una amplia oferta de productos y servicios que tratan de cubrir todas las necesidades de los integrantes de los mencionados colectivos.

Tipología de los clientes 2.7

	2010	2011	2012
Número Total de Clientes	2.309.118	2.275.289	2.209.322
Tipología de clientes (número)			
Particulares	2.154.547	2.119.497	2.077.014
Jóvenes (< 25 años)	365.425	346.141	378.420
Mayores (> 65 años)	367.548	369.417	366.583
Inmigrantes	309.123	312.867	313.013
Empresas	55.483	55.508	55.531
Instituciones	49.510	51.718	52.350
Antigüedad media de los clientes (en años)	15,21	14,81	18,41
Número de clientes nuevos	257.885	234.037	216.028

Política de relación y atención a los Clientes DMA PR, 1.2, 4.8, FS15

Ibercaja Banco, S.A.U., considera que la calidad de servicio es un derecho del cliente. Aspiramos a ser útiles y a que se nos reconozca como asesores financieros merecedores de la máxima confianza. Somos conscientes de que nuestros clientes necesitan la máxima calidad en los productos y servicios que les ofrecemos, por este motivo Ibercaja aplica a sus productos y servicios la mayor exigencia en los procesos internos que los generan para que la relación con los clientes tenga el aporte de valor que necesitan, además de mantener nuestro compromiso con la sociedad.

Dentro de su política de relación, Ibercaja Banco, S.A.U., tiene establecido su decálogo «Nuestro Compromiso con el Cliente» que está publicado en la página web corporativa.

Enfoque de Gestión: Disponibilidad para los clientes 2.7, FS13, FS15

Red de Distribución 2.7, FS13, FS15

Ibercaja Banco, S.A.U., trata de satisfacer las necesidades financieras de sus clientes proporcionándoles asesoramiento y atención personalizada en la contratación de los productos y servicios que ofrece. Con el transcurso de los años se ha actualizado la oficina tradicional a las exigencias del mercado. Esta adaptación ha supuesto cambios materiales, tecnológicos y de gestión para optimizar la relación de Ibercaja con sus clientes, sin olvidar la cercanía, profesionalidad,



innovación y calidad que Ibercaja siempre ha prestado. Entre otras líneas de trabajo se han desarrollado en los últimos años Banca Personal y Oficinas de Atención Especial. En el año 2011, para conseguir una mayor eficiencia en la organización y mayor cercanía a los diferentes mercados, se procedió a modificar la Red de Oficinas con la existencia de dos modelos de distribución diferentes, con estrategias comerciales y de negocio minorista claramente diferenciadas.

Banca multicanal **2.7, FS13, FS15**

Ibercaja Banco, S.A.U., ofrece a sus clientes la posibilidad de realizar sus operaciones de la forma más cómoda y amplia posible. De forma presencial en la oficina y también de forma no presencial por otros canales: cajeros automáticos, banca electrónica y telefónica y web pública.

La innovación de los canales no presenciales es permanente. Por una parte, la adaptación a los avances tecnológicos permite ampliar la oferta de canales y operaciones disponibles, en este año se ha incorporado una versión del servicio Ibercaja Directo para dispositivos táctiles (*smartphones* y *tablets*), para ello se ha diseñado una aplicación nativa que los clientes pueden descargar de forma gratuita. En esta App se dispone de acceso a la Banca online para clientes que hayan contratado el servicio y también información de utilidad: localización de cajeros automáticos y teléfonos de asistencia, disponible para clientes y no clientes.

Por otra parte, el servicio Ibercaja Directo está en permanente revisión: se estudia la usabilidad y la experiencia de usuario de tal forma que, tanto las transacciones como el diseño del servicio se van adaptando para que tenga un aspecto más amable y sencillo para el cliente.

La relación con el cliente es cuidada para que sea cual sea el canal que utilice disponga de:

- **Una información comercial puntual, personalizada, homogénea y multicanal.** Manteniéndole informado de los productos que, por sus características, pueden interesarle, a través de las vías más adecuadas en función del cliente: cita presencial, carta o e-mail, *banners* en banca electrónica, sms a su teléfono móvil e información en el cajero, que redundan además en una mayor eficacia y eficiencia.
- **Una oferta online en Internet de productos y servicios adecuados a sus características y actualizada permanentemente.**
- **Una adaptación del servicio Ibercaja directo a su perfil, para lo cual existen varias versiones** que disponen de operatoria, oferta e información diferenciadas: negocios, particulares, jóvenes, banca privada y banca personal, versiones para colectivos como los partícipes de planes de pensiones de empresa y los comercios, y en varios idiomas, con esto, se pretende facilitar el acceso de un mayor volumen de clientes a las ventajas del autoservicio, intentando ampliar la cobertura óptima para nuevos residentes.
- **Unos servicios de calidad** como el correo en web, un sistema rápido, seguro y gratuito de correspondencia, o como el servicio de alertas al móvil o al correo electrónico, que el cliente puede seleccionar y que están relacionadas con sus cuentas, con información sobre algunos movimientos que él considere de su interés; o con sus tarjetas, para proporcionar mayor seguridad en las transacciones realizadas tanto en cajeros como en comercios; o con sus operaciones de valores, para conseguir mejor gestión de las operaciones realizadas en el mercado bursátil.



- **Un servicio de atención por internet mediante una web pública que atiende a clientes y no clientes**, y que ofrece información institucional y comercial diseñada para facilitar la búsqueda de contenidos, con transparencia y con posibilidades de contacto para solicitar más información o para recibirla periódicamente: *newsletters* para particulares y para empresas, boletines informativos sobre los actos culturales y de formación patrocinados por la Obra Social. Estas utilidades resultan muy interesantes para que aquellos que lo deseen, puedan estar permanente y puntualmente informados, sin necesidad de desplazarse y de forma respetuosa con el medio ambiente, y por teléfono atendido por un equipo de gestores telefónicos profesionales que en un amplio horario resuelven dudas, amplían informaciones y recogen las sugerencias de los clientes.
- **Mantenimiento de la seguridad de los servicios prestados a distancia y la protección de los clientes**, facilitándoles información y aplicando medidas de prevención.

Colectivos con operatoria exclusiva en banca electrónica FS14

A los clientes con insuficiencia visual, gracias a la colaboración dispensada por la ONCE, se les facilita la utilización de la Tarjeta de Claves mediante la adaptación de dicha tarjeta al sistema de lectura Braille.

Al colectivo de inmigrantes, en función del país de procedencia, se le ofrece un servicio de envío de dinero a su país de forma rápida y barata.

Canales de relación con los clientes FS13

	2010	2011	2012
Número de Oficinas	1.076	1.052	1.047
N.º de cajeros automáticos	1.181	1.144	1.142
N.º tarjetas emitidas	1.123.246	1.047.536	911.863
N.º de tarjetas de crédito	473.537	579.910	442.977
N.º de tarjetas de débito	649.709	467.626	468.886
N.º de portales (Internet) dirigidos a clientes	3	3	3
% operaciones realizadas en ventanilla	37%	35%	35%
% operaciones realizadas por banca a distancia	32%	37%	37%
% operaciones realizadas en cajero	17%	11%	10%
% operaciones realizadas en TPV	19%	16%	16%
% operaciones realizadas en actualizador	1%	1%	1%
N.º operaciones a través de canales a distancia	105.613.293	140.981.688	143.062.798
N.º mensual (media) de páginas consultadas en Internet	3.805.810	5.193.719	7.095.602
Nivel de disponibilidad de la Banca Telefónica (%)	96%	95%	94%

En el informe correspondiente al año 2011 se modificó la información respecto a la presentada en años anteriores ya que se consideró que exponer la evolución en el uso que hacen nuestros clientes de los canales era más relevante que el número de clientes que tienen contrato y pueden operar.



Seguridad DMA PR, EC8, FS14

Ibercaja da gran importancia a la seguridad de sus clientes. A las medidas establecidas para garantizar la seguridad de los servicios prestados a distancia, se unen las que preservan la seguridad física en las Oficinas.

El departamento de Bienes coordina y supervisa tanto el cumplimiento de la normativa legal, como la adecuación de las oficinas al acceso y comodidad de todas las personas.

Se está efectuando un programa de eliminación de barreras arquitectónicas y mejora del acceso a las oficinas. Desde el año 2005 se ha realizado la conversión de gradas a rampa en 95 oficinas, habiéndose ejecutado la modificación en una de ellas durante el año 2012. Todas las oficinas de nueva apertura a partir del año 2005 incorporan rampa de acceso.

También se dispone de un departamento de Seguridad que canaliza todas las actuaciones relativas a la seguridad de clientes y empleados y de las oficinas, cumpliendo las normas legales establecidas.

Los sistemas que hacen posible y ayudan al progreso FS15

La tecnología y los sistemas ayudan al desarrollo de los proyectos. Son herramientas imprescindibles que el Grupo Ibercaja utiliza para conseguir la adecuación y renovación de instalaciones y equipamientos que garanticen un mejor servicio para las necesidades de los clientes y de las propias entidades que lo conforman así como un correcto diseño y venta de los productos financieros.

En el año 2012 se ha trabajado en la implementación de las siguientes aplicaciones:

Evoluciones en SIOC (Servicio Integral de Orientación al Cliente)

- Mejora general de los informes de evolución, situación y de carteras modelo, con disposición actualizada todos los días antes de las 8:00 h, incorporando información de posiciones «en vuelo» en Fondos de Inversión (en suscripciones y traspasos). Generación de nuevo informe de Carteras Modelo con el cálculo de las rentabilidades teóricas de cada una a utilizar en asesoramiento en el momento en que se considere oportuno.
- Módulo de asesoramiento y contratación. Integración de simuladores de ahorro y con ellos, integración de herramientas (simuladores de renta, de planes de pensiones, de fondos...).
- Módulo de comercialización. Portada corporativa entregable al cliente con todos los contenidos (fichas de producto, simulaciones...) proporcionados al cliente en la oferta presentada.

Banca electrónica y movilidad

Se ha modificado la imagen y usabilidad de Ibercaja Directo, con nuevos desarrollos que incorporan mejoras y nuevas facilidades de uso para nuestros clientes. Especial relevancia tiene el buzón con archivo de documentos de hasta cinco años de antigüedad consultables e imprimibles por los clientes.



Igualmente se ha desarrollado e implementado la banca electrónica en movilidad (teléfonos móviles y tabletas), lo que amplía la facilidad de consulta y operatoria de nuestros clientes en cualquier lugar, las 24 horas del día.

Firma digital en tableta

A lo largo de 2012, con puesta en real como piloto a finales de enero de 2013, se ha desarrollado el Sistema de Firma Digitalizada, que consiste en recoger la firma de los clientes en su operativa con Ibercaja (tanto contratos como operaciones) en una tableta digital. A lo largo de todo el año 2013 se pretende incorporar los contratos y operaciones con mayor utilización por parte de nuestros clientes. Ello va a suponer importantes mejoras en relación con productividad y eficiencia.

Aplicación de compras

Se ha implementado el procedimiento de homologación de proveedores, para lo cual se han desarrollado los módulos de homologación de proveedores y de contratos centralizados.

Igualmente, se han desarrollado y mejorado módulos de seguimiento de incidencias en instalaciones y su resolución por los proveedores y se ha mejorado la aplicación de petición de material de oficina al almacén.

Adecuaciones regulatorias

Se han realizado distintas adaptaciones y mejoras de tipo regulatorio (LOPD, MiFID, Ley de Transparencia en operaciones, Basilea, Blanqueo de Capitales...).

Con estas aplicaciones se refuerzan de forma importante los siguientes aspectos:

- Mejora de control y riesgo operativo
- Importante simplificación de procesos
- Mejor atención y asesoramiento al cliente
- Reducción del consumo de papel

Educación Financiera FS14, FS16

Ibercaja Banco, S.A.U., trata de fomentar un mejor conocimiento de los aspectos económicos y financieros que tienen mayor impacto en las economías particulares de sus clientes. El conocimiento preciso de las prácticas bancarias y las consecuencias derivadas de la contratación de los productos y servicios, así como el asesoramiento, se hace más necesario en los momentos de crisis económica.

- Uno de los pilares sobre los que Ibercaja Banco, S.A.U., asienta su estrategia de clientes es la formación impartida a sus empleados que cuentan con una sólida preparación en materia económica, financiera y fiscal. El Plan de Formación desarrollado por la Entidad facilita a los empleados conocimientos y habilidades para ofrecer a los clientes una información y un asesoramiento preciso, fiable y de calidad.
- Ibercaja Banco, S.A.U., se adhirió en mayo de 2010 al Convenio de colaboración suscrito por la Confederación Española de Cajas de Ahorros, la Comisión Nacional del



Mercado de Valores y el Banco de España para desarrollar el «Plan de Educación Financiera 2008-2012» que tiene como objetivo contribuir a la mejora de la cultura financiera de los ciudadanos, dotándoles de herramientas, habilidades y conocimientos para adoptar sus decisiones financieras.

- En la página web de Ibercaja están disponibles unas fichas educativas con consejos básicos de economía familiar y una descripción sencilla y amena de los principales productos y servicios financieros que se encuentran en el mercado. También contiene enlaces a las páginas: «Finanzas para todos» de la CNMV y «Red Española de Educación Financiera» de la CECA.
- En los Centros Culturales de la Obra Social se programan habitualmente ciclos de conferencias que abordan temas económicos de actualidad.

Receptividad ante las reclamaciones 1.1, PR5

Ibercaja Banco, S.A.U., valora las quejas, sugerencias y reclamaciones de sus clientes como una importante fuente de información para detectar errores y rectificar actuaciones. Es también, una oportunidad que brinda el cliente para darle una satisfacción y reforzar su confianza. **4.17**

Para gestionar adecuadamente las incidencias que se producen en la relación con los clientes, Ibercaja tiene establecido un **Modelo de Gestión de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones**, ajustado a la normativa establecida en el año 2004 para los Servicios de Atención al Cliente de las entidades Financieras y ha implementado un nuevo proceso operativo que actualiza y mejora el Sistema de Gestión de Quejas y Reclamaciones dotándolo de una mayor eficiencia para agilizar la tramitación de las incidencias, reducir los tiempos de respuesta y sistematizar la información recibida para mejorar su utilización interna y la calidad de los informes públicos.

Quejas, sugerencias y reclamaciones atendidas PR4

En el año 2012 se han recibido 466 quejas y sugerencias relacionadas con la atención y la calidad del servicio y 1.388 reclamaciones, cuya evolución y resultados se detalla en el siguiente cuadro.

	2010		2011		2012	
	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
Quejas y sugerencias (sin repercusión económica)	784	32	624	31	466	25
Reclamaciones (con repercusión económica)						
Resueltas a favor del cliente	500	31	325	24	346	25
Resueltas a favor de la Entidad	1.094	67	973	70	968	70
Reclamaciones pendientes de resolución	24	1	70	5	44	3
Inadmitidas y Desestimadas	17	1	15	1	30	2
TOTAL RECLAMACIONES	1.635	68	1.383	69	1.388	75
TOTALES						
Quejas y sugerencias y Reclamaciones	2.419	100	2.007	100	1.854	100



Adicionalmente, en 2012 se han tramitado 1.289 solicitudes de ejercicio de derechos de la LOPD como consecuencia de la comunicación enviada a los clientes notificándoles el traspaso de la actividad financiera a Ibercaja Banco, S.A.U.

El número de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones con relación al número total de clientes de la Entidad registra una *ratio* por cada 1.000 clientes de 0,84.

El cliente puede acudir también para tramitar sus quejas y reclamaciones a los **Organismos Supervisores** (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros) en función de la reclamación de que se trate.

MERCADOS SERVIDOS **2.7**

ECONOMÍAS DOMÉSTICAS **DMA PR, DMA FS, 2.7**

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

Acceso a la vivienda **DMA PR, DMA FS, 2.2, FS14**

Ibercaja se ha caracterizado a lo largo de su historia por ser una de las entidades financieras más implicadas en la financiación de la vivienda. Asumiendo que solo una financiación responsable satisface la necesidad del cliente.

Ibercaja facilita información previa detallada sobre el riesgo que conlleva contratar un préstamo. Se entrega al cliente una simulación de las cuotas del préstamo mediante la que se dan a conocer los importes de amortización e intereses que devengará la operación durante el período contratado a tipo fijo y se informa de su posible variabilidad en función de las oscilaciones de los tipos de interés según el índice al que estén referenciados. **FS15**

Dentro del vigente Plan Estatal de Vivienda 2009/2012, se han formalizado 2.270 operaciones por 313.790.080 euros. Ibercaja está reconocida como «Entidad Colaboradora Preferente» y participa en la **Mesa de Seguimiento de dicho Plan**, al figurar entre las entidades financieras españolas más implicadas en la financiación de la vivienda protegida (VPO). **FS14**

Línea ICO-Rehabilitación **FS14**

A través de esta línea, Ibercaja Banco, S.A.U., ha ofrecido financiación para rehabilitación de viviendas y edificios. En 2012 se han financiado operaciones por un volumen cercano a los 5 millones de euros, lo cual ha situado a Ibercaja como la segunda entidad financiera entre las que han apostado por la habitabilidad y mejora energética en la rehabilitación de viviendas.

Iniciativas de Ibercaja para ayudar en situaciones críticas **DMA FS, FS14**

Nuestra política de concesión de préstamos incluye entre sus objetivos evitar la morosidad, estudiando cada operación individualmente. No obstante, somos conscientes del elevado endeudamiento alcanzado por algunos hogares españoles que debido a la inestabilidad del mercado laboral se están viendo seriamente afectados. En Ibercaja Banco, S.A.U., estamos analizando caso por caso, para ofrecer soluciones que permitan atender con total flexibilidad el cumplimiento de los compromisos adquiridos por nuestros clientes.



LOS JÓVENES DMA FS, 2.7

En el modelo de gestión que Ibercaja Banco, S.A.U., viene tradicionalmente manteniendo con niños y jóvenes se evidencia claramente la dualidad de compromisos que sostiene como entidad financiera y como entidad implicada socialmente.

Bajo las denominaciones genéricas de **Línea + Joven** y **Red Joven** se integran dos amplias gamas de productos especialmente orientados a niños y jóvenes respectivamente, donde resultan prioritarios los fines de índole social como son la creación de hábitos de conducta y de previsión de futuro, muy recomendables para familiarizar a estos colectivos en la práctica bancaria y promover el hábito por el ahorro.

La oferta que se ha ido poniendo en marcha para los niños en los últimos años puede considerarse completa y adecuada para cubrir tanto las posibles necesidades financieras como los objetivos educativos que Ibercaja y los padres persiguen para estas edades: **2.2**

- **La Cuenta Infantil + Joven** está especialmente pensada para ser la primera cuenta del niño, donde pueda ir ingresando periódicamente sus ahorros para familiarizarse con el valor del dinero e ir creando el hábito del ahorro.

Además, existen dos tipos de programas de ahorro que generalmente son promovidos y realizados por adultos para distintas finalidades:

- **El Ahorro + Joven:** cuenta de especiales condiciones a la que se pueden asociar, con la cadencia que se quiera, programas de ahorro para determinadas finalidades futuras: estudios, etc.
- **El Plan de Ahorro + Joven:** programa de ahorro de especiales condiciones, soportado sobre una cuenta de seguros en la que el padre es el titular y el beneficiario final es el niño.

La oferta financiera para niños se ve complementada además con diversos servicios de interés:

- **Web Dibercaja**, con un enfoque de carácter lúdico-educativo.
- **Diberlibros**, iniciativa para promover el hábito de la lectura.
- **Eventos Infantiles** que ofrecen una alternativa de ocio en períodos vacacionales.
- **Actividades educativas y culturales:** con el apoyo de la Obra Social, con su proyecto **INICIATIVA EDUCA**, que colabora con padres y educadores, poniendo a su disposición propuestas que contribuyen a completar la educación de los más jóvenes, especialmente los Programas Didácticos y Aprendiendo a Emprender.

Los jóvenes, a su vez, cuentan tradicionalmente en Ibercaja con una de las ofertas de productos y servicios específicos más completas del mercado, capaces de cubrir todas las necesidades de ahorro, financiación, servicios, o seguros de estos clientes.

- **Cuenta Joven, Tarjeta Joven, e Ibercaja Directo Joven** son los tres productos básicos que se ofrecen exentos de cuotas o comisiones de mantenimiento para los jóvenes menores de 26 años, que permiten al joven cliente disfrutar de un completo servicio financiero que ayuda a lograr su integración financiera y social en cualquier momento o lugar.



- Por su carácter eminentemente social en favor de la movilidad de los jóvenes y de su inclusión financiera, cabría destacar la participación y protagonismo de Ibercaja, desde su puesta en marcha en los años 80, en los proyectos Carné Joven de Aragón y La Rioja, de los que se benefician unos 80.000 jóvenes aragoneses y riojanos.

Ibercaja está también presente en la Universidad. Hay que destacar:

- Ayudas complementarias a las Becas Erasmus con la Universidad de Zaragoza.
- Pago de matrículas a través de oficinas, cajeros, domiciliación en cuenta, etc.
- Préstamo de matrícula y préstamo de posgrado para que puedan hacer frente de manera fraccionada a estos gastos.
- Acciones de bancarización y bienvenida en distintos campus españoles en los que se ofrece a los nuevos alumnos universitarios un paquete de autoservicio financiero gratuito (cuenta, tarjeta e Ibercaja Directo) y un regalo de bienvenida ligado a su nuevo cometido profesional.
- «Anticipo de Beca» que tiene por finalidad adelantar el importe de las becas Erasmus o Sócrates a percibir por los estudiantes o los profesores.
- «Ayudas al primer empleo» mediante convenios con Universidades.

Los jóvenes tienen su propia página dentro de la web de Ibercaja. En ella pueden encontrar, además de una oficina Joven Virtual, servicios de utilidad como: venta de entradas de una parte importante de los cines y teatros de España, programas de actividades culturales y deportivas promovidas por Ibercaja, ofertas de viajes, etc. Como elemento más representativo tenemos el programa Carné Joven.

La Obra Social apoya también iniciativas que tratan de desarrollar y potenciar las aptitudes artísticas, culturales, científicas y deportivas de los jóvenes, como la participación en la fase aragonesa de las Olimpiadas de Matemáticas, Física, Biología y Geología, etc., todo ello se complementa con la convocatoria de diversos Concursos, Premios y Becas para aportar un mejor futuro a los jóvenes.

Patrocinios 2012 2.2, 2.7

Como complemento a la labor desarrollada por la Obra Social en el ámbito cultural y de ocio, Ibercaja Banco, S.A.U., realiza una gran actividad de patrocinio centrada especialmente en el mundo del deporte base y de la música.

Detallamos a continuación las principales actividades de este año.

Deportes

Ibercaja apoya el deporte base y de aficionado para estimular la práctica del mismo sobre todo entre los más pequeños y difundir así los valores positivos de salud, solidaridad, esfuerzo y cooperación tan asociados a este campo. Para ello, se colabora con diversas federaciones y clubes además de apoyar eventos concretos que contribuyan a difundir el deporte.



Convenio con las principales Federaciones Aragonesas de Deporte:

- Federación Aragonesa de Baloncesto
- Federación Aragonesa de Fútbol
- Federación Aragonesa de Atletismo
- Federación Aragonesa de Pádel
- Federación Aragonesa de Ciclismo
- Federación Aragonesa de Piragüismo
- Federación Aragonesa de Automovilismo

Iniciativas orientadas a fomentar el deporte base y de aficionado y pruebas de marcado carácter popular.

- **Aragón:** Aula Ciclista de Huesca, 36 horas fútbol sala Sabiñánigo, Media Maratón Sabiñánigo, 24 horas Balonmano Maristas en Zaragoza, CN Helios, Torneo CesarAugusta Fútbol Stadium Casablanca, Stadium Venecia, Carrera Popular Ibercaja de Zaragoza, Maratón de Zaragoza.
- **Arco Mediterráneo:** Milla Sagrada Familia, Carrera San Silvestre Igualada, Carrera Jean Bouin, Maratón Casteldefels, y Media Maratón de Mollerusa. **En Levante:** 10 km. Ciudad de Valencia, Triatlón de Valencia, Club Tennis Valencia.
- **Madrid:** Pruebas y carreras deportivas en distintas localidades. Fiesta Bicicleta COPE, Media Maratón de Fuenlabrada; Maratón Popular de Madrid (Mapoma), San Silvestre y Festibike.
- **Guadalajara y Rioja.** **En Guadalajara:** Carrera Popular Ibercaja, Carrera Legua Cervantina y Carrera Intercampus, Día de la Bicicleta. **En Rioja:** Carrera contra la Droga en Arnedo, Valvanerada Arnedo Scout, Rioja Tierra Abierta, Exposición Ferrocarril, Carrera Camino Santiago Santo Domingo.
- **Otras:** carrera San Antón en Jaén, Media Maratón Granada, San Silvestre de Ávila y Pontevedra.

Música

Ibercaja continúa firmemente implantada en este terreno en su zona tradicional de actuación gracias a la relación con los principales promotores de la ciudad y con el Ayuntamiento de Zaragoza, habiendo patrocinado y vendido en este año gran variedad de conciertos y espectáculos de música de la más alta calidad: Marea, Estopa, El Barrio, Bustamante, Dani Martín, Rosana, Miguel Bosé...

LOS NUEVOS RESIDENTES 2.2, 2.7, FS14

Durante los últimos años el crecimiento de este colectivo ha sido inferior que en los años precedentes, no obstante, representan más del 10% de los clientes de Ibercaja Banco, S.A.U.

Como productos y servicios específicos a este colectivo destacamos:



- Envío de remesas a sus países de origen mediante la plataforma Bravo –de la que Ibercaja sigue siendo la primera entidad en volumen de operaciones–, que permite abaratar costes en alternativa a otras remesadoras habituales.
- «Tarjeta Multipaís», medio de pago que permite el envío de dinero a cualquier país del mundo de forma inmediata y a un reducido coste.
- Folletos, comunicados y soportes publicitarios, tanto físicos como a través de la web pública en los cinco idiomas más utilizados por los clientes extranjeros.
- Servicio de interpretación lingüística para inmigrantes que permite desde la oficina de Ibercaja comunicarse telefónicamente a tres bandas con clientes reales o potenciales en la mayoría de las lenguas extranjeras.
- Convenio con el B.H. M. (Banque de la Habitage de Mali): la actuación de Ibercaja contribuye a que los clientes de Ibercaja originarios de dicho país, puedan mantener de manera más fácil la relación financiera con su país y su acceso a la vivienda.

Monte de Piedad **2.2, FS14**

El enfoque del servicio que presta el **Monte de Piedad** tiene un componente claramente social. Es uno de los más activos de España y, adaptado en la gestión a los tiempos, es un fiel reflejo de las necesidades reales de la sociedad. El importe mínimo del préstamo que se concede es de 60 euros.

Alquiler de vivienda **FS14**

Dentro del ámbito de actuación de la ciudad de Zaragoza, el programa «Ibercaja llaves solidarias» que la Obra Social realiza en colaboración con la Fundación Federico Ozanam, tiene la finalidad de facilitar el acceso a la vivienda a familias desfavorecidas, ofreciéndoles la posibilidad de tener una vivienda asequible de alquiler. Desde el año 2003 han sido alojadas más de 500 familias.

LOS MAYORES **2.2, 2.7, FS14**

Ibercaja Banco, S.A.U., tiene diseñadas varias líneas de actuación que tratan de dar respuesta a las demandas de este colectivo.

A las personas que tienen domiciliada su pensión se ofrece la posibilidad de anticipar el cobro de la misma, exención de comisiones de mantenimiento de cuenta, descuentos en viajes, participación en promociones y sorteos, etc.

Otros productos comercializados son el Seguro Renta Vitalicia que garantiza de forma inmediata y de por vida el cobro de una renta mensual, o la Hipoteca Inversa.

Para canalizar el interés que los mayores tienen de nuevos conocimientos y actualización, los Centros Culturales y los Hogares del Jubilado de la Obra Social han diseñado una parte de su actividad para atender sus demandas, en la que destacan por su novedad las iniciativas encaminadas a familiarizarles con el uso de la informática y las nuevas tecnologías de la información. En el ejercicio de 2012, la Obra Social ha destinado 420.472 euros a residencias en las que se presta una atención integral y continuada a las personas mayores.



EMPRESAS Y COMERCIOS **DMA FS, 2.7**

Las Empresas y Comercios constituyen una parte importante de la actividad financiera de Ibercaja Banco, S.A.U. Con el fin de atender sus necesidades y anticiparnos, mejorando el nivel de respuesta a sus demandas, se trabaja activamente en la renovación de la oferta de productos y servicios a estos colectivos.

Ibercaja tiene, también, suscritos convenios y acuerdos de colaboración con diversos Organismos Oficiales y Asociaciones Empresariales. Se pretende con estos acuerdos contribuir al desarrollo del tejido empresarial y profesional, prestando una atención especial a los nuevos emprendedores.

A finales del año 2012 Ibercaja ha firmado un convenio de colaboración con la Comunidad Autónoma de Aragón-Instituto Aragonés de Empleo, para establecer una línea de préstamos de ayuda al empleo cuyos beneficiarios son: Trabajadores desempleados que se establezcan como Autónomos y Emprendedores que creen empresas de menos de 10 trabajadores. **FS 14**

Ibercaja ha participado con 100 millones de euros en el Fondo para la financiación de los pagos a proveedores creado en 2012 por el Gobierno de España con el fin de financiar el endeudamiento frente a proveedores de Entidades locales y Comunidades Autónomas y contribuir de esta forma a la recuperación económica. **EC9**

Apoyo a la financiación empresarial **2.2**

Durante todo el ejercicio 2012 la actividad ha venido marcada por las características del entorno económico, entre las que cabe destacar: incremento en los niveles de morosidad, tensiones de liquidez en el sistema financiero, procesos de concentración en el mismo y una notable reducción en nuevos proyectos de inversión.

Dentro de este contexto, Ibercaja Banco, S.A.U., ha seguido apoyando la financiación empresarial, ofreciendo una amplia gama de soluciones financieras para cubrir las necesidades de la empresa pero, sobre todo, ha aportado el valor añadido que ofrece un equipo especializado, altamente cualificado, capaz de asesorar con profundidad sobre cuál es la opción más oportuna en cada situación y momento.

Uno de los elementos que mejoran de forma considerable la competitividad de la empresa española es la internacionalización de la misma. Consciente de este hecho, Ibercaja ha puesto su experiencia y todos los medios materiales y humanos necesarios para que esa labor de apertura al exterior sea una realidad, tanto para las empresas que inician esa andadura, como para aquellas que ya han adquirido experiencia en otros mercados.

Para favorecer la creación de nuevas empresas y comercios, Ibercaja Banco, S.A.U., ofrece a los profesionales emprendedores que quieran constituir su propio negocio el «Préstamo mi primera empresa-comercio», un préstamo a largo plazo en condiciones muy favorables.

Ese apoyo a las actividades productivas se pone de manifiesto, en términos globales, en las 16.725 operaciones formalizadas en la Red por un importe total de 1.459 millones de euros.

Líneas ICO 2012 **FS7**

Pese a las condiciones poco favorables marcadas por el entorno económico Ibercaja Banco, S.A.U., ha seguido apoyando la financiación empresarial.



Durante el 2012, Ibercaja Banco, S.A.U., se ha mantenido como entidad financiera activa en la formalización de operaciones de las líneas ICO Inversión alcanzando la undécima posición del ranking nacional de intermediación de dichos préstamos. En cuanto a ICO Liquidez se sitúa dentro de las 20 primeras entidades financieras.

Estas líneas de financiación están dirigidas a autónomos, empresas y entidades públicas y privadas.

Convenios con Sociedades de Garantía Recíproca FS7, FS14

Las Sociedades de Garantía Recíproca contribuyen a que las empresas consigan las garantías necesarias para acceder a la financiación que necesitan. Ibercaja Banco, S.A.U., consciente del importante papel que desempeñan en la financiación empresarial, mantiene acuerdos con varias Sociedades de Garantía Recíproca de distintas Comunidades Autónomas.

Durante el año 2012 se han formalizado un total de 58 operaciones por 5.140.767 euros.

- Avalmadrid SGR: 35 operaciones por 2.306.767 €
- Avalia Aragón SGR: 18 operaciones por 1.904.000 €
- Audiovisual Aval SGR: 1 operación por 80.000 €
- Sogapyme SGR: 2 operaciones por 120.000 €
- Elkargi SGR: 2 operaciones por 730.000 €

Apoyo a la gestión empresarial mediante productos y servicios especializados 2.2

Con el fin de poder dar cobertura a cualquier necesidad de la pyme española, trabajamos en la renovación y adecuación de una amplia gama de productos y servicios: inmovilizado, circulante, servicios, gestión de tesorería, banca a distancia, etc., que faciliten su gestión, como:

- Póliza Multiproducto
- Factoring
- Coberturas de tipos de interés
- Seguros de riesgo
- Financiación bonificada para pymes, tanto en modalidad préstamo como en crédito. Esta bonificación consiste en una rebaja del diferencial del tipo de interés del producto en función de la vinculación del cliente, mejorando las condiciones económicas para aquellos clientes más vinculados con la Entidad.

Apoyo a la internacionalización de las empresas 2.2

Como apoyo a las empresas que inician o consolidan proyectos de expansión internacional, que ayudan a mitigar la caída de demanda doméstica y aseguran su competitividad, durante 2012 hemos puesto en marcha una campaña de asesoramiento especializado y unas condiciones ventajosas, aspectos que en su conjunto desempeñan un papel estratégico en los procesos de internacionalización de nuestros clientes.



Asesoramiento especializado DMA FS, 2.2, 2.7

Mantenemos una política orientada a la excelencia en la calidad de servicio por lo que, para nuestros clientes de este segmento, contamos con un equipo especializado destinado a facilitar, de manera personalizada, el asesoramiento de alto nivel que las empresas pueden requerir.

Dada la importancia que en estos momentos toma la actualización constante de los equipos directivos, Ibercaja Banco, S.A.U., ha facilitado su puesta al día en las principales novedades financieras mediante el patrocinio, como única Entidad financiera, de los siguientes eventos:

- Congreso Nacional de Finanzas en sus cuatro ediciones: Barcelona, Valencia, Bilbao y Madrid, con una asistencia total superior a 4.000 participantes.
- Congreso Nacional de Pymes en Zaragoza y Sevilla.

Como resumen, podemos destacar que con la oferta de productos, el lanzamiento de campañas y la puesta en marcha de estas iniciativas, Ibercaja ha puesto de manifiesto que mantiene como objetivo el apoyo al tejido empresarial, como motor imprescindible de desarrollo económico y de creación de empleo, poniendo a su disposición los apoyos y herramientas necesarios para facilitar su gestión y desarrollo.

Comercios 2.2, 2.7

Ibercaja pone a disposición de los comercios minoristas el servicio TPV, con diferentes modelos para atender las necesidades específicas que cada cliente pueda tener en su establecimiento comercial: fijo de sobremesa, inalámbrico, móvil, con el tipo de conexión RTC, ADSL o GPRS que tenga en el local.

En 2012, ha incorporado a su oferta el TPV en dispositivos móviles *smartphone*, para facilitar el cobro con tarjeta a aquellos profesionales que prestan servicios fuera de su establecimiento.

Además, como complemento al TPV y sin costes adicionales, los comercios clientes de Ibercaja podrán utilizar el servicio In-Venta, diseñado especialmente para ayudar al comercio en el análisis y evolución de su negocio, con el fin de ayudarles a mantener sus ventas.

Para los comercios aporta importantes ventajas, entre las que cabe destacar:

- Análisis de sus ventas a través de la facturación gestionada por el TPV de Ibercaja, pudiendo obtener estadísticas por horas, día de la semana, mes o año, así como determinar el importe medio y recurrencia de cada uno de los clientes compradores.
- Realización de campañas dirigidas a determinados clientes para mantenerles informados de sus ofertas.

Colectivo agroganadero 2.2, 2.7

La importante implantación que tiene Ibercaja en el mundo rural, principalmente en Aragón, La Rioja, Guadalajara y Lérida, la convierte en una Entidad de referencia en el sector agroganadero con el que tiene establecidas varias líneas de actuación:

- Convenio con la Red Aragonesa de Desarrollo Rural para colaborar con los Grupos de Desarrollo Rural responsables de los Programas Comunitarios LEADER PLUS y PRODER,



apoyando la implantación en Aragón de dichos programas que tienen como objetivo favorecer las condiciones de vida de la población del medio rural.

- Participa como entidad colaboradora con las respectivas Comunidades Autónomas en informar, tramitar y gestionar el cobro de las Ayudas Comunitarias de la PAC de sus clientes, facilitando anticipos a las subvenciones en condiciones muy ventajosas.
- Por otra parte, Ibercaja viene realizando una intensa labor de formación mediante los cursos y seminarios programados por «Ibercide. Centro Ibercaja de Desarrollo Empresarial» y ha puesto a disposición de este colectivo el servicio Ibercaja Documenta, cuya misión es localizar, analizar y difundir la información necesaria para la toma de decisiones técnicas y económicas en el ámbito profesional agrario.

Colectivos profesionales 2.2, 2.7

La gestión vía colectivos es otra forma de prestar un servicio especializado y diferencial a determinados grupos de clientes que reúnen cierto grado de homogeneidad en sus necesidades y demandas a una entidad financiera.

Los profesionales liberales, los empleados pertenecientes a empresas u organismos con Planes de Pensiones Sistema de Empleo gestionados por Ibercaja Pensión y otros grandes colectivos como funcionarios, empleados de grandes empresas, etc., con estructuras organizativas propias, son objeto de especial atención y servicio por parte de Ibercaja.

Dicha atención se basa fundamentalmente en una oferta diferencial que busca dar respuesta a sus necesidades de productos, ofreciendo un servicio multicanal y el uso de nuevas tecnologías.

Instituciones 2.7

La colaboración que Ibercaja ofrece al sector público –estatal, autonómico y local– es una muestra más del compromiso que mantiene la Entidad con el desarrollo socioeconómico de las personas y los territorios en los que desarrolla su actividad.

Para prestar un mejor servicio a los ciudadanos, Ibercaja Banco, S.A.U., mantiene acuerdos de colaboración con la Agencia Tributaria Estatal, la Seguridad Social y numerosas administraciones locales (Diputaciones, Cabildos y Ayuntamientos) siendo, a su vez, una de las entidades más reconocidas a nivel nacional como colaboradora por las Comunidades Autónomas algunas de las cuales disponen de competencias tributarias plenas.

También participa activamente en la implantación y difusión de la Administración Electrónica (Ley 11/2007), y en particular, en el pago electrónico, clave fundamental para que las Administraciones Públicas sean capaces de prestar a los contribuyentes servicios no presenciales de componente económico.

En esa línea de colaboración en el entorno de los medios de pago, cabe destacar el convenio suscrito con el Ayuntamiento de Zaragoza que introdujo la tecnología «contactless» de los medios para el acceso y pago de servicios municipales, a través de la **Tarjeta Ciudadana** impulsada por el Ayuntamiento de dicha ciudad con el apoyo tecnológico de Ibercaja Banco, S.A.U.



PRODUCTOS CON COMPONENTE SOCIAL 2.2, FS6, FS7, FS11, FS14

Importes en miles de euros	2010	2011	2012
N.º total viviendas sociales financiadas	2.335	1.143	1.283
Importe financiación viviendas sociales	226.670	118.465	140.496
Importe medio de la financiación viviendas sociales	97,01	103,64	109,51
N.º total de operaciones de la línea Joven	3.078	964	550
Importe financiación matrículas de estudios, posgrados, etc.	4.104	250,17	301
Importe financiación adquisición de vivienda	368.104	16.377,35	9.143
N.º total de operaciones ICO-Inversión 2012	-	-	1.939
Importe financiado			118.297
N.º total de operaciones ICO-Liquidez 2012			519
Importe financiado			20.931
N.º total de operaciones ICO-Rehabilitación 2012			89
Importe financiado			4.799
Financiación de vivienda a inmigrantes			
Número de operaciones	290	151	202
Importe total financiado	38.000	16.068	19.944
Importe medio de la financiación	131,03	106,41	98,73
Monte de Piedad			
Número de operaciones formalizadas en el año*	16.896	18.503	19.055
Número de operaciones vivas a 31/12	13.253	14.634	15.695
Importe total financiado en el año	6.743	8.466	8.926
Importe medio de la financiación en el año	0,399	0,471	0,47

* El 21% de los nuevos clientes del Monte de Piedad son inmigrantes.

Se han modificado respecto a Informes de años anteriores varios epígrafes de la información sobre Productos con componente social para actualizarla, suprimiendo los referidos a Convenios ICO finalizados e incluyendo los relativos a los nuevos Convenios ICO 2012.

6.2. EMPLEADOS 1.2

El Equipo Humano y la Gestión de Personas DMA LA

Las personas que trabajan en Ibercaja son el pilar fundamental sobre el que se asienta su estrategia y su actividad. Su identificación con la Misión, Visión y Valores Corporativos, su dedicación, profesionalidad, implicación y compromiso con la Misión Institucional, están contribuyendo de forma destacada al desarrollo de la Entidad.

En este contexto, la Dirección de Recursos Humanos tiene la misión de detectar, identificar y facilitar la satisfacción de necesidades de la plantilla, comprometida con su desarrollo profesional y personal, apoyando la consecución de los objetivos de la Entidad.



Sus actuaciones están basadas en los siguientes **principios**, con los que la Dirección de Recursos Humanos se encuentra comprometida:

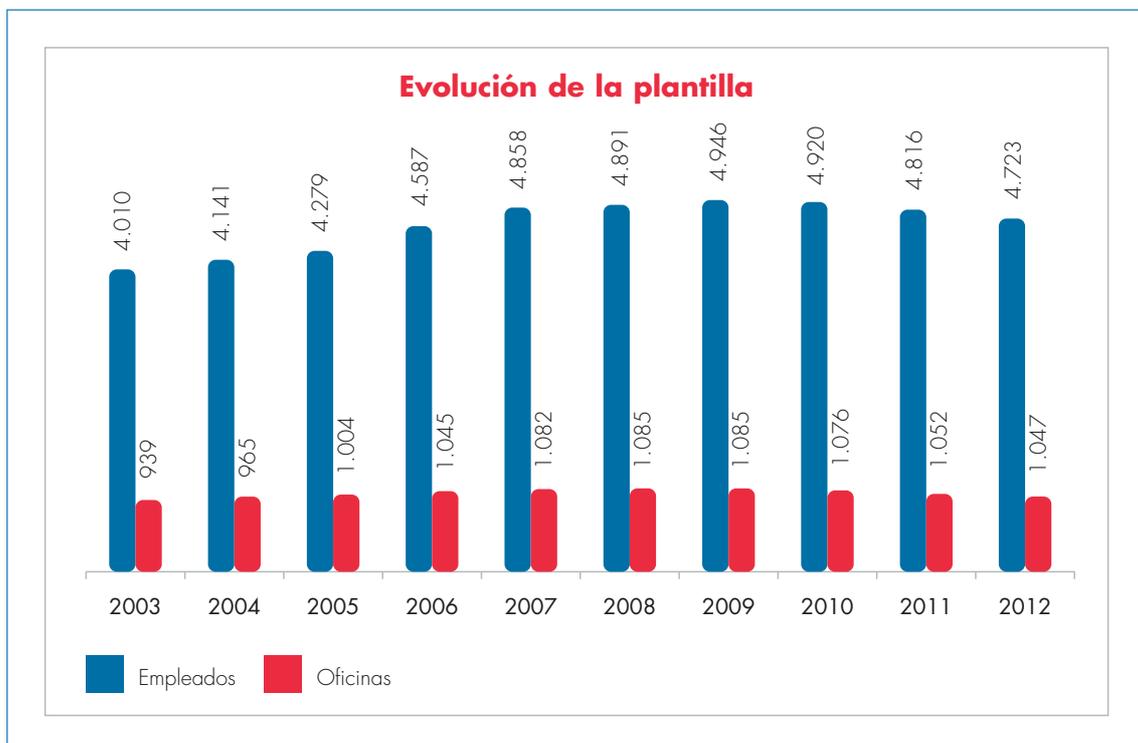
- Voluntad de servicio
- Profesionalidad
- Cercanía
- Confidencialidad
- Coherencia
- Compromiso con la mejora continua

Las políticas definidas desde la Dirección de Recursos Humanos están alineadas en todo momento con la visión y estrategia operativa, apostando claramente por el desarrollo de las personas, todo ello bajo un marco de mejora continua, de acuerdo con los principios de respeto a la legalidad, rigor y diálogo social. **4.8**

Estas políticas son conocidas y difundidas a la plantilla a través de los diferentes canales institucionales (Intranet, portal del empleado, boletines internos).

Las personas **2.8, LA1, LA11**

Ibercaja Banco, S.A.U., cuenta con un equipo formado por 4.723 personas (incluidos 195 jubilados parciales) de las que el 95% contaba a finales de 2012 con un contrato indefinido, habiéndose incrementado la plantilla de los últimos 10 años en más de 700 personas.



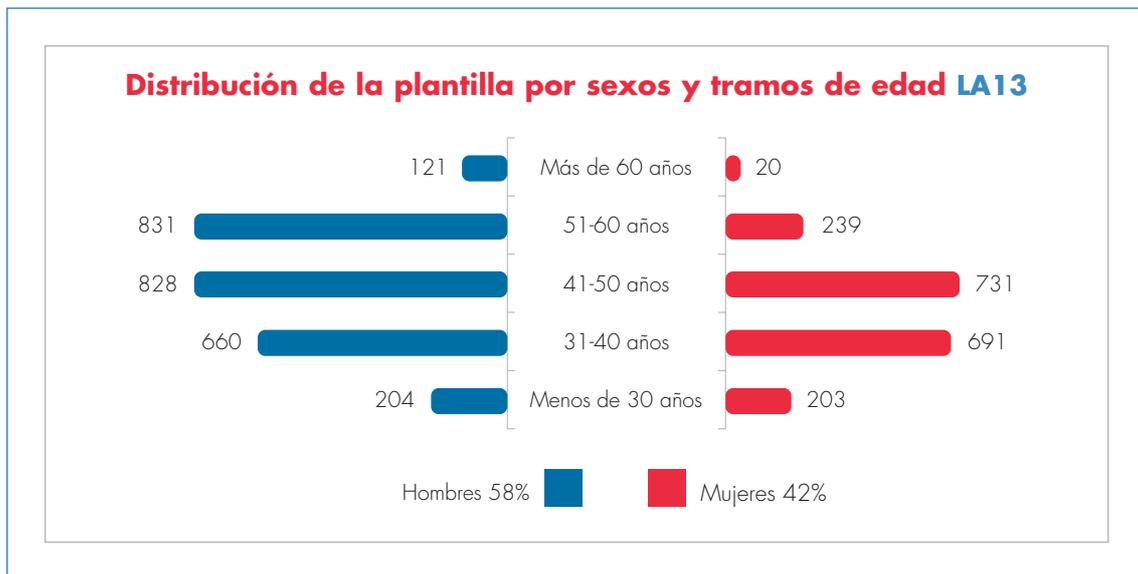
(Excluidas en 2012 16 personas pertenecientes a la plantilla de Caja).



El Grupo Profesional 1 está integrado por 4.481 profesionales directamente vinculados con la actividad financiera, ejecutiva, comercial, técnica o administrativa de Ibercaja Banco, S.A.U. Otros 43, pertenecientes al Grupo Profesional 2, desempeñan funciones de apoyo a la actividad propia de Ibercaja (conserjes, ayudantes, telefonistas, etc.). A estos datos hay que agregar 4 limpiadoras también pertenecientes a la plantilla de la Entidad.

La edad media de la plantilla en activo (excluidos jubilados parciales) se sitúa actualmente en 44 años.

Todos los empleados de Ibercaja Banco desarrollan su actividad en el territorio español. **2.8, LA1**



(Excluidos jubilados parciales)

La presencia de mujeres es del 42% en 2012, habiéndose aumentado significativamente este porcentaje en los últimos años (37% en 2005). En tramos de edad inferiores a 40 años este porcentaje se eleva al 51%.

Rotación LA2, LA13

El grado de fidelidad es muy elevado y prueba de ello es que la antigüedad media de las personas que trabajan en Ibercaja se eleva a 18 años, y que 1.100 empleados (24% de la plantilla en activo) ya hayan cumplido sus bodas de plata en la Institución (25 años).

El índice de rotación externa (porcentaje de bajas voluntarias, despidos y resoluciones de contrato) a finales de 2012 es el 0,28%.



Región: España **LA1**

Distribución de bajas por tramos de edad

	21-30 años	31-40 años	41-50 años	51-60 años	61-65 años	Total
Total general	0	3	7	3	0	13

Distribución de bajas por sexo

	Hombres	Mujeres	Total
	10	3	13

Formación Académica

El 61% de los empleados posee estudios universitarios de grado superior o medio, siendo las titulaciones en Empresariales (30%), Economía (19%), Administración y Dirección de Empresas (15%) y Derecho (14%) las más numerosas.

Distribución por niveles (excluidos jubilados parciales) **LA1**

	Hombres	Mujeres	Total
GR.1 NIVEL I	16	1	17
GR.1 NIVEL II	61	10	71
GR.1 NIVEL III	359	63	422
GR.1 NIVEL IV	571	181	752
GR.1 NIVEL V	401	254	655
GR.1 NIVEL VI	285	184	469
GR.1 NIVEL VII	212	181	393
GR.1 NIVEL VIII	198	341	539
GR.1 NIVEL IX	110	138	248
GR.1 NIVEL X	55	97	152
GR.1 NIVEL XI	232	326	558
GR.1 NIVEL XII	95	87	182
GR.1 NIVEL XIII	14	9	23
GR. 2 NIVEL I	1		1
GR. 2 NIVEL II	28	7	35
GR. 2 NIVEL III	3		3
GR. 2 NIVEL IV	1		1
GR. 2 NIVEL V	2	1	3
LIMPIADORAS		4	4
Total general	2.644	1.884	4.528



Política de Admisión DMA LA, EC7

Nuestra política de admisión se adecua a principios de rigor, homogeneidad de criterios, confidencialidad, objetividad e igualdad de oportunidades en todos nuestros procesos, valorando las actitudes, competencias y habilidades de los candidatos, al objeto de garantizar la incorporación en Ibercaja de aquellos profesionales que mejor se adecuen al perfil requerido en cada momento por la Entidad.

Convenios con Universidades y Prácticas de estudiantes

En la actualidad Ibercaja tiene concertados 18 Convenios de Cooperación con distintas Universidades del país.

En 2012 fueron 176 estudiantes y becarios universitarios los que efectuaron sus prácticas en oficinas de Ibercaja, recibiendo al final de las mismas una compensación económica en concepto de «bolsa de estudio».

Indicadores en admisión	Año 2012
Número de contratos indefinidos	0
Número de conversiones a indefinidos	0
Número de contratos temporales	338
Número de currículum gestionados en página web	16.238
Número de Convenios con Universidades	18

La contratación en Ibercaja se realiza al 100% para el territorio español, ajustándose a la legislación vigente. El 100% de los altos directivos son nacionales. **EC7**

Política de Igualdad y Conciliación DMA LA, HR4

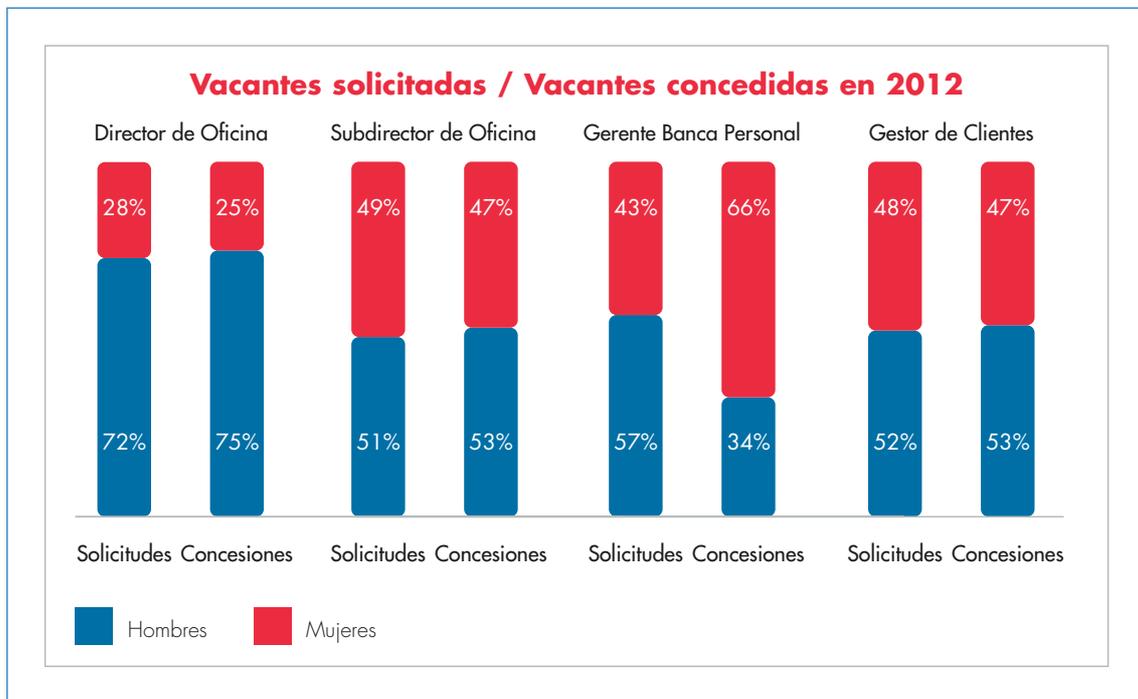
Impulsamos de manera activa la igualdad de oportunidades, rechazando toda forma de discriminación.

Estamos comprometidos con la Conciliación de la Vida Laboral y Familiar de nuestros empleados. Apoyamos y promovemos iniciativas que faciliten la conciliación familia-trabajo.

La presencia de mujeres en puestos de responsabilidad en nuestra red se sitúa en torno al 22% en los puestos de Director, 50% en los puestos de Subdirector de Oficina y 56% en los puestos de Gerentes de Banca Personal.

Contamos en la actualidad con 45 empleados de más de 10 nacionalidades distintas. **LA13**

En coherencia con las preferencias manifestadas por las mujeres y teniendo en cuenta que la representación femenina es del 42%, el desarrollo profesional en 2012 se ha realizado en condiciones de igualdad, como se refleja en los gráficos siguientes:



Durante el período de referencia no se ha producido ningún incidente de discriminación. **HR4**

Conciliación Vida Familiar y Laboral

En 2012 los empleados de Ibercaja Banco, S.A.U., han podido optar a medidas de conciliación como permisos, reducción de jornada y excedencias, algunas de las cuales amplían o mejoran las recogidas tanto en la legislación vigente como en el Convenio Colectivo para Cajas de Ahorros. Han disfrutado de reducción de jornada 131 empleados.

El período en que el trabajador permanece en situación de excedencia de maternidad o para el cuidado de familiares es computable a efectos de antigüedad y durante el primer año tiene derecho a la reserva de su puesto de trabajo.

En Ibercaja, se tiene estipulado que mientras dure la excedencia por maternidad (no superior a tres años para atender al cuidado de cada hijo), o para el cuidado de familiares (no superior a dos años para atender al cuidado de un familiar hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad), los empleados mantienen el derecho a la percepción de la mayoría de las ventajas y beneficios sociales, en iguales términos y condiciones que para el resto del personal en activo. **LA3**

En este año han disfrutado de excedencia por maternidad o para el cuidado de familiares 31 empleados.



Plan de Igualdad HR4

En 2011 se puso en marcha el Plan de Igualdad efectiva entre hombres y mujeres consensuado entre la Entidad y la Representación de los Empleados, cuyo principal objetivo es garantizar el principio de igualdad efectiva de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.

El documento se encuentra a disposición de los empleados a través de la Intranet corporativa, recoge una serie de compromisos y actuaciones en diferentes ámbitos: selección, contratación, formación, promoción interna, conciliación, retribución, beneficios sociales, etc., y ratifica la voluntad de Ibercaja por seguir desarrollando políticas activas de igualdad y conciliación.

El Plan también incorpora todas las medidas de conciliación vigentes por Acuerdo del 16 de junio de 2006, así como el Protocolo de actuación en casos de acoso sexual y por razón de sexo pactado con la representación de los empleados en abril de 2008.

Protocolo para tratar los casos de Acoso Sexual y por razón de sexo

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 48 de la LO 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, la Entidad firmó, con fecha 3 de abril de 2008, un acuerdo con las Secciones Sindicales, mediante el que se pactó el protocolo para tratar los casos de Acoso Sexual y acoso por razón de sexo.

Existe además una **Comisión de Acoso**, compuesta por dos asesores, miembros designados por las Secciones Sindicales y miembros designados por Ibercaja, encargada de velar por las garantías comprendidas en el Protocolo.

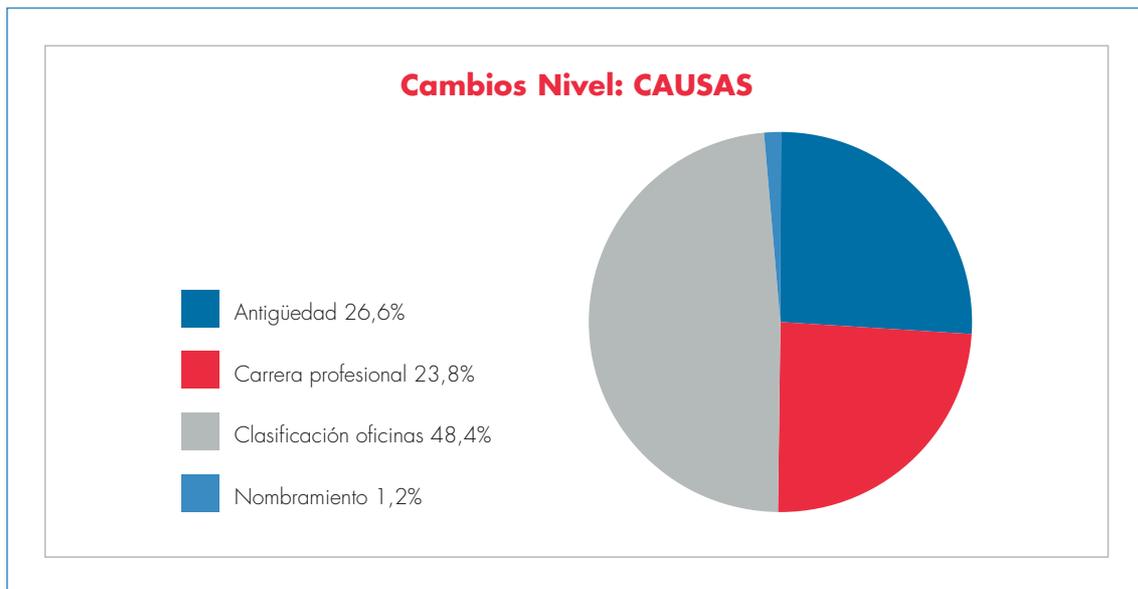
Indicadores en igualdad y conciliación	Año 2012
% hombres/mujeres Directores Oficina	78% - 22%
% hombres/mujeres Subdirectores Oficina	50% - 50%
% hombres/mujeres Gerentes de Banca Personal	44% - 56%
% hombres/mujeres Gestores de Clientes	38% - 62%
% cambios de nivel hombres/mujeres	51% - 49%
% mujeres/hombres incorporados en nuestra Entidad el último año (incluidos temporales)	47% - 53%

Política de Promoción y Desarrollo Profesional DMA LA

Consideramos el desarrollo profesional y personal de los empleados como un objetivo estratégico en el marco de la Gestión de Recursos Humanos. Mantenemos una política de formar y promocionar cada año al mayor número posible de empleados, contribuyendo de forma activa al desarrollo del talento y competencias de la plantilla.

Promociones y Nombramientos

En 2012 se han efectuado un total de 197 nombramientos de puestos directivos en la Red de Oficinas, 35 nuevos Gerentes de Banca Personal y 41 nombramientos de Gestores de Clientes y de Empresa. Además se han realizado 500 promociones de ascenso de Nivel por distintas causas.



Plan de Carreras Profesionales

Existen Planes definidos para distintos colectivos que persiguen trabajar aspectos como:

- Incrementar la satisfacción profesional
- Incrementar la formación específica
- Incentivar la aceptación de las responsabilidades que conlleva la adscripción a una nueva escala
- Vincular y comprometer con la Entidad

Las carreras actualmente en vigor afectan a empleados de:

- Servicios Centrales
- Gerentes y Gestores de Empresas
- Gerentes de Banca Personal



Indicadores en promoción y desarrollo profesional

Año 2012

Número de vacantes cubiertas	273
Número total de promociones	500
% de plantilla promocionada	11%
Número de empleados incluidos en el Sistema de Clasificación de Oficinas	1.499
Número de empleados adscritos a Planes de Carrera profesional (Central y Red)	685
Nombramientos Directores / Responsables de oficina	137
Nombramientos Gerentes de Banca Personal	35
Nombramientos Subdirectores de oficina	59
Nombramientos Gestores de Clientes y de Empresa	40
Número de promociones de nivel motivadas por carrera profesional	119

Evaluación de Rendimiento y Competencias LA12

El sistema de Evaluación de Rendimiento y Competencias establecido en nuestra Entidad ha permitido evaluar este último año al 87% de la plantilla de acuerdo con el sistema de EVALUACIÓN 180°:

- Empleado a sí mismo (autoevaluación).
- Responsable a su equipo.
- Análisis e informe con aporte de datos comparados.
- Reunión conjunta de consenso. Análisis y compromiso mutuo sobre acciones de mejora.

La autoevaluación del empleado y la que efectúa cada responsable a su equipo proporcionan un análisis que sirve para identificar, mediante el contraste y la puesta en común de los datos obtenidos, las áreas de mejora y asignar un plan de desarrollo a cada empleado.

La experiencia de años anteriores, junto con la incorporación de algunas de las sugerencias recibidas, está permitiendo optimizar cada año el modelo.

En 2012, la evaluación incorporó un cuestionario de intereses personales, donde el empleado ha podido trasladar comentarios o sugerencias en relación con sus expectativas profesionales.

	2010	2011	2012
N.º de personas evaluadas	3.775	3.930	3.458

Política de Formación DMA LA, FS4, FS15

Promovemos el desarrollo continuo de las capacidades y habilidades de nuestros empleados, identificando y dando respuesta a las necesidades formativas actuales y futuras de los diferentes colectivos de la Entidad.

Alineamos los programas y acciones de formación con la estrategia del negocio, participando de manera activa en la transmisión de nuestra cultura, valores, conocimientos y experiencias.



Teniendo en cuenta estas líneas de actuación, la propuesta formativa para el año 2012 se ha basado en la definición de distintos programas y acciones de formación atendiendo a las diferentes fuentes de negocio:

Plan de Formación LA11

	TIPO DE BANCA	COLECTIVOS DESTINATARIOS
1	BANCA UNIVERSAL	Estudiantes en Prácticas, Temporales, Empleados, Gestores de Clientes, Subdirectores, Responsables de Agencia Rural, Directores, Directores de O.P., Equipos de Territoriales y Direcciones de Red
2	BANCA PERSONAL	Gerentes de Banca Personal
3	BANCA EMPRESAS	Gestores y Gerentes de Empresa, Responsables Territoriales de Empresa, Directores con Cartera de Empresas y Apoyos Administrativos a Banca de Empresas
4	SERVICIOS CENTRALES	Formación técnica a demanda específica a cada puesto
5	IBERCAMPUS	Formación e-learning a disposición de toda la plantilla en: Habilidades, Negocio Bancario, Normativa Financiera, Ofimática, Plataforma ARCO, Productos y Servicios, Seguros...

Se ha consolidado la plataforma virtual Ibercampus como la principal herramienta para la transmisión del conocimiento. Sus nuevos contenidos han permitido que este año más de 3.900 empleados adquieran sólidos conocimientos en ámbitos fundamentales para el desarrollo de su actividad: riesgos, productos y servicios, normativa financiera, seguros, habilidades... Es de destacar la incorporación de un extenso programa de gestión de riesgo de crédito. Su finalidad es que los empleados amplíen sus conocimientos en relación con el análisis, concesión, seguimiento del riesgo de crédito, así como sobre la señales de alerta ante situaciones que pueden afectar a la calidad del riesgo.

Un año más, en colaboración con la Universidad Politécnica de Valencia, se ha impartido el Curso Avanzado en Asesoramiento Financiero Europeo y Gestión Patrimonial con una duración de nueve meses y en el que han participado 75 empleados.

Ibercaja tiene suscritos 18 convenios de cooperación con distintas universidades españolas. Durante 2012 han realizado prácticas en oficinas 176 becarios que cursan carreras universitarias vinculadas a la actividad financiera.



Por otra parte, los programas de acceso al puesto de empleados han recogido acciones formativas y talleres en relación con los sistemas de gestión medioambiental de la Entidad, Seguridad, Sistemas de Calidad y divulgación de la Cultura Institucional y Responsabilidad Social Corporativa. El 100% de los empleados recibe o ha recibido esta formación a razón de 1 hora por empleado. **HR3**

Como balance del año, 1.593 personas, el 36% de la plantilla, han participado en acciones formativas presenciales y 3.919 en cursos a distancia, impartándose en su conjunto más de 200.000 horas de formación.

Ibercampus LA11, FS15

Es el espacio virtual donde se albergan cursos de muy diversa índole dirigidos a toda la plantilla: habilidades, productos y servicios, negocio bancario, ofimática, acogida, prevención de riesgos laborales, etc.

Se contemplan itinerarios formativos online para colectivos especiales como Estudiantes en Prácticas, Becarios y Empleados Temporales, que han permitido a estos colectivos la adquisición de conocimientos en *Productos y Servicios Bancarios*, *Atención Telefónica*, *Atención al Cliente*, *Sistema Financiero* o *Prevención de Riesgos*, entre otras materias.

En 2012 se han incorporado nuevos cursos sobre SIOC, Plataforma Financiera, Fiscalidad, EFQM o Gestión del Riesgo de Crédito.

Por otra parte, se ha reforzado el espacio «Biblioteca» disponible en el entorno «Ibercampus», con el objetivo de proporcionar al empleado una serie de materiales didácticos que sirvan de complemento a la formación, reforzando los conocimientos adquiridos.

Un buzón de sugerencias permite trasladar comentarios y propuestas que ayudan a adaptar los materiales a las necesidades reales de la plantilla y al desarrollo de nuevas funcionalidades.

Indicadores de Ibercampus

	Dic. 2010	Dic. 2011	Dic. 2012
N.º cursos en Ibercampus	70	66	73
N.º usuarios distintos en Ibercampus	3.648	3.509	3.919

Indicadores de Formación LA10

	2010	2011	2012
Horas de formación presencial	12.622	30.367	11.965
% horas de formación presencial	18%	32%	6%
% horas de formación a distancia	82%	68%	94%
Horas de formación por empleado	15 horas	21 horas	46 horas
% de plantilla formada	86%	87,7%	89%
N.º de empleados que han participado en acciones de formación presenciales	2.025	2.898	1.593
N.º de empleados que han participado en acciones de formación a distancia	3.648	3.523	3.919



Participantes por fuentes de negocio

	Año 2010	Año 2011	Año 2012
Banca Universal	2.206	547	150
Banca Empresas	237	168	214
Banca Personal (online + presencial)	989	180	250
Unidades de Central	79	19	12
Otras acciones (Seguros, nuevas aplicaciones, SS.CC., etc.)	197	2.681	1.214

Horas de formación por colectivos participantes LA10



Política de Retribución DMA LA

La política de Retribución se fundamenta en una diferenciación por funciones desempeñadas y nivel de responsabilidad, complementada con carácter general con un incentivo sobre resultados alcanzados según los objetivos fijados.

El salario de la plantilla de Ibercaja Banco, S.A.U., está compuesto, básicamente, por las retribuciones fijas previstas en Convenio Colectivo para cada nivel profesional. Además se abonan otras cantidades que perciben determinados colectivos asociadas a las funciones y responsabilidad del puesto desempeñado. El 100% de los empleados está cubierto por el Convenio Colectivo del sector. **LA4**



Los Beneficios Sociales que ponemos a disposición de nuestros empleados constituyen una mejora importante a las coberturas legalmente establecidas, superando, en muchos casos, los límites y prestaciones fijados por Convenio Colectivo.

- Todos los empleados con contrato indefinido, ya estén con jornada completa o parcial, tienen los mismos beneficios sociales. Los empleados con contrato temporal no optan a las condiciones especiales de financiación y anticipos, ni al reconocimiento a empleados por 25 y 40 años de servicio. **LA3**
- La relación salarial hombre/mujer en relación al sueldo base por categoría es 1/1. **LA14**
- Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas: 213,17%. **EC5**
 Salario Ibercaja Nivel XIII 2012: **19.142,41 €**
 Salario Mínimo Interprofesional español año 2012: **8.979,60 €**

Indicadores en retribución y beneficios sociales EC3	Año 2010	Año 2011	Año 2012
% de empleados de Red que han cobrado Retribución Variable	92%	94%	94%
% de empleados de la Entidad que han cobrado Retribución Variable	78%	80%	81%
N.º operaciones de Préstamo a empleados aprobadas	1.099	640	695

Cobertura de pensiones **EC3**

El pago de las pensiones de jubilación es realizado por la Seguridad Social a la que tanto la empresa como los trabajadores hacen las aportaciones dinerarias establecidas por la Ley. Además Ibercaja, en desarrollo de lo previsto en Convenio Colectivo, tiene establecido un sistema propio de previsión social complementaria, que sustituye y mejora al previsto en la norma convencional mediante la constitución de un Plan de Pensiones de empleados, cuyos partícipes son el 100% de los empleados en activo, en función del cual básicamente la Entidad realiza aportaciones anuales destinadas a hacer frente a los compromisos establecidos con sus empleados.

Para supervisar el correcto funcionamiento del Plan de Pensiones, está la Comisión de Control del mismo, constituida por 21 miembros, 13 en representación de los empleados y 8 de la Entidad.

- El 100% de los empleados está adherido al Plan de Pensiones.

Política de Prevención y Salud Laboral **DMA LA**

Ibercaja está comprometida con la seguridad y protección de sus empleados, procurando su bienestar y salud laboral, minimizando riesgos y asignando los recursos precisos para el desarrollo de las actividades preventivas.

¿Cómo se aplica esta Política en Ibercaja?

- Contando con un Servicio de Prevención propio.
- Mediante la constitución de un Comité de Seguridad y Salud Laboral, proporcionándole la formación y los medios necesarios para el desarrollo de su función.



- A través de la elaboración y aplicación del Plan de Prevención de Riesgos Laborales y de las correspondientes evaluaciones y reevaluaciones de riesgos.
- Formando e informando a empleados sobre los riesgos de su actividad.
- Promoviendo la vigilancia de la salud, a través de reconocimientos médicos periódicos, campañas de vacunación e información.

La participación de los trabajadores en esta específica materia se realiza a través de los «**Delegados de Prevención**». El número de los designados por y entre los representantes de los trabajadores es de trece. Estos Delegados de Prevención lo son en el ámbito general de la empresa, extendiendo su competencia a todo el ámbito territorial donde se encuentra ubicada Ibercaja y al 100% de sus empleados. **LA6, LA9**

El Servicio de Prevención

Para prestar apoyo técnico especializado a toda la Organización en materia de Prevención de Riesgos Laborales, se cuenta con un Servicio de Prevención propio que está constituido como unidad organizativa específica, en virtud de lo establecido en el artículo 31 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y en el artículo 14 del Reglamento de los Servicios de Prevención (RSP), cubriéndose con el mismo dos de las cuatro disciplinas preventivas (medicina del trabajo y ergonomía) previstas en el artículo 34 del mencionado RSP.

Comité de Seguridad y Salud LA9

Constituido tras un acuerdo entre Ibercaja Banco, S.A.U., y todas las Secciones Sindicales, su función primordial, además de verificar el cumplimiento de la normativa, es la consulta regular y periódica de la Entidad en materia de Prevención de Riesgos. Está compuesto de forma paritaria por 10 miembros, 5 en representación de la Entidad y 5 Delegados de Prevención.

Para realizar una adecuada política de prevención de riesgos laborales, el Servicio de Prevención elabora, con la colaboración del Comité de Seguridad y Salud Laboral, el **Manual de Prevención de Riesgos Laborales** cuyo contenido está accesible en la Intranet de Ibercaja.

El Comité de Seguridad y Salud Laboral de Ibercaja Banco, S.A.U., con objeto de desarrollar medidas para la prevención de riesgos derivados del trabajo, acordó en 2011 la realización por parte de los empleados con carácter obligatorio de los siguientes cursos: Prevención Riesgos Laborales y Prevención de Atracos en las Entidades Financieras.

Plan de Prevención de Riesgos Laborales

El Plan es un documento que establece la política de prevención de riesgos laborales, describe el sistema de gestión de la prevención de los mismos y debe servir como referencia a la hora de implantar, mantener y mejorar su desarrollo.

Ibercaja Banco, S.A.U., con la elaboración de este Plan, persigue propiciar la integración de la Prevención de Riesgos Laborales en el conjunto de actividades y decisiones de su organización, estableciendo los cauces para que todos los niveles de responsabilidad contemplen de una manera sistemática actuaciones relativas a la gestión preventiva.



Divulgación a empleados

La formación e información en prevención constituye un pilar básico en la Política de Seguridad y Salud Laboral. Por eso, se considera necesario hacer partícipes a todos los empleados de su propia seguridad. Para ello, se han puesto en marcha distintas acciones de formación e información dirigidas a toda la plantilla.

El curso sobre Prevención de Riesgos Laborales, disponible en el entorno de formación Ibercampus, capacita a las personas de Ibercaja Banco, S.A.U., para identificar y minimizar los riesgos laborales, así como las medidas de prevención y emergencia estipuladas en nuestra Entidad.

Ibercaja Banco, S.A.U., desarrolla toda su actividad en el territorio español, donde la asistencia médica está garantizada para todos los residentes. No obstante, se publica la sección «Recomendaciones de Prevención» en el boletín mensual *RR.HH. Informa*, que facilita la transmisión de pautas y recomendaciones prácticas en relación con materias como: Botiquín en oficinas, Postura en el trabajo, Incendios y evacuación, Recomendaciones sobre automedicación, Primeros auxilios, Medidas para prevenir la gripe, Consejos para una vida sana, Alimentación, Cuidado de la espalda o el corazón, etc. A las mismas tienen acceso desde el propio domicilio todos los empleados y familiares que lo deseen. **LA8**

Por otra parte, se encuentra alojada en la Normativa interna una serie de recomendaciones sobre riesgos laborales y prevención.

Auditoría de Riesgos Laborales **FS9**

Conforme a lo establecido en el Art. 30 del R.D. 39/1997, de 17 de enero, en 2012 se realizó el correspondiente preceptivo legal para renovar la certificación de la Auditoría de Riesgos Laborales, realizada por parte de la empresa MAPFRE al Sistema de Prevención de Riesgos Laborales de Ibercaja Banco, S.A.U., emitiendo opinión favorable.



Absentismo laboral LA7

Mensualmente se elaboran indicadores de absentismo, de manera que se pueda realizar un seguimiento y control eficaz de la tasa de absentismo en nuestra Entidad.

Indicadores en Prevención y Salud Laboral	Año 2012
N.º empleados que tienen completa la formación en prevención de riesgos	3.997
N.º empleados que han realizado formación en prevención de riesgos en 2012	442
N.º reconocimientos médicos realizados	1.537

Indicadores de Absentismo LA7 (Cálculo realizado según GRI G3)	Año 2012
----------------------------------------------------------------	----------

Tasa de accidentes (IR)	
$IR = \frac{\text{N.º total de accidentes (incluidos leves): 25}}{\text{Total horas trabajadas: 7.656.180}} \times 200.000$	0,65
Tasa de enfermedades profesionales	
$ODR = \frac{\text{N.º total de casos de enfermedades ocupacionales: 0}}{\text{Total horas trabajadas: 7.656.180}} \times 200.000$	0
Tasa de días perdidos	
$IDR = \frac{\text{N.º total de días perdidos (accidente): 995}}{\text{Total horas trabajadas: 7.656.180}} \times 200.000$	25,99
Tasa de absentismo	
$AR = \frac{\text{N.º total de días perdidos (por ausencia) durante el período (enfermedad común, sin maternidad): 36.067}}{\text{N.º total de días trabajados por el colectivo de trabajadores durante el mismo período: 1.029.939}} \times 200.000$	7.003,72

- Los días señalados se refieren a días del calendario. Los accidentes se contabilizan desde el día siguiente.
- No ha habido ninguna muerte por accidente de trabajo.
- No existen contratistas independientes trabajando para la organización, por este motivo no se facilitan datos de siniestralidad laboral sobre los mismos.
- La legislación nacional cumple las recomendaciones de la OIT para el registro y comunicación de accidentes de trabajo.

6.3. PROVEEDORES

Los proveedores son para Ibercaja Banco, S.A.U., un elemento importante porque le ayudan a cumplir sus objetivos estratégicos al proporcionarle los equipamientos, la asistencia técnica y los suministros que hacen posible el desarrollo de su actividad.



La Política de relación con los proveedores **DMA HR, 1.2, EC6, HR5, HR6, HR7**

Ibercaja desea mantener con sus suministradores una relación ética, duradera y de mutua satisfacción, basada en la transparencia y en el estricto cumplimiento de los compromisos pactados que evite cualquier posición de dominio y que les aporte valor y desarrollo a sus actividades.

Para cumplir con ese compromiso de relación estable y enriquecedora para sus proveedores, Ibercaja Banco, S.A.U., basa su política de compras en los siguientes principios:

- Máxima calidad del producto y servicio.
- Condiciones económicas, capacidad de respuesta y resolución de incidencias.
- Experiencia en la relación y prestigio en el mercado.
- Concurrencia y transparencia en la elección.
- Diversificación de suministradores.
- Valoración de las políticas desarrolladas por las compañías en cuestiones sociales, medioambientales y de respeto a los derechos humanos (adhesiones a acuerdos internacionales, certificaciones de calidad, medioambientales, etc.).
- Apoyo a las pequeñas y medianas empresas, a las de contenido social y a las que favorezcan la cohesión territorial de las zonas en las que desarrolla su actividad.

Con el fin de garantizar la observancia por parte de sus proveedores de prácticas socialmente responsables y favorecer la aplicación de los Principios del Pacto Mundial, Ibercaja ha elaborado un Código de Conducta articulado en diez puntos cuyo cumplimiento exige a sus proveedores:

1. Promover y respetar la protección de los derechos humanos promulgados en los principales instrumentos internacionales y estar seguros de no ser cómplices de ninguna forma de infracción o ilegalidad respecto a los mismos.
2. Mantener un entorno en el que se trate a todos los trabajadores con dignidad y respeto, prohibiendo todas las formas de trabajo forzoso, servidumbre o trabajo con contratos de cumplimiento forzoso.
3. No permitir la contratación de menores de edad por debajo de la edad mínima legal para trabajar y en ningún caso inferior a la edad suficiente para concluir la educación básica obligatoria.
4. Evitar la discriminación por razones de género, raza, color, edad, origen social, religión, nacionalidad, orientación sexual, opinión política, discapacidad física o mental o por pertenencia a sindicatos, estableciendo programas de igualdad de oportunidades y estimulando métodos de supresión de la discriminación en los centros de trabajo o en su ámbito de influencia.
5. Respetar los derechos de los empleados a asociarse libremente, organizarse o negociar colectivamente de conformidad con la legislación vigente.
6. Cumplir con todas las leyes en materia de salario y horario de trabajo, respetando la legislación vigente.



7. Proporcionar a sus empleados un entorno laboral seguro y sano, que cumpla todas las leyes y regulaciones aplicables, desarrollando programas de prevención de riesgos laborales y de seguridad e higiene, y con disposición de facilitar a Ibercaja Banco, S.A.U., información en aspectos de salud y seguridad.
8. Cumplir con la legislación vigente en materia de protección del medio ambiente procurando:
 - Reducir las emisiones y residuos nocivos y contribuir al reciclaje y a la reutilización de materiales y productos.
 - Manipular, almacenar y eliminar de modo seguro los residuos peligrosos.
 - Utilizar tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
9. Aplicar una política de tolerancia cero para soborno y corrupción, prohibiendo ofrecer, prometer, dar, solicitar o exigir dádivas, sobornos o cualquier otro tipo de pago fuera de contrato con el fin de obtener o conservar relaciones de negocio y evitando el reparto de cualquier tipo de regalos.
10. Demostrar su compromiso con los principios del presente código mediante la aceptación de su cumplimiento como requisito del contrato.

El enfoque de gestión HR1, HR2, EC6

Ibercaja firmó el Pacto Mundial de las Naciones Unidas en el año 2006, adhesión que le compromete a apoyar y aplicar los principios fundamentales del mismo en materia de Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio Ambiente y lucha contra la corrupción en cualquiera de sus manifestaciones. Para trasladar esos valores Ibercaja incorporó en ese mismo año dos nuevas cláusulas a los contratos suscritos con sus proveedores, en las que manifestaban asumir los Diez Principios del Pacto Mundial, llevarlos a la práctica en su organización e impulsar su cumplimiento en la cadena de suministradores. Desde el año 2008 se ha venido solicitando información a los proveedores más importantes para conocer el alcance que en sus organizaciones tienen estas medidas.

El proceso de Evaluación y Homologación de Proveedores culminó en el año 2011 e Ibercaja ha establecido con los mismos una política de relación basada en un Código de Conducta de aplicación a todos los suministradores de Ibercaja Banco, S.A.U.

El año 2011 la homologación se realizó sobre una selección inicial de 185 proveedores en activo que representaban el 7,1% del total de proveedores y el 84,29% del volumen global de contratación de Ibercaja Banco, S.A.U. El proceso concluyó con 154 proveedores homologados que representaban el 82,70% del volumen citado. Durante el año 2012 se ha realizado la renovación anual de homologación a los 154 proveedores y se ha incrementado como homologado 1 proveedor que estaba pendiente de presentar parte de documentación. Asimismo se ha realizado un nuevo proceso de homologación, incorporándose 22 nuevos proveedores. La suma de contratación de los 177 proveedores homologados representa el 78,70% del volumen global de facturación.

El Código de Conducta para proveedores está incluido en todos los contratos comerciales celebrados (100%), y los proveedores deben suscribir y ratificar su cumplimiento poniendo en marcha todas las medidas oportunas para garantizar que su contenido se transmite a sus empleados.



El total de proveedores tiene carácter nacional y están sujetos a la legislación española, no se realiza ningún contrato con aquellos que no cumplan las normas legales. La homologación de proveedores queda incorporada al sistema de compras regulado en Ibercaja Banco, S.A.U., por la normativa interna en la que quedan definidos los criterios, los objetivos y los procedimientos, a la vez que establece los mecanismos de control para garantizar el cumplimiento de los principios anteriormente expuestos y de los compromisos asumidos. Toda la gestión administrativa se realiza de forma electrónica, lo que agiliza la gestión de los pagos y contribuye a la reducción del consumo de papel.

Ibercaja favorece la diversificación de los suministros y trata de evitar cualquier posición de dominio manteniendo una amplia base de proveedores.

Datos sobre proveedores

	2010	2011	2012
Importe compras (en miles de euros)	109.402	101.448	84.816
Número de proveedores activos	2.755	2.466	1.575
Cumplimiento de acuerdos %	100%	100%	100%
Número de proveedores nacionales	100%	100%	100%
Porcentaje de concentración de proveedores	≤ 4%	≤ 5%	≤ 10%

Existe otro tipo de suministros (alquileres, electricidad, calefacción y agua, línea de teléfono y de teleproceso) proporcionados por Ayuntamientos, compañías eléctricas y telefónicas, así como arrendadores de inmuebles. La contratación de los mismos se diversifica entre los proveedores de los distintos sectores y su importe ha ascendido en 2012 a 36.428 miles de euros.

En el año 2012 se ha realizado la comunicación a los nuevos proveedores del ejercicio de un control medioambiental a través de la Coordinación de Actividades Empresariales por Prevención de Riesgos.

6.4. SOCIEDAD

La actividad financiera de Ibercaja ha tenido desde sus orígenes un claro enfoque social y una apuesta decidida por favorecer un desarrollo equilibrado y sostenible en una sociedad en constante evolución.

6.4.1. Dimensión económica DMA EC, EC1, EC9, SO1

La contribución de Ibercaja a la creación de riqueza se proyecta a través de su **Actividad Financiera**, las **Inversiones en Sectores Estratégicos** y la **Acción Social**.

Existe también una generación indirecta de riqueza que es consustancial con su propia actividad de intermediación financiera, al servir de cauce eficiente y seguro por el que se canaliza el ahorro hacia las inversiones productivas.



Generación de riqueza de la actividad financiera 1.2, EC1, EC3

La contribución de Ibercaja a la creación directa de riqueza se puede medir por el Valor Económico Añadido que aporta al Producto Interior Bruto del país que en el año 2012 ha ascendido a la cantidad de 1.098 millones de euros.

Miles de euros	2012
Factor Trabajo:	257.275
– Remuneraciones	243.570
– Dotación al Fondo de Pensiones	13.705
Administraciones Públicas:	-134.769
– Impuesto de Sociedades	-200.105
– Otros impuestos y tasas	12.931
– Cargas sociales	52.405
Obra Social y Cultural:*	15.000
Excedente:	960.946
– Amortizaciones	38.553
– Dotación a Reservas	-518.946
– Otras provisiones	1.441.339
Valor Añadido del PIB	1.098.452

* Presupuesto Obra Social 2013

Generación de riqueza de las Inversiones en Sectores Estratégicos 1.2, EC1

Ibercaja Banco, S.A.U., mantiene un importante volumen de inversiones que suponen la participación en proyectos que contribuyen a generar renta y a fijar población en comarcas con problemas de despoblación y envejecimiento. De esta forma, al beneficio económico que estas participaciones pueden aportar a la Entidad se le suma una rentabilidad social adicional dentro de aquellos territorios con mayor presencia de Ibercaja.

Algunos de los proyectos mencionados en el párrafo anterior, no solo contribuyen a evitar la despoblación y a la creación de valor añadido económico en zonas con escaso dinamismo, sino que también cumplen una función de difusión de la cultura propia del territorio en que se encuentran enclavados al constituir referentes turísticos de la zona. Asimismo, parte de estos proyectos contribuyen a generar un número de empleos indirectos relevante en un contexto de fuerte crecimiento del número de parados.

La coyuntura económica de los últimos ejercicios, así como las modificaciones regulatorias introducidas en 2012 en relación con los requerimientos exigidos a las Entidades en materia de solvencia, han condicionado que no se haya producido la entrada en el capital de nuevas sociedades. No obstante, se ha mantenido o, en algunos casos, incrementado el compromiso de inversión en participaciones ya existentes y vinculadas con los objetivos descritos anteriormente.



Impactos económicos generados por las inversiones estratégicas 1.2, EC1, EC8, FS6

En la tabla inferior, cuyos datos se desprenden de estudios sectoriales y de las propias cuentas de las sociedades participadas con impacto sobre el desarrollo regional, se muestran las cifras aproximadas relativas a la generación de riqueza y puestos de trabajo, directos e indirectos, generados por las mencionadas Sociedades participadas directamente por Ibercaja Banco, S.A.U.

Participaciones empresariales	Generación riqueza directa <i>Miles de euros</i>	Creación puestos de trabajo Directos e Indirectos
Sector Turístico	17.652	13.454
Sector Logístico	2.223	66
Sector Agroalimentario	8.565	797
Sector Tecnológico	–	855
Totales	28.440	15.172

El porcentaje de la cartera de cada una de las líneas de negocios desglosada por región, tamaño y por sector de actividad se publica en el **INFORME ANUAL 2012 A) Grupo Ibercaja Banco** con el siguiente detalle «Desglose del Crédito a la Clientela del Grupo Ibercaja por Sectores» y «Desglose del Crédito a la Clientela del Grupo Ibercaja». **FS6**

Se considera región España por ser el país en el que desarrolla su actividad Ibercaja Banco, S.A.U.

Generación de riqueza de la Obra Social 1.2, EC1, EC8

Ibercaja destina anualmente una parte importante de los resultados obtenidos en el ejercicio de su actividad a dotar de fondos a su Obra Social, lo que constituye su auténtico **Dividendo Social**. En 2012 las dotaciones aplicadas a la Obra Social ascendieron a la cantidad de 23.000 miles de euros.

6.4.2. Dimensión ambiental

La actividad propia de Ibercaja Banco, S.A.U., no produce impactos significativos en el medio ambiente, pero la Entidad está plenamente comprometida con su protección y lo pone de manifiesto financiando y participando en proyectos de desarrollo de energías alternativas y contribuyendo, a través de la Obra Social de la Caja, a su defensa y recuperación. **EC2**

A continuación informamos de las principales actuaciones realizadas o mantenidas durante el año 2012 encaminadas a la preservación del medio ambiente agrupadas en tres líneas: Política Ambiental, Inversiones en proyectos medioambientales y Actuaciones desarrolladas para favorecer el desarrollo sostenible.

Política Ambiental DMA EN, 4.8

- Cumplir escrupulosamente la normativa de carácter ambiental aplicable, así como aquellos otros compromisos suscritos voluntariamente, adoptando para ello todas las medidas que sean necesarias.



- Aplicar el principio de prevención de la contaminación a todos los procesos y actividades con el objeto de evitar cualquier impacto negativo en el medio ambiente.
- Gestionar adecuadamente los residuos que se originen, minimizando en lo posible la generación de los mismos a través de la aplicación y difusión de buenas prácticas ambientales.
- Efectuar un seguimiento continuo del desempeño ambiental que garantice la mejora continua y la prevención de la contaminación.
- Formar y concienciar a los integrantes de la Entidad, fomentando el consumo responsable de recursos naturales, el sentido de responsabilidad ambiental en sus actuaciones y promoviendo su participación en el sistema de gestión medioambiental.
- Difundir nuestra Política Ambiental así como las actuaciones realizadas en materia de medio ambiente a sus grupos de interés (proveedores, clientes, etc.).
- Colaborar en la protección del medio ambiente de nuestra sociedad a través de iniciativas y ayudas promovidas directamente o a través de nuestra Obra Social.

Esta política está publicada en la web pública y en la normativa de Ibercaja, así como las actuaciones concretas que en cada momento se determinen en el correspondiente Plan de Comunicación del Sistema de Gestión Ambiental. Persigue llegar a un uso eficiente de los recursos naturales necesarios para el desempeño de la actividad así como a una progresiva disminución de los residuos derivados de la misma y un adecuado tratamiento de estos. Durante el presente ejercicio se han iniciado una serie de actuaciones y se ha continuado con otras implantadas en años anteriores dirigidas al ahorro de agua, energía, papel y tóner y a la reducción y gestión de residuos. **EN26**

Agua EN8, EN9, EN10

Se utiliza agua de pozo en los sistemas de refrigeración del Edificio Central. La captación en el año 2012 ha sido de 587.736 m³. Esta cantidad de agua es devuelta al acuífero una vez cumplida su misión, en las mismas condiciones químicas y biológicas que se extrae. En las zonas ajardinadas que lo permiten existe sistema de riego por goteo.

Se trabaja en la reducción del consumo del agua controlando las incidencias en oficinas que superen los estándares y concienciando al personal en la racionalización de los consumos, habiéndose conseguido importantes avances como puede observarse en la comparativa de los últimos tres años.

Consumo de agua

	2010	2011	2012
Consumo de agua, en miles de litros (Edificio Central)	12.532	11.128	11.033
Consumo de agua, en miles de litros (Red Oficinas)	52.066	30.700	22.552
Consumo agua/empleado, m ³	13,13	8,54	7,06

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



Energía EN3, EN4, EN5, EN6, EN7, EN26

Los productos y servicios que comercializa Ibercaja Banco, S.A.U., no son por su naturaleza susceptibles de proporcionar una reducción del consumo de energía o de fomentar la energía renovable; no obstante, se realizan actuaciones para reducir el consumo de energía, tanto directo como indirecto.

- Fomento en la plantilla de hábitos de consumo racional. (Guía de buenas prácticas).
- Aprovechamiento de la reforma de los espacios de trabajo para introducir medidas reductoras de consumo de energía como:
 1. Reguladores de luminosidad automáticos.
 2. Sectorizaciones de encendido/apagado.
 3. Detectores de presencia.
 4. Aprovechamiento de la luz natural en el diseño de espacios.
 5. Implantación de un nuevo tipo de rótulo con reactancias electrónicas o leds.
- Utilización de leds en la iluminación de las carteleras de publicidad, que reduce en un 70% el consumo con relación al modelo anterior.
- Reducción en una hora del encendido de los rótulos de las oficinas.
- Reducción del número de carteleras luminosas que son sustituidas por un nuevo sistema de cartelería no iluminada. Se han colocado 54 carteleras.
- Cambio de la maquinaria de la escalera automática de la Sede Central para ahorrar energía mediante detectores de presencia que evitan su funcionamiento constante.
- Utilización de pantalla plana en la totalidad de los monitores de los equipos informáticos, lo que supone un ahorro energético en estos periféricos del 28%, que se traduce en 500 kw/h para el conjunto de la Entidad.
- Utilización de videoconferencia para reuniones con el consiguiente ahorro tanto de energía como de emisiones a la atmósfera.
- Establecimiento en la Normativa Interna de criterios sobre desplazamientos profesionales para fomentar la utilización del transporte público colectivo.
- Reducción del número de viajes de valija, concentrando en un solo acto la entrega y recogida de correspondencia, unificando el transporte de documentación con la valija de reciclaje.
- Agrupación de la correspondencia a clientes y opción de consulta de documentos a través de cajeros automáticos.
- Incorporación de Ibercaja Directo para dispositivos táctiles (*smartphones* y *tablets*).
- Control diario de los consumos eléctricos en la Sede Central con el fin de verificar posibles desviaciones.
- Estudio permanente de la antigüedad de las instalaciones de todas las oficinas para establecer la política de renovación.



Durante el año 2012 se ha renovado el ordenador personal en 2.848 puestos de trabajo, lo que ha permitido reducir en un 60% el consumo eléctrico de estas máquinas. **EN26**

También han sido sustituidas las máquinas de clima en 8 oficinas, instalando nuevas máquinas de tecnología moderna con la consiguiente reducción del consumo y de emisiones de CO₂.

Todas estas medidas han dado lugar a un paulatino descenso en el consumo de energía, obteniéndose una reducción de 2.817 GJ como puede observarse en la siguiente comparativa de datos.

Consumo de energía **EN4**

	2010	2011	2012
Electricidad, en GJ (Edificio Central)	34.178	30.923	30.078
Electricidad, en GJ (Red Oficinas)*	112.300	105.282	103.310
Total electricidad GJ (E. Central y Oficinas)	146.478	136.205	133.388
Media de consumo eléctrico por empleado en GJ (Entidad)*	29,08	27,80	28,05
Gasóleo, en GJ (Total Entidad)	9.873	7.495	8.018

* En este ejercicio se ha modificado el cálculo del consumo energético para dar una información más precisa y se ha procedido a recalcular los consumos de los años 2010 y 2011 para facilitar la comparación.

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

	2011		2012	
	Oficinas	Sede central	Oficinas	Sede central
Carbón	33.341	11.019	36.814	10.718
Petróleo	20.134	6.654	22.231	6.472
Gas	114.049	37.693	125.928	36.663
Biomasa	2.264	748	2.500	728
Residuos	1.292	427	1.427	415
Resto	40.148	13.269	44.329	12.906
TOTAL (GJ)	211.229	69.810	233.229	67.903

* Para su cálculo se ha utilizado la última publicación del mix energético nacional por la Agencia Internacional de la Energía y la eficiencia de la transformación de energética, metodología más extendida internacionalmente para el cálculo de emisiones de CO₂.

Papel **EN1, EN26**

El control y la progresiva reducción del consumo de papel es uno de los principales objetivos de nuestro Sistema de Gestión Ambiental. A ello van dirigidas una serie de medidas que van implantándose paulatinamente y que este año han dado como resultado la reducción en 67,60 t del consumo de papel.

- La Normativa Interna es publicada y mantenida a disposición de los empleados en la Intranet y cualquier novedad se publica en la Información Diaria que se puede consultar en cada uno de los puestos de trabajo. El ahorro de papel derivado de esta medida, en el año 2012 ha sido de 204,6 t (normativa más dossier de prensa).



- Utilización del correo electrónico y demás aplicaciones de transmisión de datos para reemplazar totalmente al envío impreso.
- Integración parcial del sistema fax en el de correo electrónico, tanto en envío como en recepción.
- Impresión a doble cara.
- Sobres multiuso.
- Agrupación de la correspondencia a clientes y opción de consulta de documentos a través del cajero automático. Eliminación del envío masivo de documentación fiscal a clientes que pueden consultar la información por Ibercaja Directo y en cajeros.
- Revisión del proceso de contratos de productos, con el criterio de reducción de papel.
- Reducción del envío postal de información fiscal a clientes ya que todos los documentos están disponibles tanto en el borrador de la declaración de la renta como en Ibercaja Directo.
- Recogida de firma en tableta digital.
- Digitalización de documentos. En el ejercicio 2012 se ha avanzado en esta medida que ha permitido suprimir fotocopias y envíos por valija, lo que redundará en la disminución de tiempos y el ahorro de papel y de combustibles asociados al transporte, siendo las aplicaciones que logran una mayor reducción en el consumo de papel:
 - La aplicación de la gestión administrativa de facturas.
 - El servicio Mi Correo para el envío de la correspondencia en formato electrónico.
 - La captura digital de DNI de clientes.
 - La aplicación de Testamentarías y de Bastanteos que permite digitalizar toda la documentación, suprimiendo fotocopias y envío por valija.
 - Se han puesto en formato exclusivamente digital variados documentos que se utilizan habitualmente en las gestiones con clientes.

Con el objetivo de optimizar el uso de los medios tecnológicos se sigue utilizando papel de primera calidad, libre de cloro y procedente de bosques gestionados responsablemente en términos económicos, sociales y medioambientales. Desde el año 2008 se utiliza papel reciclado con el fin de ir extendiendo su utilización, representando en 2012 un 95,25% del volumen total de materiales empleados. **EN2**

Plástico

La totalidad del material plástico relacionado con la publicidad es oxo-biodegradable; en este año se ha reducido el consumo de bolsas y cintas balizadoras.

Consumo en unidades

	2010	2011	2012
Bolsas	105.313	98.519	93.848
Cinta balizadora	795	740	589



Emisiones, vertidos y residuos **EN16, EN17, EN18, EN22, EN26**

La actividad de Ibercaja no da lugar a vertidos contaminantes y la emisión directa de CO₂ a la atmósfera es mínima debido al uso de calderas eléctricas en lugar de calderas de gasoil en la mayoría de sus centros de trabajo.

Se facilita la separación de residuos no peligrosos mediante la colocación de contenedores múltiples en las zonas habilitadas en cada planta del Edificio Central.

Se lleva a cabo un control sistemático de los residuos a través de la empresa encargada del mantenimiento, realizándose la retirada de los peligrosos cada 15 días por empresas homologadas y de los no peligrosos cada 30 días.

Se ha continuado con el programa de enclaustramiento de los revestimientos con crisotilo en la Sede Central, habiéndose efectuado durante este año parcialmente en dos plantas. Se está cumpliendo un programa acelerado de tratamiento hasta su total eliminación.

Aunque la actividad financiera no tiene una repercusión significativa sobre la capa de ozono, se ha cuantificado el nivel de emisiones provocadas por el consumo de gasóleo y la producción de la energía eléctrica consumida así como las emisiones indirectas derivadas de desplazamiento de empleados en automóvil y de la utilización del servicio de mensajería.

Nivel emisiones de CO₂

	2010	2011**	2012
Emisiones por consumo de gasóleo, en Tm de CO ₂ (Total Entidad)	717	543	581
Emisiones indirectas, por consumo eléctrico, en Tm de CO ₂ (Edificio Central)	4.073	2.835	2.757
Emisiones indirectas, por consumo eléctrico, en Tm de CO ₂ (Red Oficinas)	11.797	8.578	9.471
Emisiones indirectas, en Tm de CO ₂ por desplazamiento de empleados en automóvil*	702	844	799
Emisiones indirectas, en Tm de CO ₂ por servicio de mensajería*	523	865	835

* Para su cálculo se han utilizado los últimos factores de conversión proporcionados por el GHG Protocol (Greenhouse Gas Protocol) y la I.D.A.E., metodología más extendida internacionalmente para el cálculo de emisiones de CO₂.

** Se han recalculado las cifras de 2011 por haber actualizado este año los factores de conversión con el fin de que los datos sean comparables.

Los cartuchos de tóner vacíos y el papel ya utilizado suponen el principal residuo generado por la actividad financiera. Respecto al tóner, Ibercaja ha optado por que una parte significativa vaya en cartucho reutilizable. **EN1, EN2**

En cada planta del Edificio Central, hay un contenedor gris en el que depositar los cartuchos de impresora agotados junto con otros residuos informáticos. Distribuidos en todo el edificio, hay 5 contenedores para depósito de pilas gastadas, identificables por su color rojo.



Tóneres consumidos

	2010	2011	2012
Tóner reutilizable, en unidades	5.908	4.049	2.813
Tóner no reutilizable, en unidades	123	106	149
Total, en unidades	6.031	4.155	2.962
% Tóneres reutilizables	–	97%	95%
Tóner y otros consumibles informáticos reciclados, en kg	7.744	6.221	2.754

Papel consumido

	2010	2011	2012
Total, en t	791	679	611,4
Tipo DinA4, en t	290	249	245,6
Tipo DinA4 reciclado, en t	272	235	233,8
Consumo de sobres, en t	158	135	107,9
Consumo por empleado, en kg	161	141	129,5
Reciclaje de papel, en t	134	140	239,7
Papel impreso, en t	208	170	161

Todos los equipos que se instalan cumplen con la homologación de la Comunidad Europea y se exigen a los proveedores los certificados correspondientes a esa homologación. Además, el Comité de Seguridad y Salud verifica la aplicación de la Ley de Prevención, en la parte de aplicación práctica de la actividad de equipos y máquinas.

A las empresas encargadas de la retirada de residuos se les exige que acrediten su capacitación como gestores de residuos autorizados para el tratamiento de aquellos así como la acreditación de que realizan a sus empleados los correspondientes reconocimientos médicos que garanticen un sistema de prevención de enfermedades.

Otros residuos, en kg, Edificio Central

	2010	2011	2012
Total residuos aceite usado	31	920	0
Total residuos pilas baterías	390	431	8.468
Total residuos envases metálicos extintores	184	14	0
Total residuos envases vacíos	0	144	19
Total residuos fluorescentes	979	762	1.323
Total residuos gases	0	0	0
Total residuos tubos catódicos de pantalla	764	760	346
Total residuos poliéster	0	0	0
Total residuos equipos informáticos electrónicos	13.250	16.130	8.740
Total residuos soportes grabación	0	0	0
Total residuos tóner	1.102	1.127	547
Total residuos mobiliario	56.070	175.330	22.250
Total residuos de crisotilo	5.770	5.694	1.836
Total residuos material médico (en litros)	110	100	120



Total de gastos en inversiones ambientales por tipo **EN30**

- Total de gastos eliminación residuos papel y plástico: 68.911 €
- Total de gastos eliminación residuos peligrosos (encriptación de crisotilo y otros): 95.167 €
- Total de gastos eliminación residuos no peligrosos: 9.347 €
- Total de gastos preventivos (instalación nuevas climatizadoras, nuevos rótulos en fachadas y nuevas carteleras): 117.998,43 €

Sistema de Gestión Ambiental **FS9**

El Sistema de Gestión Ambiental (SGA) se ha estructurado y documentado conforme a la Norma ISO 14001:2004, permitiendo así la certificación del comportamiento ambiental por una entidad externa acreditada. La certificación alcanza únicamente a la Sede Central pero los principios del SGA se extienden a toda la Organización.

Ibercaja –respaldando su certificación– continúa avanzando en su gestión ambiental en base a la integración de la mejora continua en su Sistema de Gestión. En la auditoría llevada a cabo en este año –segunda de seguimiento–, realizada por entidad certificadora, se hace constar expresamente la elevada implantación y eficacia del Sistema de Gestión.

Para supervisar la eficacia y eficiencia del SGA existen:

- **Comité de Calidad Ambiental**
- **Grupo de Promotores Medioambientales**

Los programas de acceso al puesto de empleados recogen acciones formativas y talleres en relación con el Sistema de Gestión Ambiental de la Entidad. Este año se va a formar también a personal de mantenimiento y apoyo en relación a las actuaciones de prevención en caso de emergencia medioambiental.

Año tras año se detalla más la información para el seguimiento tratando siempre de mantener la trazabilidad de datos para permitir comparaciones y analizar evoluciones.

Inversiones en proyectos medioambientales y comercialización de fondos de contenido medioambiental **EC2, FS5**

El negocio de Ibercaja Banco, S.A.U., proveedor de productos y servicios financieros, no supone un riesgo directo relacionado con el cambio climático. No obstante, Ibercaja tiene presente que la apertura de nuevas líneas de negocio en áreas relacionadas con el cambio climático, tales como energías renovables, pueden ser una oportunidad para conciliar el desarrollo empresarial con la protección y el cuidado del medio ambiente. Por otra parte, las afecciones del cambio climático a la economía y sociedad en general pueden traer consecuencias negativas para el negocio de la Organización.

Participaciones empresariales en proyectos medioambientales **EC2, FS6, FS8, FS10, FS11**

Desde el área de participaciones empresariales se intenta fomentar la intervención de Ibercaja en proyectos con valor medioambiental, si bien y, dada la situación económica general, el volumen de estudio y ejecución de inversiones en este ámbito se encuentra en niveles inferiores a los de ejercicios anteriores. Esta contribución se concreta en la toma de participación en el capital de



sociedades cuya actividad va dirigida al desarrollo de energías renovables, a incrementar la eficiencia energética o a la implementación de medidas medioambientales. Dentro de la misma finalidad cabe destacar la existencia de líneas de financiación específicas dirigidas a energías alternativas y renovables que se formalizan tanto de forma directa como a través de convenios con instituciones oficiales.

Las empresas participadas por Ibercaja Banco, S.A.U., destacables por su incidencia positiva sobre el medio ambiente están vinculadas primordialmente con el desarrollo de energías renovables:

- **Rioja Nueva Economía, S.A.**, en la que Ibercaja participa en el 43% y que presenta varias inversiones en proyectos enmarcados dentro del objetivo de sostenibilidad.
- **Planta de biodiesel en Calahorra (La Rioja)** de gran capacidad (250 mil toneladas anuales). El importe total de la inversión acometida ha ascendido aproximadamente a 50 millones de euros.
- **Districlima Zaragoza, S.L.** Participada por Ibercaja en el 20%, fue la empresa encargada de la construcción y operación del sistema centralizado de agua caliente y refrigeración para abastecer a los edificios del recinto de la Exposición Internacional de Zaragoza 2008. El sistema genera ventajas medioambientales con respecto a los sistemas convencionales, puesto que lleva asociada una disminución en la producción de gases con efecto invernadero de unas 20.000 t/año, como consecuencia del ahorro de combustible de más de un 10% respecto de aquellos. Adicionalmente también supone una reducción de ruidos y vibraciones y la eliminación de la contaminación por legionela y del impacto visual. Estas características permitieron que el proyecto fuese reconocido como partner oficial de la «Sustainable Energy Europe Campaign» por la Comisión Europea, campaña promovida por la UE con objeto de incentivar una política energética sostenible que reconoce a los proyectos ejemplo de buenas prácticas y saber hacer en el uso responsable y sostenible de la energía.

En otros sectores: **FSS**

- **Construcción y explotación de la línea de tranvía de Zaragoza.** Ibercaja participa en la sociedad encargada de la construcción y gestión de la nueva línea de tranvía de Zaragoza. La primera línea se puso en marcha en el segundo trimestre del ejercicio 2011; en 2012 se ha ampliado el trayecto de acuerdo con las previsiones iniciales y sin haberse producido incidencias reseñables en su ejecución. Se estima que la segunda fase del proyecto, cuyas obras se encuentran actualmente en desarrollo y ha sido parcialmente inaugurada, se complete y se comience a explotar íntegramente en el primer trimestre de 2013.

Desde el inicio de la puesta en marcha del servicio, el número efectivo de pasajeros ha superado holgadamente las cifras inicialmente estimadas, lo que pone de manifiesto la elevada aceptación por parte de los usuarios (aproximadamente 47.000 pasajeros diarios) de este medio de transporte público que, mejorando la movilidad en su ámbito de influencia, contribuye a reducir el volumen de emisiones contaminantes. Se estima que, desde la entrada en explotación, se ha reducido en un 35% el tráfico privado por el centro de la ciudad.

Este medio de transporte permite una importante reducción de las emisiones (16% dentro del área de trazado). Los materiales empleados para su construcción son reciclables en



un 97% (una vez finalizado su período de explotación). Está diseñado para ahorrar recursos durante toda su vida útil por medio, entre otros aspectos, de la incorporación de un sistema que permite aprovechar la energía de frenada acumulándola en el equipo. Este sistema permite prescindir de catenaria durante algunos tramos del trazado, lo que reduce el impacto visual e incrementa la eficiencia energética. Asimismo, los vagones están fabricados con materiales ligeros, lo que permite ahorrar hasta un 35% de energía. Como resultado de este esfuerzo, la empresa constructora del tranvía obtuvo en 2011 la primera verificación mundial de EPD® (*Environmental Product Declaration*) para un tranvía (el URBOS para la ciudad de Zaragoza).

Por otra parte, el tranvía incorpora facilidades para personas con algún tipo de discapacidad al introducirse, en base a encuentros con diversas organizaciones de discapacitados, señales adaptadas (franjas amarillas en los accesos, contraste de colores en el interior, megafonía interior y exterior, especial colocación de validadoras...), reservar asientos para personas de movilidad reducida en el interior de los vagones y eliminar los desniveles en las puertas de acceso al mismo.

Además de la rotunda mejora en la movilidad, el tranvía ha aportado una profunda renovación urbana que pone en valor espacios degradados o en desuso de la ciudad.

El éxito del tranvía como medio de transporte público le ha hecho merecedor de seis galardones desde su puesta en funcionamiento.

- Participación indirecta, a través de la sociedad de capital riesgo **Savia Innovación** (participada por Ibercaja en un 16,67%) en el accionariado de una sociedad cuyo objeto social es el desarrollo de equipos y servicios contra la contaminación producida por derrames de hidrocarburos y otros productos químicos en el mar.
- **PRAMES, S.A., y Prames Audiovisual.**

En el INFORME ANUAL 2012 A) Grupo Ibercaja Banco se detallan los importes y porcentajes de participación de Ibercaja en las sociedades antes mencionadas –accesible a través de www.ibercaja.es–.

Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras EC2

Inversiones en sectores considerados estratégicos

Miles de euros	2010	2011	2012
Importes	90.444,4	93.688,2	100.128,4

Fomento de las Inversiones Socialmente Responsables EC2, FS7

Inversiones de Ibercaja en compañías donde la RSC es relevante

Miles de euros	2010	2011	2012
Importes	132.835	134.355	139.418
Empresas	28	25	24
% sobre total Participaciones	42%	45%	46%



Líneas de financiación EC2, FS8

Ibercaja Banco, S.A.U., tiene establecidas diferentes líneas específicas de financiación y ha suscrito convenios con instituciones, tanto nacionales como autonómicas, que tienen como finalidad impulsar la optimización de los recursos naturales, la instalación de plantas de cogeneración, el fomento de energías renovables y las innovaciones tecnológicas en otras fuentes de energía.

A 31 de diciembre de 2012 existen 7 operaciones concedidas para proyectos eólicos y de biocarburantes con un saldo de 101.266,88 euros.

La situación de sequía que ha afectado a amplias zonas del territorio español ha provocado dificultades económicas en el sector agrario. Para paliar los efectos de esta situación el Ministerio de Agricultura ha publicado en el año 2012 una Adenda al Convenio existente con las entidades financieras para la mejora y modernización de las estructuras de producción de las explotaciones agrarias. Ibercaja Banco, S.A.U., entidad firmante de dicho Convenio, ha aceptado y firmado dicha Adenda. Esto ha permitido que 130 agricultores se beneficien de la carencia extraordinaria de hasta dos años en el pago de la amortización de sus préstamos.

Por otra parte, Ibercaja Leasing tiene establecida una línea especial de financiación para la compra de coches limpios (híbridos que compaginan el motor de gasolina con el eléctrico) de bajo consumo y baja contaminación.

Actuaciones desarrolladas para el cuidado del Medio Ambiente

Se publican en el boletín informativo de Recursos Humanos artículos que incluyen información y recomendaciones a los empleados para la actuación respetuosa con el medio ambiente.

La Normativa hace pública para todos los empleados una Guía de Buenas Prácticas a seguir tanto en el puesto de trabajo como en el hogar, con pautas y recomendaciones para el ahorro de agua, energía y materiales y la distinción y separación de residuos.

En 2012, Ibercaja Banco, S.A.U., se adhirió también a la iniciativa internacional «La hora del Planeta», participando en un «apagón mundial simbólico».

Protección y Recuperación de Patrimonio Natural EN13

A través de la Obra Social de la Caja, durante el año 2012 se ha realizado una inversión en el cuidado y protección del medio ambiente de 368.0000 euros.

Educación ambiental en la Red Natural de Aragón. La colaboración de la Obra Social con la Diputación General de Aragón ha permitido el desarrollo de programas educativos para centros escolares y centros de interpretación de la naturaleza con el fin de difundir y dinamizar los Espacios Naturales Protegidos de la Red Natural de Aragón. El objetivo primordial es ayudar a las personas y a los grupos sociales a adquirir valores sociales y un profundo interés por el medio ambiente que les impulse a participar activamente en su protección y mejora. Realizado a través de la red de Centros de Interpretación de la Naturaleza, es un instrumento básico para la formación de ciudadanos comprometidos con la conservación de la naturaleza, y para la difusión del patrimonio medioambiental de Aragón. En el año 2012, más de 77.000 personas participaron en estos programas.



Ibercide-Centro Ibercaja de Desarrollo Empresarial ofrece, a través de la web www.ibercide.ibercaja.es, llevar a cabo la consulta, inscripción y pago de cursos, así como el acceso a miles de documentos a través de sus servicios de información y documentación. Con el uso de esta web se fomenta la disminución de desplazamientos de los usuarios a través de dos líneas de trabajo e-Learning, aprovechando todas las posibilidades que las nuevas tecnologías de la comunicación ofrecen para desligar nuestras actividades de formación de una localización concreta y poner al alcance de cualquier usuario cursos de alta calidad. Este tipo de formación además contribuye sensiblemente a disminuir los materiales impresos que suelen acompañar a las acciones formativas.

Este servicio integra Ibercaja Documenta, una plataforma de información y documentación dirigida al sector productivo agroalimentario. Desde su creación en 2005, se ha convertido en una referencia en el ámbito nacional con casi 140.000 visitantes únicos.

Fondo Natural. Actividades medioambientales para colectivos sociales de Zaragoza. La Obra Social colabora con la Asociación Fondo Natural en proyectos de inserción social y disfrute del medio ambiente en el ámbito urbano. El proyecto incluye un programa de actividades medioambientales dirigido a los colectivos sociales que trabajan con sectores de población desfavorecida en el Municipio de Zaragoza.

Realizado en estrecha colaboración con las entidades sociales de la ciudad, ofrece asesoramiento y formación a sus responsables, elabora materiales divulgativos y ofrece alternativas de ocio y tiempo libre, desarrollando hábitos saludables a través de actividades prácticas de temática medioambiental, basadas en el respeto a la biodiversidad y en el aprovechamiento respetuoso de los recursos medioambientales.

Las actividades se estructuran en torno a tres ejes:

- Biodiversidad: actividades de observación y reconocimiento de aves y pequeños invertebrados, construcción de nidales, reconocimiento de huellas, etc.
- Cambio climático y energía: construcción de hornos solares, juguetes solares, auditorías energéticas, etc.
- Consumo, agua y residuos: análisis de calidad del agua, elaboración de juguetes e instrumentos con materiales reciclados, etc.

6.4.3. Dimensión Social DMA HR, DMA SO, SO1

La Obra Social orienta sus actuaciones hacia la aplicación de planes que fomenten de forma global el desarrollo social, la atención de los colectivos más frágiles y vulnerables y la búsqueda de modelos de trabajo eficaces y adaptables a las necesidades cambiantes de la sociedad.

El Plan Estratégico de la Obra Social, elaborado en 2010, marca las líneas maestras para desarrollar una Obra Social innovadora, moderna y eficiente en la gestión de recursos cuya labor sea eficaz y adaptada a los cambios que se producen en la Sociedad, es decir, una Obra Social útil y cercana.

Sus prioridades están fijadas en cuatro grandes Programas: **4.8**

1. Programas asistenciales de alimentación y vivienda, para combatir la indigencia y la pobreza.



2. Programas para el fomento de la empleabilidad de los más desfavorecidos, bien por su situación o por sus condiciones personales.
3. Programas de ayuda y profesionalización a ONG que actúan en el tercer mundo, para cubrir las necesidades de la mujer y de la infancia.
4. Programas de ayuda para evitar el fracaso escolar.

En el ejercicio 2012 la Caja ha aplicado a su Obra Social 22.890 miles de euros, cuya distribución se detalla a continuación. **EC8**

Liquidación del presupuesto de la Obra Social

Miles de euros

Acción Cultural y Tiempo Libre	6.213
Educación, investigación y fomento de empleo	5.912
Asistencia social y sanitaria	10.177
Patrimonio histórico y Medio Ambiente	588

Acción Cultural, Educación e Investigación y Fomento del Empleo

La oferta cultural que se diseña, integrada por conferencias sobre diversos temas y exposiciones, va dirigida a incentivar a los ciudadanos y contribuir al disfrute personal así como al progreso social.

Las actividades educativas en la Obra Social se orientan hacia una continua formación en valores y a la integración social y laboral, siempre respaldando la innovación en el conocimiento, ideas y capacidades para ampliar oportunidades encaminadas al mundo científico e investigador.

En el campo de la **Educación** destacamos:

Iniciativa Educa. La Obra Social ofrece a padres y educadores su apoyo en forma de actividades, programas y ayudas pensados para prevenir el fracaso escolar y formar a los profesionales del mañana. Dentro de ella destacamos el programa «Aprendiendo a Emprender» que busca promover el espíritu emprendedor e impulsar la iniciativa personal de los escolares, y el programa «Ibercaja HADA», una innovadora propuesta web, diseñada por profesionales de la educación para proporcionar recursos que ayuden al docente a detectar, prevenir, afrontar y resolver situaciones de fracaso escolar. Durante el año 2012 se han invertido en los varios programas que integran esta iniciativa 5.912 miles de euros.

Programa Erasmus, fruto del acuerdo con la Universidad de Zaragoza, al que, en el pasado ejercicio, se destinaron 120.000 euros y del que se beneficiaron 106 alumnos.

Becas de periodismo. En 2012 se han firmado acuerdos de colaboración con distintos medios de comunicación aragoneses, en virtud de los cuales se dotaron 10 becas para jóvenes periodistas por un importe total de 60.000 euros.

Iniciativa Emplea. Integrada por un conjunto de programas que incluyen servicios, cursos y ayudas con los que favorecer la trayectoria laboral de las personas y los proyectos de las empresas. En el 2012, se han asignado a esta campaña 4.070 miles de euros.



Acción Social DMA HR

La Obra Social está realizando un importante esfuerzo para incrementar la parte del presupuesto que destina a fines sociales y al desarrollo de proyectos de ayuda a los más desfavorecidos.

Año tras año, renovamos nuestro compromiso de trabajar junto a quien más nos necesita a través de los Programas de la Iniciativa Ayuda de Ibercaja, habiendo destinado durante este ejercicio más de 6.106 miles de euros, a través de programas propios y acuerdos con Instituciones que promueven proyectos orientados a mejorar la calidad de vida de los más frágiles y necesitados.

La Obra Social ha lanzado una nueva edición, la octava, de la *Convocatoria Ibercaja de Ayudas para Proyectos Sociales 2013*, siendo su objetivo la colaboración con organizaciones sin ánimo de lucro cuya labor esté centrada en la atención a diversos colectivos en riesgo de exclusión social o bien en situación de dependencia social, física o psíquica. Esta convocatoria cobra cada año mayor importancia debido a que otras entidades y sobre todo las administraciones públicas, están retirando ayudas y subvenciones.

Durante este año, se han desarrollado un total de 240 proyectos seleccionados en la Convocatoria de Ayudas para proyectos sociales 2012 que ha contado con una inversión de 1.250.000 €. Esta convocatoria tuvo como objetivo primordial favorecer el empleo y cubrir necesidades básicas.

Medio Ambiente

La Caja asume la importancia fundamental que tiene la defensa y el respeto al medio ambiente y trabaja por la conservación de la naturaleza y el fomento del desarrollo sostenible. A través de la Obra Social colabora en la realización de proyectos que impulsan la formación y sensibilización medioambiental y la eficiencia en el uso de los recursos naturales así como la recuperación de espacios verdes.

Durante este año 2012 se han destinado a proyectos medioambientales 368 mil euros.

El capítulo III «Memoria de la Obra Social de Ibercaja» del **INFORME ANUAL 2012 B) Grupo Ibercaja** recoge un amplio detalle de las actividades desarrolladas. Así como una relación de los programas sociales y ambientales que la Obra Social apoya. Se puede acceder a ella a través de la web corporativa www.ibercaja.es y www.campzar.es **4.12**



7 IBERCAJA BANCO, S.A.U., Y LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS (GLOBAL COMPACT) **DMA FS, DMA HR 4.12**

DERECHOS HUMANOS

Principio UNO

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio DOS

Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

Ibercaja Banco, S.A.U., desarrolla toda su actividad en el territorio español donde la Declaración Universal de los Derechos Humanos está integrada en el artículo 10 de su Constitución. Su Modelo de Gestión y la Acción Social ponen de manifiesto la identificación y apoyo de la Entidad a los Principios del Pacto Mundial (The Global Compact).

Para reafirmar su compromiso y hacer públicas sus actuaciones y progresos, el Consejo de Administración de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja aprobó en marzo del año 2006 la adhesión de la Entidad a los Diez Principios promovidos por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medio Ambiente y Anticorrupción. La segregación del negocio financiero, a partir del 1 de octubre de 2011 a Ibercaja Banco, S.A.U., no ha modificado este compromiso. [4.12](#), [4.13](#)

En la carta de presentación de este Informe, suscrita por el Presidente y el Consejero Delegado, Ibercaja Banco, S.A.U., manifiesta su apoyo al Pacto Mundial y en sus capítulos se describen las medidas prácticas adoptadas por la Entidad para aplicar los Principios de dicho Pacto durante el año 2012. [4.9](#)

Los resultados alcanzados en este ejercicio se cuantifican empleando los Indicadores elaborados por el Global Reporting Initiative (GRI) G-3 y su Suplemento para el Sector Financiero que comprenden los elementos clave del CoP. En el Anexo I se presenta una tabla que resume los vínculos entre los indicadores del GRI y los Principios del Pacto Mundial.

Este «Informe de Responsabilidad Corporativa. Año 2012» se presenta al Pacto Mundial (United Nations Global Compact) como séptimo Informe de Progreso de Ibercaja.



APOYAMOS
EL PACTO GLOBAL



Ibercaja está comprometida a no tolerar ningún tipo de conducta o práctica que atente contra la dignidad de sus trabajadores, y cumple rigurosamente todas las disposiciones legales y laborales orientadas a preservar los derechos humanos, a evitar la discriminación de cualquier naturaleza, la explotación laboral y el trabajo infantil y forzoso. Para hacer partícipes a sus empleados de la ética y de los valores de la empresa, se publican todas las normas y códigos de obligado cumplimiento en la normativa de la misma. **DMA HR, HR6, HR7**

Ibercaja tiene publicadas en su página web diez disposiciones básicas que integran su compromiso con todos y cada uno de sus clientes, en la n.º 9 se declara «*El cliente tiene derecho a un trato excelente sea cual fuere su edad, posición económica o social, sexo, etc.*». **HR4**

La Entidad trata de trasladar e involucrar en este compromiso de respeto por los derechos humanos a las personas, empresas e instituciones con las que se relaciona, incorporando la salvaguarda de los mismos en la toma de decisiones de inversión y financiación de proyectos y en sus relaciones con los clientes y proveedores.

Los proveedores de Ibercaja Banco, S.A.U., deben estar previamente homologados. Con ello se trata de validar que las personas físicas y jurídicas que proporcionan bienes o servicios a Ibercaja no solo están en situación de cumplir con los objetivos de calidad y servicio requeridos, sino que comparten los valores, normas éticas y de conducta y compromisos de responsabilidad social asumidos por Ibercaja. Con el fin de garantizar la observancia por parte de los mismos de prácticas socialmente responsables y favorecer la aplicación de los Principios del Pacto Mundial, Ibercaja ha elaborado un Código de Conducta de obligado cumplimiento. **HR6, HR7**

Ibercaja Banco, S.A.U., no opera de modo relevante en países fuera de la OCDE. Por lo que se rechazan todos aquellos proyectos (100%) de financiación o de inversión que no cumplan la legislación vigente en materia medioambiental o condiciones laborales, o que puedan vulnerar algún aspecto relacionado con la dignidad de las personas o el medio ambiente. **HR1**

Ibercaja Pensión está adherida desde 2011 a los principios de Inversión Socialmente Responsable de Naciones Unidas (UNPRI), siendo el punto de partida del camino para definir dentro de la compañía un modelo de ISR; en particular, ha excluido de su ámbito de inversión compañías que fabriquen bombas racimo y minas antipersona. **HR6, HR7, FS11**



Los servicios de seguridad de Ibercaja contratan a empresas homologadas por el Ministerio del Interior cuya actividad queda regulada por la Ley 23/1992, de Seguridad Privada. La citada Ley recoge y sanciona las actuaciones contra los derechos humanos como faltas graves. El 100% del personal de seguridad está acreditado por el Ministerio del Interior para poder ejercer dicha profesión, siendo este último quien garantiza la formación, requisitos, calidad y fórmulas de contratación de este tipo de profesionales y servicios. **HR8**



Ibercaja celebra anualmente carreras populares y diversos juegos deportivos, con gran éxito de participantes, que constituyen una llamada a la solidaridad, a la igualdad y a la integración.

La Obra Social ha puesto en marcha, en este ejercicio, la Asesoría COCEMFE, un servicio de gestión que pone a disposición de entidades sin ánimo de lucro de personas con discapacidad y de profesionales con discapacidad, un equipo de expertos profesionales en gestión. También está desarrollando el programa «Capacitando para trabajar», que comprende la financiación y apoyo a proyectos que garantizan la inserción laboral y social de personas con discapacidad.

Cabe destacar que las empresas del Grupo Ibercaja no se han visto nunca involucradas en ningún incidente que pudiera atentarse contra los derechos humanos.

Objetivos de Desarrollo del Milenio 4.12

En los últimos diez años, la Obra Social de Ibercaja ha colaborado en el cumplimiento de los **Objetivos de Desarrollo del Milenio** invirtiendo más de 2.800.000 euros en 300 proyectos de cooperación en los cinco continentes.

En el año 2012, mediante el programa **Ibercaja Ayuda al Desarrollo**, ha impulsado proyectos en África, Asia y Sudamérica en defensa del derecho a la alimentación, la salud y la educación, destinando más de 50.000 euros a financiar 20 proyectos entre los que destacamos los siguientes:

Maestros Carpinteros, en colaboración con Acción Solidaria Aragonesa, desarrollado en Kyabé (Chad) para facilitar el intercambio de los saberes aprendidos entre distintas generaciones además de impartir talleres sobre medio ambiente, gestión y contabilidad.

Saneamiento básico en el cantón Garita Palmera, en colaboración con Medicus Mundi Aragón, en Ahuachapán (El Salvador).

Educación contra la ceguera, en colaboración con la **Fundación Ilumináfrica**, para la creación de un centro óptico y formativo en la República del Chad.

Instalación de un grupo de generación eléctrica, en colaboración con la Asociación de amigos «Estrella de la Mañana» en la provincia de Karnataka, en la India.

Estas acciones se complementan con el programa **Ibercaja Ayuda Urgente**, dispositivo diseñado por la Obra Social de Ibercaja para hacer llegar de forma eficaz las aportaciones económicas de nuestros empleados y clientes allí donde hacen más falta, en uno y otro programa colaborando con las ONG que operan en las zonas afectadas.

Navidad Solidaria Ibercaja FS5

Esta campaña ha contado con una gran variedad de actividades destinadas a promover la solidaridad con los más necesitados:

Actividades Solidarias. Los Centros Ibercaja de Zaragoza, Huesca, Teruel, Guadalajara, La Rioja y Lleida realizaron durante el mes de diciembre un centenar de actividades destinadas a ayudar a ONG locales, con el fin de estimular la participación ciudadana en diferentes actividades, habiéndose recaudado 22.201 euros.



Olimpiada Solidaria de Estudio. Por segundo año consecutivo se organizó la Olimpiada Solidaria de Estudio, una iniciativa a través de la cual se contabilizaron todas las horas de estudio que realizaron los estudiantes en toda nuestra red de bibliotecas y Centros Culturales. Con esta acción, la Obra Social donó un euro por cada hora de estudio, con un total de 8.000, cuyo destino fue reconstruir 14 escuelas de Kivu Sur, en la República Democrática del Congo.

Campaña de recogida de alimentos. Ibercaja desplegó contenedores solidarios en la Sede Central de la Entidad y en los Centros Culturales Ibercaja de Aragón, Lleida, Guadalajara y La Rioja, para que empleados, clientes y usuarios realizaran sus donaciones de alimentos. La cantidad recogida, 12.908 kg, fue destinada al Banco de Alimentos de cada localidad. En la web navidadsolidaria.ibercaja.es se incluyó un sistema virtual de donación de alimentos, en colaboración con la Federación Española de Bancos de Alimentos, para dar la oportunidad de participar a los ciudadanos que lo desearan. Se contabilizaron donaciones por importe de 19.463 euros, que fueron destinados íntegramente a la Federación Española de Bancos de Alimentos. A esto hay que añadir los 25.000 euros aportados de forma adicional por la Obra Social de Ibercaja.

Voluntariado corporativo Ibercaja

Durante los últimos meses del año, se ha puesto en marcha una experiencia piloto con la creación de un programa de Voluntariado Corporativo. Gracias a esta acción, empleados y jubilados de Ibercaja pueden ser parte activa de las actividades lideradas por la Obra Social de Ibercaja, cediendo su tiempo y esfuerzo.

Un grupo de unos 80 voluntarios jubilados formó parte activa de la campaña de recogida de alimentos de la Campaña de Navidad Solidaria Ibercaja 2012, encargándose del mantenimiento y la supervisión de los contenedores de recogida instalados en los centros, así como del traslado de los alimentos a las Federaciones de Bancos de Alimentos de cada localidad.

Ayudas para proyectos sociales FS5

Durante este año se han desarrollado un total de 240 proyectos seleccionados en la Convocatoria Ibercaja de Ayudas para Proyectos Sociales 2012 que ha contado con una inversión de 1.250.000 euros. Esta colaboración se ha realizado con organizaciones sin ánimo de lucro cuya labor se centra en la atención a diversos colectivos que se encuentren en riesgo de exclusión social o bien en situación de dependencia social, física o psíquica.

Información sobre los progresos realizados con referencia a los Principios Uno y Dos se encuentra en todo el Informe, y en los Capítulos 6.1 Clientes, 6.3 Proveedores y 6.4.3 Dimensión social se detallan algunas actuaciones.



RELACIONES LABORALES

Principio TRES

Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio CUATRO

Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio CINCO

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio SEIS

Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Las relaciones laborales que se establecen entre Ibercaja Banco, S.A.U., y sus empleados se rigen principalmente por el Estatuto de los Trabajadores, por el Convenio Colectivo pactado y por acuerdos con los Representantes de los Trabajadores. **DMA LA**

Información pormenorizada sobre los progresos realizados con referencia a los principios Tres, Cuatro, Cinco y Seis se encuentra en el Capítulo 5 Los Grupos de interés y 6.2 Empleados.

MEDIO AMBIENTE

Principio SIETE

Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el Medio Ambiente.

Principio OCHO

Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio NUEVE

Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el Medio Ambiente.

La actividad propia de Ibercaja no produce impactos significativos en el medio ambiente pero la Entidad está plenamente comprometida con su protección y lo pone de manifiesto financiando y participando en proyectos de desarrollo de energías alternativas y contribuyendo, a través de la Obra Social, a su defensa y recuperación. También cuenta con un sistema de Gestión Medioambiental propio aplicable a la Sede Central.

Información sobre los progresos realizados con referencia a los principios Siete, Ocho y Nueve se encuentra en el Capítulo 6.4.2 Dimensión ambiental y 6.4.3 Dimensión social.



LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Principio DIEZ

Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

Actualmente la función de prevención de blanqueo de capitales y prevención de la financiación del terrorismo tal y como viene delimitada en la actual normativa española, que ha supuesto la transposición de una Directiva Europea, supone en relación con el blanqueo de capitales, que el citado delito amplíe la base de delitos subyacentes al mismo, hasta abarcar a cualquier tipo de delitos entre los que se incluirá el de corrupción. **DMA SO**

Para su cumplimiento, Ibercaja tiene establecidos en la Organización los procedimientos de detección, sistemas de control y protocolos de actuación necesarios.

En el año 2012 no se han producido incidentes de corrupción. **SO4**

La información sobre los progresos realizados con referencia a este Principio se encuentra en el Capítulo 4 El Buen Gobierno.

Páginas web del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

www.unglobalcompact.org

www.pactomundial.org



ANEXO I ÍNDICE DE INDICADORES GRI G3 Y DEL SUPLEMENTO PARA EL SECTOR FINANCIERO

El Grupo Ibercaja ha realizado su Informe de Responsabilidad Corporativa 2012 utilizando el Marco GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad. La información aquí contenida se ha estructurado atendiendo los Principios establecidos por la Guía GRI 2006 –también denominada G3–, sus Protocolos técnicos y de indicadores, y su Suplemento para el Sector Financiero.

Asimismo, incluye la Tabla de referencia cruzada entre los principios del Pacto Mundial y los indicadores G3. Con esta asociación se integra en este Informe de RSC toda la información relativa al cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial, sirviendo asimismo como documento de Comunicación de Progreso (CoP) presentado anualmente a Naciones Unidas.

Report Application Level	C	C+	B	B+	A	A+
G3 Profile Disclosures OUTPUT	Report on: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15		Report on all criteria listed for Level C plus: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17		Same as requirement for Level B	
G3 Management Approach Disclosures OUTPUT	Not Required	Report Externally Assured	Management Approach Disclosures for each Indicator Category	Report Externally Assured	Management Approach Disclosures for each Indicator Category	Report Externally Assured
G3 Performance Indicators & Sector Supplement Performance Indicators OUTPUT	Report on a minimum of 10 Performance Indicators, including at least one from each of: Economic, Social and Environmental.	Report Externally Assured	Report on a minimum of 20 Performance Indicators, at least one from each of Economic, Environmental, Human rights, Labor, Society, Product Reponsibility.	Report Externally Assured	Report on each core G3 and Sector Supplement* Indicator with due regard to the Materiality Principle by either: a) reporting on the Indicator or b) explaining the reason for its omission.	Report Externally Assured

*Sector supplement in final version





- Ibercaja declara que este Informe alcanza el nivel A+ de aplicación de la Guía G3 y su Suplemento para el Sector Financiero (Self declared).
- PwC ha revisado nuestro informe y ha confirmado que su nivel de aplicación alcanza el nivel A+ (Third-party-checked).
- Este Informe se remite al **Global Reporting Initiative (GRI)** para su evaluación, a cuya calificación **A+** aspira.

Para facilitar la lectura y la localización de los contenidos, en la tabla de Indicadores GRI G3 y en la del Suplemento para el Sector Financiero, se ha incorporado la siguiente información:

Página/s: Se señalan para cada uno de los indicadores.

NA (No Aplica): Por la naturaleza de la actividad de Ibercaja la información asociada a este indicador no es de aplicación, el motivo se encuentra en el indicador afectado.

ND (No Disponible): Ibercaja no dispone de la información necesaria asociada a este indicador.

Se incorpora como **Anexo II** el Informe de **Verificación externa**, realizada por PwC que hace referencia al nivel conseguido para cada indicador.



ÍNDICE DE INDICADORES G3 (GRI) - SUPLEMENTO SECTOR SERVICIOS FINANCIEROS
NIVEL DE APLICACIÓN

Informado (1)	Auditado por: PwC		
	Página/s	Explicación	Verificado

PARTE I: Perfil					
1	Estrategia y análisis				
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	C	3-4, 17-18, 21-26, 31-32, 36-39, 45, 57		
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	C	3-4, 8, 16-18, 21-26, 27, 34-35, 52, 67, 83-84, 86-87		
2	Perfil de la organización				
2.1	Nombre de la organización.	C	5, 8		
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	C	8-10, 13-14, 58-67		
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	C	8-11, 34-35		
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	C	5		
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que se desarrollan actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	C	11		
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	C	6, 8, 21, 33		
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	C	11, 52-54, 58-59, 61-62, 63, 65-66		
2.8	Dimensiones de la organización informante.	C	16, 68-69		
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	C	8, 11-12, 16, 21		
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	C	19-20		
3	Parámetros de la memoria				
PERFIL DE LA MEMORIA					
3.1	Período cubierto por la información contenida en la memoria (por ej. Ejercicio fiscal, año, calendario).	C	5		
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	C	5		
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	C	5		
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	C	5		



ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA					
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	C	6, 47		
3.6	Cobertura de la memoria.	C	6		
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	C	6		
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones.	C	6		
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	C	7		
3.10	Descripción del efecto que puede tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los períodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	C	7		
3.11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	C	7		
ÍNDICE DEL CONTENIDO DE GRI					
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	C	7		
VERIFICACIÓN					
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	C	7		
4 Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés					
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	C	10, 34-35		
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	C	35		
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	C	35		
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	C	32, 51		
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	C	36		



4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	C	36, 43		
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	C	35		
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	C	21-22, 36-39, 52, 68, 87-88, 98-99		
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	C	27-29, 36-39, 40		
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	C	36-39		
COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS					
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	C	33, 40-41, 43-45		
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	C	3-4, 19, 23-25, 28-29, 99-100, 101-106		
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoya.	C	23-24, 28-30		
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS					
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	C	47		
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	C	47		
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	C	47-51		
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	C	31, 47-51, 57		



CARTERA DE PRODUCTOS

PARTE II: Información sobre el enfoque de la Dirección por dimensiones (DMA) (Económica, Medioambiental, Responsabilidad de productos, Laboral, Derechos Humanos y Sociedad)					
DMA FS Enfoque de gestión específico para el sector de los servicios financieros					
ASPECTO: INFORMACIÓN		C	3-4, 8, 14, 19, 21-26, 33, 58-59, 61-62, 63, 101-104		Total
FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios.	C	19, 23-25		Total
FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	P	23-25, 36-39, 40	Estos procedimientos no están totalmente sistematizados en la Entidad. Se prevé avanzar en el desarrollo de los mismos y se estima que estén disponibles en 2015.	Parcial
FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales que se incluyen en contratos o transacciones.	P	24, 36-39	Ibercaja está avanzando en el desarrollo de procesos que contemplen estos requisitos en determinados contratos con clientes así como en el seguimiento de los mismos. Se espera que en 2015 se dé respuesta al indicador.	Parcial
FS4	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos en su aplicación a las líneas de negocio.	C	18-19, 43-45, 75-77		Total
FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	C	18-19, 25, 31, 94-96, 103-104		Total
	Auditorías	C	40-43		Total
	Activos propios	C	16		Total
DMA EC	Declaraciones sobre el enfoque de gestión: Desempeño Económico				
	Rendimiento Económico.	C	3-4		Total
	Presencia en el mercado.	C	11, 16		Total
Aspectos	Impactos económicos indirectos.	C	21, 85-87		Total
DMA EN	Declaraciones sobre el enfoque de gestión: Medio Ambiente				
	Materiales.	C	90-91		Total
	Energía.	C	89-90		Total
	Agua.	C	88		Total
	Biodiversidad.	C	97-98		Total
	Emisiones, vertidos y residuos.	C	92-93		Total



Aspectos	Productos y servicios.	C	94-97		Total
	Cumplimiento.	C	87-88, 94		Total
	Transporte.	C	87-88, 92		Total
	General.	C	21, 23-24, 87-88		Total
DMA LA	Declaraciones sobre el enfoque de gestión: Prácticas Laborales				
Aspectos	Empleo.	C	21-22, 67-68		Total
	Relaciones Laborales.	C	48-51, 105		Total
	Salud y seguridad.	C	79-81		Total
	Formación.	C	75-78		Total
	Diversidad e igualdad de oportunidades.	C	71-73		Total
DMA HR	Declaraciones sobre el enfoque de gestión: Derechos Humanos				
Aspectos	Inversión y abastecimiento.	C	83-84, 102		Total
	No discriminación.	C	83-84		Total
	Libertad de asociación y negociación colectiva.	C	50-51, 84		Total
	Trabajo infantil.	C	83, 105		Total
	Trabajo forzoso.	C	83, 105		Total
	Prácticas de seguridad.	C	84, 102		Total
	Derechos de los indígenas.	NA		En España, donde Ibercaja desarrolla su negocio financiero, no existen comunidades indígenas a las que hace referencia este indicador.	NA
DMA SO	Declaraciones sobre el enfoque de gestión: Sociedad				
Aspectos	Comunidad.	C	3-4, 8, 21-22, 42-44		Total
	Corrupción.	C	42-45		Total
	Políticas públicas.	C	46		Total
	Comportamiento ilegal contra la competencia.	C	43-45		Total
	Cumplimiento.	C	43,45		Total
DMA PR	Declaraciones sobre el enfoque de gestión: Productos				
Aspectos	Salud de los clientes y seguridad.	C	37, 55-57		Total
	Etiquetado de productos y servicios.	C	38-39		Total
FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y venta de servicios y productos financieros.	C	18-19, 23-24, 38-39, 43-44, 52-53, 55, 75-77		Total
	Comunicaciones de marketing.	C	38		Total



	Privacidad de los clientes.	C	45		Total
	Cumplimiento.	C	45		Total
PARTE III: Indicadores de desempeño					
Impacto de los Productos y Servicios					
CARTERA DE PRODUCTOS	FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región en concreto, la dimensión (ej.: microempresas /pymes/grandes) y el sector.	C	67, 87, 94-96	Total
	FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	C	63-64, 67, 96	Total
	FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	C	94-97	Total
	FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	C	40-41, 81, 94	Total
Activos propios					
	FS10	Porcentaje y número de compañías mantenidas dentro de la cartera de la Entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	C	94-96	Total
	FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	C	9, 24, 67, 94-96, 102	Total
	FS12	Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	C	25	Total
Indicadores Económicos					
PRINCIPAL	EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	C	8, 16, 33, 85-87	Total
PRIN	EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	C	25, 87, 94, 96-97	Total
PRIN	EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	C	79, 86	Total
PRIN	EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	C	45	Total
ASPECTO: PRESENCIA EN EL MERCADO					
ADICIONAL	EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	C	79	Total
PRINCIPAL	EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	C	83-84	Total
PRINCIPAL	EC7	Procedimiento para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	C	71	Total



ADIC	PRINCIPAL	EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	C	55, 87, 99		Total
ADIC		EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	C	18, 63, 85-87		Total
Indicadores de desempeño ambiental							
ASPECTO: MATERIALES							
PRIN		EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	C	90-93		Total
PRIN		EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	C	91-93		Total
ASPECTO: ENERGÍA							
PRIN		EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	C	89-90		Total
PRIN		EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	C	90		Total
ADIC		EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	C	89-90		Total
ADICIONAL		EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	C	89-90		Total
ADIC		EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	C	89-90		Total
ASPECTO: AGUA							
PRIN		EN8	Captación total de agua por fuentes.	C	88		Total
ADIC		EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	C	88		Total
ADIC		EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	C	88		Total
ASPECTO: BIODIVERSIDAD							
PRINCIPAL		EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	NA		Ibercaja no es propietaria ni gestiona terrenos adyacentes o ubicados en espacios naturales protegidos.	NA
PRINCIPAL		EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	NA		Dada la naturaleza de la actividad financiera, Ibercaja no produce impactos en la biodiversidad.	NA
ADIC		EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	C	97-98		Total



ADIC	EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	NA		Dada la naturaleza de la actividad financiera, Ibercaja no produce impactos en la biodiversidad.	NA
ADICIONAL	EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales o cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	NA		Ibercaja no realiza actividades que afecten a especies protegidas en las áreas indicadas.	NA
ASPECTO: EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS						
PRIN	EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	C	92		Total
PRIN	EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	C	92		Total
ADICIONAL	EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	C	92-94		Total (a)
PRIN	EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	NA		Ibercaja no produce emisiones significativas de gases que afecten a la capa de ozono.	NA
PRIN	EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	NA		Ibercaja no produce emisiones atmosféricas significativas derivadas del consumo de combustibles fósiles, debido al uso general de calderas eléctricas en la mayoría de sus centros de trabajo. Las emisiones atmosféricas directas de NOx y SOx son las derivadas de las calderas. De acuerdo con la norma de gestión ambiental UNE-EN ISO 14001 estas emisiones atmosféricas no son significativas.	NA
PRIN	EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	NA		La actividad financiera de Ibercaja no genera aguas residuales.	NA
PRIN	EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	C	92-93		Total
PRIN	EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	NA		La actividad financiera de Ibercaja no genera derrames, por lo que no se ha producido ninguno.	NA



ADICIONAL	EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	NA		Ibercaja no realiza movimientos transfronterizos de desechos peligrosos, ya que su actividad es el sector financiero.	NA
ADICIONAL	EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	NA		La actividad de Ibercaja (financiera) no produce vertidos de agua.	NA
ASPECTO: PRODUCTOS Y SERVICIOS						
PRIN	EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	C	88-92		Total
PRINCIPAL	EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categoría de productos.	NA		Por la naturaleza de la actividad que se desarrolla (financiera) este indicador no es de aplicación.	NA
ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO						
PRINCIPAL	EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	C	45		Total
ASPECTO: TRANSPORTE						
ADICIONAL	EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte del personal.	NA		Ibercaja, dada su actividad financiera, no genera impactos ambientales significativos a los que se hace referencia en este indicador. Tampoco realiza transporte colectivo de sus trabajadores.	NA
ASPECTO GENERAL						
ADIC	EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	C	94		Total
Indicadores del desempeño de Prácticas laborales y ética del trabajo						
ASPECTO: EMPLEO						
PRIN	LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	C	68-70		Total
PRIN	LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	C	69-70		Total
ADICIONAL	LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	C	72, 79		Total
ASPECTO: RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES						
PRIN	LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	C	78		Total



PRINCIPAL	LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son específicas en los convenios colectivos.	C	51		Total
ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO						
ADICIONAL	LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	C	80		Total
PRINCIPAL	LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	C	82		Total
PRINCIPAL	LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	C	81		Total
ADIC	LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	C	80		Total
ASPECTO: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN						
PRIN	LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	C	77-78		Total
ADICIONAL	LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	C	68, 76-77		Total
ADIC	LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	C	75		Total
ASPECTO: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES						
PRINCIPAL	LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	C	34-35, 69-71		Total
PRIN	LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosados por categoría profesional.	C	79		Total
Indicadores del desempeño de Derechos Humanos						
ASPECTO: PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO						
PRINCIPAL	HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	C	84, 102		Total
PRINCIPAL	HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.	C	84-85		Total
ADICIONAL	HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	C	43-45, 77		Total



ASPECTO: NO DISCRIMINACIÓN					
PRIN	HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	C	45, 71-73, 102	Total
ASPECTO: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS					
PRINCIPAL	HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	C	50-51, 83-85	Total
ASPECTO: TRABAJO INFANTIL					
PRINCIPAL	HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	C	83-84, 102	Total
ASPECTO: TRABAJOS FORZADOS					
PRINCIPAL	HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	C	83-84, 102	Total
ASPECTO: PRÁCTICAS DE SEGURIDAD					
ADICIONAL	HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	C	102	Total
ASPECTO: DERECHOS DE LOS INDÍGENAS					
ADIC	HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	NA		En España, donde Ibercaja desarrolla su negocio financiero, no existen comunidades indígenas a las que hace referencia este indicador. NA
Indicadores del desempeño de Sociedad					
ASPECTO: COMUNIDAD					
PRINCIPAL	SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	C	85-87, 98-100	Total
	FS13	Puntos de acceso en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente según el tipo.	C	12, 52-54	Total
	FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	C	12, 19, 54-58, 61-63, 64, 67	Total
ASPECTO: CORRUPCIÓN					
PRIN	SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	C	41-42, 44	Total
PRIN	SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	C	43-45	Total
PRIN	SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	C	43, 106	Total



ASPECTO: POLÍTICAS PÚBLICAS					
PRIN	SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de «lobbying».	C	46	Total
ADIC	SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	C	46	Total
ASPECTO: COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL					
ADIC	SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	C	45	Total
ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO					
PRINCIPAL	SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	C	45	Total
Indicadores del desempeño de la Responsabilidad sobre productos					
ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE					
PRINCIPAL	PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	C	37-39	Total
ADICIONAL	PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	C	45	Total
ASPECTO: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS					
PRINCIPAL	PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	C	36-39	Total
ADICIONAL	PR4	Número total de incumplimiento de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	C	45, 57-58	Total
ADIC	PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	C	48, 57	Total
	FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	C	56-57	Total
ASPECTO: COMUNICACIÓN DE MARKETING					
PRINCIPAL	PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	C	14, 38-39	Total
ADICIONAL	PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	C	45	Total



ASPECTO: PRIVACIDAD DEL CLIENTE					
ADICIONAL	PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	C	45	Total
ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO					
PRINCIPAL	PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	C	45	Total

(a) Basándonos en el principio de Materialidad del GRI G-3 hemos incluido únicamente información cualitativa. Informado (1). C: Completo. P: Parcial. N: No se reporta. NA: No Aplica.



TABLA DE REFERENCIA CRUZADA ENTRE LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL Y LOS INDICADORES DEL GRI

	Principios del PM	Indicadores pertinentes del GRI
Derechos Humanos	Principio UNO. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	EC5, LA4, LA6 a LA9, LA13 a LA14, HR1 a HR9, SO5, PR1 a PR2, PR 8
	Principio DOS. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	HR1 a HR9, SO5
Relaciones laborales	Principio TRES. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	LA4 a LA5, HR1 a HR3, HR5, SO5
	Principio CUATRO. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	HR1 a HR3, HR7, SO5
	Principio CINCO. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	HR1 a HR3, HR6, SO5
	Principio SEIS. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	EC7, LA2, LA13 a LA14, HR1 a HR4, SO5
Medio Ambiente	Principio SIETE. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	EC2, EN18, EN26, EN30, SO5
	Principio OCHO. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	EN1 a EN30, SO5, PR3 a PR4
	Principio NUEVE. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	EN2, EN5 a EN7, EN10, EN18, EN26 a EN27, EN30, SO5
Lucha contra la corrupción	Principio DIEZ. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	SO2 a SO6



ANEXO II Ibercaja Banco, S.A.U. (Ibercaja)

Informe de Revisión Independiente del Informe de
Responsabilidad Corporativa 2012



1 de marzo de 2013

Ibercaja Banco, S.A.U. (Ibercaja)
Plaza Basilio Paraíso, 2
50008 Zaragoza

A la atención de D. Jesús Barreiro Sanz

Muy Señores nuestros:

Adjunto les remitimos 2 ejemplares de nuestro Informe de Revisión Independiente del Informe de Responsabilidad Corporativa 2012 de Ibercaja Banco, S.A.U. (Ibercaja).

Agradeceremos se sirvan devolvernos firmada la copia adjunta a la presente como acuse de recibo.

Atentamente,

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Ramón Abella Rubio
Socio

RL/jm.

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

R. M. Madrid, hoja 07.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª.
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - CIF: B-79 031290



INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2012 DE IBERCAJA BANCO, S.A.U. (IBERCAJA)

A la Dirección de Ibercaja:

Alcance del trabajo

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del Informe de Responsabilidad Corporativa 2012 de Ibercaja conforme a lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0 (G3).

La preparación del Informe de Responsabilidad Corporativa, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Dirección de Ibercaja, la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con la Norma ISAE 3000 Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de Ibercaja que han participado en la elaboración del Informe de Responsabilidad Corporativa, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de Ibercaja para conocer los enfoques de gestión aplicados y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2012.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación con la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio, así como la cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en el Informe de Responsabilidad Corporativa en función del entendimiento de Ibercaja de los requerimientos de los grupos de interés, descritos en el Capítulo 6 del Informe.
- Análisis de la adaptación de los contenidos del Informe de Responsabilidad Corporativa a lo señalado en la Guía G3 de GRI.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Paseo de la Castellana, 259, 28046 Madrid, España
T: +34 915 684 400 F: +34 915 684 175, www.pwc.com/es

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, tolo 9.257, libro 8.054, sección 3ª. Inscrita en el R.O.A.C. con el número 50242 - CIF: B-79 031290



- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados a cada grupo de indicadores.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores centrales y específicos del suplemento para el sector de servicios financieros incluida en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2012 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Ibercaja. En el Anexo adjunto se detallan los indicadores revisados, así como el alcance de su revisión.

El alcance de una revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto la seguridad proporcionada es también menor.

El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Independencia

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).

Conclusión

Como resultado de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún otro aspecto, distinto a los mencionados en el Anexo adjunto al presente Informe, que nos haga creer que el Informe de Responsabilidad Corporativa 2012 de Ibercaja no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con la guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI versión 3.0 (G3); asimismo, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que dicho Informe contiene errores significativos.

Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a la Dirección de Ibercaja nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora para consolidar los procesos y sistemas asociados a la gestión de la Responsabilidad Corporativa.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de Ibercaja, de acuerdo con los términos de nuestra Carta de Encargo.

Les saluda atentamente,

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Ramón Abella Rubio
Socio

Madrid, 1 de marzo de 2013



INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2012 DE IBERCAJA BANCO, S.A.U. (IBERCAJA)

Indicadores Económicos				
Aspecto	Tipo	Código G2	Descripción	Conclusión
Desempeño Económico	Principal	EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Verificación total
	Principal	EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Verificación total
	Principal	EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Verificación total
	Principal	EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Verificación total
Presencia en el Mercado	Adicional	EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Verificación total
	Principal	EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Verificación total
	Principal	EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Verificación total
Impactos Económicos Indirectos	Principal	EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	Verificación total
	Adicional	EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Verificación total
Indicadores medioambientales				
Materiales	Principal	EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Verificación total
	Principal	EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Verificación total
Energía	Principal	EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Verificación total
	Principal	EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Verificación total
	Adicional	EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Verificación total
	Adicional	EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	Verificación total
	Adicional	EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Verificación total



Indicadores medioambientales (cont.)				
Aspecto	Tipo	Código G3	Descripción	Conclusión
Agua	Principal	EN8	Captación total de agua por fuentes.	Verificación total
	Adicional	EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Verificación total
	Adicional	EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Verificación total
Biodiversidad	Principal	EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	No aplica
	Principal	EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	No aplica
	Adicional	EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	Verificación total
	Adicional	EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	No aplica
	Adicional	EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	No aplica
Emisiones, vertidos y residuos	Principal	EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Verificación total
	Principal	EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Verificación total
	Adicional	EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Verificación total (1)
	Principal	EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso	No aplica
	Principal	EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	No aplica
	Principal	EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	No aplica
	Principal	EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Verificación total
	Principal	EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	No aplica
	Adicional	EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	No aplica
Adicional	EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	No aplica	

(1) Basándonos en el principio de Materialidad del GRI versión G3 hemos incluido únicamente información cualitativa.



Indicadores medioambientales (cont.)				
Aspecto	Tipo	Código G3	Descripción	Conclusión
Productos y servicios	Principal	EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Verificación total
	Principal	EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	No aplica
Cumplimiento normativo	Principal	EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Verificación total
Transporte	Adicional	EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	No aplica
General	Adicional	EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Verificación total
INDICADORES SOCIALES				
Indicadores de desempeño y de prácticas laborales y éticas del trabajo				
Empleo	Principal	LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Verificación total
	Principal	LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Verificación total
	Adicional	LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Verificación total
Relaciones empresa / trabajadores	Principal	LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Verificación total
	Principal	LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Verificación total
Salud y seguridad en el trabajo	Adicional	LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	Verificación total
	Principal	LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Verificación total
	Principal	LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Verificación total
	Adicional	LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Verificación total



INDICADORES SOCIALES				
Indicadores de desempeño y de prácticas laborales y éticas del trabajo (cont.)				
Aspecto	Tipo	Código G3	Descripción	Conclusión
Formación y educación	Principal	LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Verificación total
	Adicional	LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Verificación total
	Adicional	LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Verificación total
Diversidad e igualdad de oportunidades	Principal	LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Verificación total
	Principal	LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Verificación total
Indicadores de desempeño de Derechos Humanos				
Prácticas de inversión y abastecimiento	Principal	HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Verificación total
	Principal	HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Verificación total
	Adicional	HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	Verificación total
No discriminación	Principal	HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Verificación total
Libertad de asociación y convenios	Principal	HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Verificación total
Explotación infantil	Principal	HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Verificación total
Trabajo forzados	Principal	HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Verificación total
Prácticas de seguridad	Adicional	HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	Verificación total



Indicadores de desempeño de Derechos Humanos (cont.)				
Aspecto	Tipo	Código G3	Descripción	Conclusión
Derechos de los indígenas	Adicional	HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	No aplica
Indicadores del desempeño de Sociedad				
Comunidad	Principal	SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	Verificación total
Corrupción	Principal	SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Verificación total
	Principal	SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Verificación total
	Principal	SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Verificación total
Política pública	Principal	SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Verificación total
	Adicional	SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Verificación total
Comportamiento de competencia desleal	Adicional	SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Verificación total
Cumplimiento normativo	Principal	SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Verificación total
Indicadores de desempeño de la responsabilidad sobre productos				
Salud y seguridad del cliente	Principal	PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	Verificación total
	Adicional	PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Verificación total



Indicadores de desempeño de la responsabilidad sobre productos (cont.)				
Aspecto	Tipo	Código G3	Descripción	Conclusión
Etiquetado de productos y servicios	Principal	PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Verificación total
	Adicional	PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Verificación total
	Adicional	PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Verificación total
Comunicaciones de Marketing	Principal	PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Verificación total
	Adicional	PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes.	Verificación total
Privacidad del cliente	Adicional	PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Verificación total
Cumplimiento normativo	Principal	PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Verificación total



SUPLEMENTO PARA EL SECTOR FINANCIERO

Impacto de productos y servicios				
Aspecto	Tipo	Código	Descripción	Conclusión
Cartera de productos	Información	FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios.	Verificación total
	Información	FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	Verificación parcial
	Información	FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales que se incluyen en contratos o transacciones.	Verificación parcial
	Información	FS4	Proceso (s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos en su aplicación a las líneas de negocio.	Verificación total
	Información	FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	Verificación total
	Indicador	FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región en concreto, la dimensión (ej.: microempresas/PYMES/grandes) y el sector.	Verificación total
	Indicador	FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Verificación total
	Indicador	FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Verificación total
Auditoría	Indicador	FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	Verificación total
Activismo Accionarial	Indicador	FS10	Porcentaje y número de compañías mantenidas dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	Verificación total
	Indicador	FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	Verificación total
	Indicador	FS12	Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	Verificación total
Comunidad	Indicador	FS13	Puntos de acceso en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente según el tipo.	Verificación total
	Indicador	FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	Verificación total
Etiquetado de productos y servicios	Información	FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y venta de servicios y productos financieros.	Verificación total
	Indicador	FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	Verificación total

**TIPOS DE VERIFICACIÓN EFECTUADA:**

- **Verificación total:** Verificación del cálculo de los indicadores cuantitativos y de los aspectos de carácter cualitativo, así como su adecuada compilación a partir de la información extraída por las distintas unidades de Ibercaja y fuentes de información externa.
- **Verificación parcial:** No se han podido verificar todos los aspectos asociados al indicador que establece el GRI versión G3, pero se ofrece una parte de la información y para ésta se ha realizado la verificación del cálculo de los indicadores cuantitativos y de los aspectos de carácter cualitativo, así como su adecuada compilación a partir de la información extraída por las distintas unidades de Ibercaja y fuentes de información externa.
- **No disponible:** Ibercaja no dispone de la información necesaria asociada a este indicador.
- **No aplica:** En base a los principios del GRI versión G3 y a la actividad de Ibercaja, la información asociada a este indicador no es de aplicación.



ANEXO III GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ACRÓNIMOS

Alianza Europea sobre la Responsabilidad Social de las Empresas (RSE): Es una iniciativa promovida en marzo de 2006 por la Comisión Europea con el ánimo de contar con la adhesión de empresas de todos los estados miembros para la promoción de la RSE en Europa.

AENOR: Entidad que desarrolla tareas de normalización y certificación en España.

ARCO: Plataforma tecnológica utilizada en Ibercaja.

Benchmark: Grupos de referencia.

Benchmarking: Técnica utilizada para medir el rendimiento de un sistema en comparación con algún parámetro de referencia.

CECA: Confederación Española de Cajas de Ahorros.

Chip EMV: Sistema que aporta mayor seguridad en las transacciones de medios de pago.

CNMV: Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Cobertura de la morosidad: Relación entre los fondos constituidos para la cobertura del riesgo de crédito (fondo específico y fondo genérico) y el crédito a la clientela clasificado en mora y litigio.

Cobertura de tipos de interés: Familia de productos que tienen por finalidad mitigar o eliminar el riesgo de que se incrementen los costes financieros de la empresa como consecuencia de un aumento de los tipos variables a los que suele estar referenciada su financiación.

Coefficiente de solvencia: Relación entre los recursos propios y los distintos activos ponderados por su nivel de riesgo de acuerdo a la Circular 5/93 de Banco de España. El Banco de España establece que el coeficiente de solvencia debe estar por encima del 8%.

CoP: Comunicación del Progreso presentada al Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medio Ambiente y Anticorrupción (Global Compact).

Core Capital: Ratio que mide la solvencia de una entidad financiera. Es la relación (en porcentaje) que existe entre el capital básico –compuesto por capital y reservas– del que se puede disponer inmediatamente, frente al valor de las deudas a las que hace frente la entidad por sus operaciones.

CO₂: Dióxido de carbono.

Crisotilo: Fibra mineral de propiedades aislantes.

EXPOZARAGOZA 2008: Exposición Internacional «*Agua y Desarrollo Sostenible*» celebrada en Zaragoza en el año 2008.

Desintermediación: Recursos gestionados fuera de Balance (fondos de inversión, fondos de pensiones, seguros de ahorro...).

Eficiencia: Capacidad de generar el máximo de resultados con el mínimo de recursos.



EFQM: Modelo Europeo de Excelencia, es el más ampliamente utilizado y se ha convertido en la base para la evaluación de las organizaciones. Desde sus inicios la EFQM se ha orientado por la visión de ayudar a crear organizaciones europeas fuertes que practiquen los principios de la administración de la calidad total en sus procesos de negocios y en sus relaciones con sus empleados, clientes, accionistas y comunidades donde operan.

EQUOS: Estudio de Calidad Objetiva Sectorial centrado en el sector bancario, tanto en la medición de la calidad prestada en las redes comerciales (RCB) como en los servicios de banca telefónica (CCB).

Factoring: Es la prestación de un conjunto de servicios administrativos y financieros que se realizan mediante la cesión de créditos comerciales por un titular, originados por la entrega de bienes o prestación de servicios que ostenta frente a terceros, a un intermediario que asume la titularidad de dichos créditos.

FEDER: Fondo Europeo de Desarrollo Regional.

Formación on-line: Sistema de formación a través de Internet.

Gases efecto invernadero: Contaminantes gaseosos liberados a la atmósfera a través de la incineración de combustibles fósiles y otros medios.

Global Reporting Initiative (GRI): Iniciativa creada con el objetivo de fomentar la calidad, el rigor y la utilidad de las memorias de sostenibilidad. Su web es www.globalreporting.org

H₂O: Sustancia química cuyo estado líquido es comúnmente llamado agua y cuyo nombre sistemático es oxidano.

ICO: Instituto de Crédito Oficial.

i-mode: Conjunto de tecnologías y protocolos diseñados para poder navegar a través de mini páginas diseñadas específicamente para dispositivos móviles.

Índice de eficiencia: Representa la capacidad de los ingresos para absorber los gastos de explotación en que se ha incurrido. Cuanto menor sea este índice, más eficiente es la organización.

Intranet: Red informática privada por la que se transmite información.

ISO 9001:2000: Norma de gestión de calidad.

ISO 14001:2004: Norma de gestión ambiental.

Leasing (arrendamiento financiero): Operación financiera que permite a los empresarios (denominados arrendatarios financieros) obtener bienes mediante un crédito otorgado por una entidad financiera (arrendador financiero).

LOPD: Ley Orgánica de Protección de Datos.

Materialidad (Ejercicio de materialidad): Es un anglicismo que se refiere a *materiality* y por lo tanto a las cuestiones clave y principales (lo más importante para los grupos de interés, por ejemplo).

Margen Básico: Margen de Intermediación + Comisiones netas percibidas.

Margen de Explotación: Margen Ordinario + Otros productos de explotación – Gastos de personal – Otros gastos generales de administración – Amortizaciones – Otras cargas de explotación.



Margen de Intermediación: Intereses y rendimientos asimilados – Intereses y cargas asimiladas + Rendimiento de instrumentos de capital.

Margen Ordinario: Margen de Intermediación + Comisiones percibidas – Comisiones Pagadas + Resultado de Operaciones Financieras (neto) + Diferencias de cambio (neto).

MiFID: Directiva europea sobre Mercados de Instrumentos Financieros que tiene como propósito básico proteger al pequeño inversor.

«Mystery Shopping»: Técnica que utiliza la compra simulada para conocer la calidad real de productos y servicios percibida por el consumidor final.

OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico): Es una organización de cooperación internacional, compuesta por 30 estados, cuyo objetivo es coordinar sus políticas económicas y sociales.

ONCE: Organización Nacional de Ciegos Españoles.

ONG: Organización no gubernamental de carácter privado, con fines y objetivos humanitarios y sociales definidos por sus integrantes, creada independientemente de los gobiernos locales, regionales y nacionales, así como también de organismos internacionales.

PAC: Ayudas de la Política Agraria Comunitaria.

Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medio Ambiente y Anticorrupción (Global Compact): Es una iniciativa de compromiso ético destinada a que todos los países acojan como una parte integral de su estrategia y de sus operaciones Diez Principios de conducta y acción en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción. Su página web es: www.globalcompact.org y en España www.pactomundial.org

Phishing: Modalidad de ataque informático consistente en engañar al usuario mediante el envío de mensajes de correo electrónico suplantando a entidades financieras.

Póliza multiproducto: Incluye en un solo contrato distintas modalidades de financiación del circulante de la empresa: descuento comercial, anticipos de crédito, operaciones de financiación de comercio internacional, crédito, confirming, avales.

Producto Interior Bruto (PIB): Es el total de bienes y servicios producidos en un país durante un período de tiempo determinado.

Pyme: Pequeña y mediana Empresa.

Ranking: Clasificación.

Rating: Calificación que indica el nivel de riesgo crediticio y solvencia de un emisor de renta fija, otorgada por una empresa independiente (agencia de calificación).

Ratio: Relación que existe entre dos magnitudes.

Recursos gestionados: Magnitud patrimonial representativa del volumen que gestiona la Entidad, tanto dentro de su Balance (acreedores y crédito a la clientela) como fuera de él (Desintermediación).

Rentabilidad: Capacidad de generar beneficio.



Renting (Arrendamiento Empresarial): Es el contrato por el que una de las partes (arrendador empresarial), se obliga a ceder a otra (arrendatario empresarial) el uso de un bien de utilidad empresarial por tiempo determinado y contra el pago de un precio que viene expresado normalmente en términos de cuota de arrendamiento periódica.

SMS (Short Message Service): Es un servicio disponible en los teléfonos móviles que permite el envío de mensajes cortos entre teléfonos móviles, teléfonos fijos y otros dispositivos de mano.

Solvencia: Capacidad para hacer frente a las deudas contraídas en los plazos estipulados de vencimiento.

Spainsif: Foro español de Inversión Socialmente Responsable.

Tarjeta de crédito: Medio de pago con cargo en cuenta diferido.

Tarjeta de débito: Medio de pago con cargo en cuenta inmediato.

Tasa de morosidad: Porcentaje que representa el crédito a la clientela clasificado en mora y litigio sobre el total del crédito a la clientela.

TPV (Terminal Punto de Venta): Dispositivo que, mediante acceso telefónico, solicita autorización para realizar un pago con tarjeta.

WAT (protocolo de aplicaciones inalámbricas): Estándar abierto internacionalmente para aplicaciones que utilizan las comunicaciones inalámbricas, p. ej. acceso a servicios de Internet desde un teléfono móvil.



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **IBERCAJA BANCO, S.A.U.** ha presentado su memoria "INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA DEL GRUPO IBERCAJA" (2013) a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3 de GRI. Para conocer más sobre la metodología: www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 10 de abril 2013



Nelmara Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative

Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque IBERCAJA BANCO, S.A.U. ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.



Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 26 de marzo 2013. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

