iberCaja

Informe de gestión consolidado 2023



IBERCAJA BANCO, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

EL BANCO DEL Vamos

Índice de contenidos

1	**Carta de Presidente y Consejero Delegado**	4
2	**Principales cifras: impacto económico y sostenible**	11
3	**Claves de este documento**	14
4	**Presentación del Grupo y su entorno**	34
	4.1. Descripción, estructura accionarial y organizativa	35
	4.2. Propósito, misión, visión, valores y Código Ético	37
	4.3. Entorno económico y financiero	44
	4.4. Gobierno corporativo	49
	4.5. Modelo de negocio y Plan Estratégico	74
	4.5.1. Posicionamiento	69
	4.5.2. Objetivos y Estrategias	78
	4.5.3. Líneas del Modelo de Negocio del Grupo	86
	4.5.4. Grupo Financiero	106
5	**Información relevante del Grupo Ibercaja: principales magnitudes**	134
	5.1. Aspectos más relevantes del periodo en el Grupo Ibercaja	135
	5.2. Análisis de las principales magnitudes del balance	139
	5.3. Cuenta de resultados	148
	5.4. Estructura de financiación y liquidez	156
	5.5. Gestión de capital	162
	5.6. Calificaciones de las agencias de rating	166
6	**Compromiso con la sostenibilidad: avances en su gestión. Estado de Información no Financiera (EINF)**	167
	6.1. Estrategia de sostenibilidad	168
	6.1.1. Estrategia de gobierno	171
	6.1.2. Plan estratégico "Desafío 2023"	174
	6.1.3. Expectativas supervisoras del Banco Central Europeo	178
	6.1.4. Compromisos de Ibercaja con la sostenibilidad	180
	6.2. Nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible	187
	6.3. Compromiso con los clientes	197
	6.4. Compromiso con nuestras personas	213
	6.5. Compromiso con el medioambiente	264
	6.5.1. Estructura de gobierno	265
	6.5.2. Principales líneas de actuación	268
	6.6. Compromiso con accionistas e inversores	284

	6.7. Compromiso con los proveedores	286
	6.8. Contribución a la sociedad	289
	6.8.1. Acción social	290
	6.8.2. Alianzas	292
	6.8.3. Reconocimientos	293
	6.8.4. Patrocinios	295
	6.8.5. Voluntariados	299
	6.8.6. Educación financiera y otros programas educativos	301
	6.8.7. Movilidad sostenible: Mobility City	303
	6.8.8. Desarrollo de los territorios y digitalización	304
	6.8.9. Empleo y empresa	306
	6.8.10. Cultura	307
	6.8.11. Información fiscal	310
	6.9. Derechos humanos	313
	6.10. Lucha contra la corrupción y el soborno	315
	6.10.1. Medidas para luchar contra la corrupción y el soborno	315
	6.10.2. Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	319
	6.10.3. Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	321
	6.11. Comunicación: escucha y diálogo con nuestros grupos de interés	322
	6.12. Compromisos 2023 y Retos 2024	335
7	**Gestión de los riesgos**	**341**
8	**Investigación, desarrollo y tecnología**	**357**
9	**Perspectivas y evolución previsible del negocio**	**362**
10	**Hechos posteriores al cierre**	**365**
11	**Medidas Alternativas de Rendimiento**	**368**

Anexos

A.	**Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad**	**390**
B.	**Los 10 principios del Pacto Mundial**	**400**
C.	**Índice de contenidos GRI**	**402**
D.	**Tabla de contenidos GRI adicionales e información no financiera sobre Taxonomía**	**410**
E.	**Implementación de los Principios de Banca Responsable UNEP-FI**	**461**
F.	**Informe Task Force on Climate-Related Financial Disclosures**	**492**
G.	**Informe de verificación independiente**	**534**



01

Carta del Presidente y del Consejero Delegado

1. Carta del Presidente y del Consejero Delegado

2-6, 2-22, 3-3

La **incertidumbre geopolítica global** ha protagonizado el año 2023. A la lamentable "cronificación" de la guerra en Ucrania se han unido el estallido de la guerra entre Israel y Hamás, la tensión creciente entre China y Taiwán y las amenazas que se ciernen sobre la seguridad en el tránsito de las compañías navieras por el Mar Rojo. Todos estos factores, **que alteran la paz y la seguridad en el mundo y suponen un enorme drama humanitario**, impactan además negativamente en la actividad, en los flujos comerciales internacionales y en la confianza de los agentes económicos.

Esta inestabilidad será también, probablemente, uno de los mayores obstáculos para el crecimiento de la economía en 2024 por los múltiples impactos que trae consigo sobre: el coste de las materias primas, el normal funcionamiento de las cadenas logísticas y de suministro, las decisiones de inversión empresarial, etc.

Como consecuencia de ello, tras el fuerte "rebote" en 2021 y 2022 posterior a la recesión provocada por la pandemia en 2020, **la economía mundial ha iniciado en 2023 una etapa de desaceleración y enfriamiento generalizado**, que tendrá continuidad en los próximos trimestres. Sin embargo, este menor dinamismo no desembocará en una profunda recesión, sino que de acuerdo con las estimaciones de una amplia mayoría de analistas sucederá en forma de "aterrizaje suave".

En paralelo, las autoridades de política monetaria han logrado empezar a doblegar la inflación a mayor velocidad de lo esperado, tanto por la drástica reducción del coste de la energía y de las materias primas, como por el "efecto base" tras las fuertes subidas de precios de 2022 y en el primer semestre de 2023. Además, la lógica revisión al alza de los salarios en la mayoría de los países está permitiendo que se recupere la capacidad de compra perdida por los hogares durante el episodio inflacionista, sin que por el momento se estén conformando las temidas espirales de precios – salarios, es decir, los denominados como efectos de "segunda ronda".

En este contexto, **las expectativas del consenso de analistas apuntan a descensos en los tipos de interés de intervención por parte de la Reserva Federal y del Banco Central Europeo a lo largo de 2024**, tras haberlos subido con una intensidad y una rapidez inéditas a lo largo del segundo semestre de 2022 y en 2023. Estas previsiones están provocando, a su vez, una importante contracción en los mercados de futuros sobre los tipos de interés a corto plazo.

La economía española está demostrando una significativa resistencia a los shocks externos concatenados a los que se está viendo sometida. No en vano, la ausencia de desequilibrios endógenos relevantes en el sistema (en el endeudamiento de los agentes económicos, en los precios de los activos inmobiliarios, en las valoraciones de los activos financieros, etc.) ejerce de eficaz "escudo" para amortiguar el impacto de estas crisis en la economía.

En España, la notable "salud" financiera de familias, empresas y sector bancario apuntala la demanda interna; lo cual, acompañado de la fortaleza exportadora del tejido productivo nacional, está permitiendo preservar los niveles de empleo, las rentas de los hogares y los márgenes empresariales, a pesar del complejo marco global, de la abrupta subida de tipos de interés y de la mayor debilidad coyuntural de otras grandes economías europeas, como la alemana.

En nuestro país, el ejercicio ha estado marcado, adicionalmente, por las citas electorales municipales, autonómicas y nacionales que han condicionado la estabilidad institucional y, en cierta medida, las decisiones de inversión empresarial.

A pesar de ello, la prima de riesgo española ha permanecido estable, situándose a final de año por debajo de los 100 puntos básicos. Además, el descenso en los tipos de interés previstos para los próximos años facilitará que las cuentas públicas puedan cumplir las nuevas reglas fiscales de la zona euro sin necesidad de adoptar medidas drásticas de elevación de impuestos y / o reducción del gasto público. No en vano, el grueso de la subida de los tipos de interés desde los anómalos niveles del ciclo anterior ya se habría producido, y podríamos ver en los próximos años niveles inferiores a los máximos alcanzados en 2023.

En estas coordenadas, **el sector bancario español ha completado un ejercicio con un balance muy positivo en términos de solidez financiera y consecución de resultados**. Las entidades, en general, han seguido fortaleciendo su solvencia, han gestionado más activamente la posición de liquidez y han mantenido contenidos los ratios de morosidad en cotas mínimas.

En cuanto a la evolución de los recursos, las tasas de ahorro de las familias han continuado su trayectoria descendente en 2023, como consecuencia de la inflación y del persistente vigor del consumo. No obstante, continúan por encima de los promedios históricos y los hogares poseen todavía el grueso del stock de ahorro financiero extraordinario acumulado durante las fases de la pandemia con mayores restricciones a la movilidad y a la concentración de personas.

Asimismo, la producción crediticia ha sido menor que en los dos ejercicios anteriores, como consecuencia del cambio de ciclo en el mercado inmobiliario, que retorna a volúmenes de compraventas más acorde con la demanda estructural, y de la atonía en la inversión empresarial.

Los márgenes de la actividad típicamente de intermediación bancaria se han incrementado de manera muy importante, al trasladarse a los rendimientos de las carteras de crédito el nuevo entorno de tipos de interés a lo largo del año y al no producirse una retribución generalizada de las imposiciones a plazo fijo, dado que las entidades han ofrecido a sus clientes productos atractivos fuera de balance, especialmente fondos de inversión de rentabilidad objetivo, y cuentan con elevados niveles de liquidez.

Por su parte, los gastos de explotación del sector han acusado la alta inflación, aunque los relevantes esfuerzos de reestructuración llevados a cabo en el pasado reciente y los avances en productividad que facilita la digitalización han permitido lograr mejoras en la eficiencia operativa de las entidades.

La contención de la morosidad no ha añadido presión a las cuentas de resultados en la dotación de provisiones, de modo que el sector ha registrado unos beneficios después de impuestos muy superiores a los de los últimos años, originados además principalmente en el negocio recurrente, que en la mayoría de las entidades cubren ya el coste de capital.

En este escenario, Ibercaja ha culminado el **Plan Estratégico Desafío 2023**, **superando los principales objetivos** cuantitativos y cualitativos que se había fijado al comienzo de este período.

Por una parte, el Banco ha reforzado la consistencia financiera de su balance, cerrando el ejercicio con un ratio de capital CET 1 fully loaded del 12,7%, ha preservado una holgada posición de liquidez con un LCR del 247%, ha ubicado en mínimos de los últimos quince años el índice de morosidad (1,6%) lo que sitúa la ratio de problemáticos en el 2,8%, siendo su cobertura del 81,5%.

A su vez, Ibercaja ha conseguido una sobresaliente mejora de la eficiencia y de la rentabilidad recurrentes en este ciclo estratégico, obteniendo en 2023 unos beneficios después de impuestos de 304 millones de euros, un 67,4% más que en 2022, lo que equivale a un ROTE del 11,6%, batiendo claramente la meta establecida en el Plan Estratégico (la superación del 9%).

Esta significativa capacidad de generación de resultados ha permitido, a través de la distribución de dividendos del Banco, "alimentar" el **Fondo de Reserva** dotado por la Fundación Ibercaja para cumplir con una de las vías contempladas en la Ley de Cajas de Ahorros y Fundaciones Bancarias. De hecho, Fundación Ibercaja ha acumulado ya 260 millones de euros en este Fondo de Reserva, lo que supone el 80% del total que exige la normativa vigente y que puede cubrirse hasta finales de 2025.

En paralelo, en este ciclo estratégico de tres años, la Entidad ha profundizado en la transformación del modelo operativo, tecnológico, de relación con clientes y de gestión del talento. El **Banco se ha adaptado a los nuevos hábitos sociales y de consumo para reforzar así su competitividad**, pudiendo identificar las necesidades financieras de los clientes y ofrecerles las soluciones más adecuadas, desde una perspectiva profesional, empática, honesta e integral.

Ibercaja ha revalidado, un año más, su especial compromiso con el buen gobierno corporativo, con la sociedad, con los territorios y con el medioambiente que le caracteriza desde su constitución en 1876, en coherencia con el distintivo ADN corporativo que se ha ido forjando durante estos casi 150 años.

La Entidad ha seguido aplicando el decálogo de medidas específicas para reforzar el servicio financiero y la atención a personas mayores, que fue suscrito en marzo de 2022, e igualmente ha puesto en marcha el nuevo Código de Buenas Prácticas, al que se adhirió en diciembre de 2022, para contribuir a mitigar el impacto de la subida de tipos de interés en la capacidad de devolución de la deuda de los clientes hipotecarios más vulnerables.

Ibercaja renovaba en 2023 su adhesión al "Programa Funcas de Estímulo de la Educación Financiera" – "Programa Funcas Educa", en marcha desde 2018, para desarrollar actividades presenciales y digitales destinadas a aumentar la cultura financiera de los españoles, en particular de los jóvenes y de las personas mayores.

En línea también con años anteriores, Ibercaja ha promovido y respaldado centenares de alianzas con instituciones y asociaciones, públicas y privadas, mediante convenios de colaboración y acuerdos de patrocinio, en diferentes ámbitos: emprendimiento y empresa, deporte, cultura y ocio, inclusión laboral, etc.

La Entidad ha consolidado también la iniciativa "Tu dinero con corazón", que aporta ya 1,2 millones de euros a la sociedad española, procedentes de las comisiones de los fondos de inversión y planes de pensiones sostenibles y solidarios de Ibercaja Gestión e Ibercaja Pensión, a través del apoyo a acciones favorecedoras que llevan a cabo entidades sin ánimo de lucro, principalmente en los campos de la asistencia social, la investigación sanitaria y la atención a la infancia y la vejez.

En materia medioambiental y social, la Entidad ha mantenido su decidido compromiso con el Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) promovidos por Naciones Unidas, ha ejercido activamente su condición de **miembro fundador de la Net Zero Banking Alliance** desde 2021 y organizó la tercera edición de su Semana del Planeta en octubre para sensibilizar a empleados, clientes y a la sociedad en su conjunto.

En síntesis, **la apuesta de Ibercaja por la sostenibilidad es firme y coherente con los valores y la filosofía de gestión que le han caracterizado siempre**. En 2023, ha continuado impulsando la progresiva integración de los principios de sostenibilidad en su modelo de negocio bancario minorista, tanto en la gestión de activos e inversiones de los clientes como en el análisis y la concesión de financiación a familias y empresas.

En el plano de la gestión de personas, Ibercaja está certificada como empresa familiarmente responsable con el sello efr que concede la Fundación Másfamilia y, en 2023, ha sido la primera entidad financiera certificada por el sistema de gestión de organización saludable (SIGOS) por parte de AENOR, poniendo de relieve el compromiso con el bienestar de todos sus trabajadores, que pueden disfrutar de distintas medidas que contribuyen al equilibrio de su vida personal, familiar y laboral.

En definitiva, en 2023 la Entidad ha puesto en práctica de nuevo su **propósito corporativo**, "**ayudar a las personas a construir la historia de su vida, porque será nuestra historia**", guía permanente de todas las decisiones estratégicas y de todas las acciones cotidianas de los órganos de gobierno, del equipo directivo y de todos y cada uno de los empleados del Banco.

En 2024, Ibercaja lanzará un **nuevo Plan Estratégico** con el horizonte de 2026 que, sobre la base de las fortalezas actuales de la Entidad, construirá la competitividad futura y que simultáneamente consolidará la capacidad de generar, con la actividad bancaria recurrente y de manera sostenible, una rentabilidad que cubra el coste de capital.

Éstos serán los “pasaportes” más efectivos hacia un porvenir del Banco tan brillante como la longeva historia que le precede, sin perder por supuesto la esencia y el espíritu fundacional, contribuyendo en todo momento al desarrollo económico, al progreso y la cohesión social y al equilibrio medioambiental de nuestro país.



Francisco Serrano Gill de Albornoz
PRESIDENTE



Víctor Iglesias Ruiz
CONSEJERO DELEGADO



02

Principales cifras: impacto económico y sostenible

iberCaja

Impacto Económico 2023

Cifras relevantes resultantes de la entidad

Solvencia y Liquidez

12,7% (+33 p.b)
CET1 fully loaded

17,3% (+18 p.b)
capital total fully loaded

247,2%
LCR

4,8%
distancia MDA

Calidad de Activos

-2,5%
activos dudosos

1,6% (+4 p.b.)
tasa de morosidad del crédito

2,8% (-12 p.b)
índice de activos problemáticos

81,5% (+5,2 p.p.)
cobertura de activos problemáticos

Dimensión Nacional

54.516 millones €
Total activos

100.118 millones €
Volumen de negocio minorista

892 **oficinas**

1.172 **cajeros**

4.964 (4.627 matriz)
empleados

1,6 millones
tarjetas

950.941
clientes digitales

75%
transacciones digitales

41,9%
ventas digitales

Cuotas de mercado fuera de balance

3 POSICIÓN	12,1% planes de pensiones empleo
4 POSICIÓN	6,2% planes de pensiones
5 POSICIÓN	6,5% fondos de inversión
6 POSICIÓN	3,7% planes de pensiones individuales
7 POSICIÓN	3,8% seguros de vida

Cuotas de mercado

2,5%
cuota crédito y hogares

3,5%
cuota de mercado de recursos

5,6%
cuota gestión de activos y seguros

Actividad comercial

6.383 millones €
formalizaciones préstamos y créditos

+2,0%
crédito sano empresas

+13 p.b
cuota de mercado sociedades no financieras

+3,1%
recursos minoristas

+7,6%
nueva producción seguros

Resultados

304 millones €
resultado neto

1.257 millones € (+30,6%)
ingresos recurrentes

11,6%
ROTE

60%
pay-out

Reconocimientos

AENOR EXCELENCIA EN EL SERVICIO SERVICIO PERSONALIZADO

AENOR ASESORAMIENTO PATRIMONIO PERSONAL

RSA 2023

efr IBERCAJA BANCO

AENOR Gestión Ambiental UNE-EN ISO 14001

EXCELENCIA INNOVACIÓN SOSTENIBILIDAD 500 EFQM

EL BANCO DEL Vamos

Nuestro propósito:
"Ayudar a las personas a construir la historia de su vida, porque será nuestra historia.

Impacto Sostenible 2023

Aportamos a la sociedad y a nuestro entorno

+19 millones €
Inversión en acción social por Fundación

+1 millon
Beneficiarios de acción social

100
Localidades atendidas como única entidad presente

1.158.000 €
aportados a proyectos solidarios por los clientes del Fondo de inversión y del Plan de Pensiones Sostenibles y Solidarios

Acompañamos a nuestras personas

4.964 (4.627 matriz)
Personas que trabajan en el Grupo Ibercaja

34,2%
Puestos directivos ocupados por mujeres

273
Jóvenes universitarios realizaron prácticas en centros de Ibercaja Banco

92
Medidas de conciliacion, somos empresa familiarmente responsable

Nuestro compromiso con la Sostenibilidad

3.440 millones €
Gestionados en inversión sostenible (según art. 8)

Certificación efr

Certificación SIGOS

Celebración de la III Semana Ibercaja del Planeta



Comprometidos con la Agenda 2030

Firmantes de:

Pacto mundial de las Naciones Unidas

Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas

Alianza Bancaria Net Zero



Adhesión a las recomendaciones TCFD

Avanzamos en la innovación y digitalización

+del 74%
Operaciones a través de la banca digital

100%
Empleados del banco con movilidad

Acompañamos a nuestros clientes: familias y empresas

892
Oficinas en territorio nacional

+330.000
clientes pymes y autónomos confían en Ibercaja

23%
Oficinas en municipios de menos de 1.000 habitantes

208
Gestores especializados en empresas, con un promedio de **9,7/10** de satisfacción

Cuidamos el Medio Ambiente

Compromiso neutros
En carbono (Alcances 1 y 2)

665.000
Tarjetas adquiridas con plástico reciclado

100% energía verde
Declaración de Energía Sostenible de Endesa

90%
Reducción de las emisiones, con respecto a 2016

7.335,25 t
de CO2 evitadas con la compra de energía verde

ISO 14001
Certificación en gestión ambiental

Reconocimientos

Impulsamos los OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



03

Claves de este documento

3. Claves de este documento

2-2, 2.5, 2-13, 2-14, 2-25, 2-29, 3-1, 3-2, 3-3

> El presente Informe de Gestión consolidado de 2023 recoge la información más relevante, económica y de sostenibilidad, de Ibercaja Banco y sus sociedades dependientes.

3.1 Alcance

El Informe de Gestión Consolidado recoge en un **único documento toda la información relevante, financiera y de sostenibilidad del Grupo Ibercaja**. Con ello, se pretende poner a disposición de todos los grupos de interés la mejor y más completa información disponible, de forma transparente. El presente informe en su conjunto muestra una visión global de las líneas estratégicas, actividades, modelo de negocio, resultados financieros y compromiso con la sostenibilidad (cuestiones medioambientales, sociales y relativas al personal, gobernanza, derechos humanos y lucha contra la corrupción y el soborno). Su contenido se publica en la **web corporativa,** con el objetivo de que pueda ser accesible a todos los interesados. Este informe está revisado y aprobado por el máximo órgano de gobierno como parte del proceso de revisión y aprobación de las cuentas anuales consolidadas de la compañía.

Ibercaja es una entidad bancaria de nivel nacional perteneciente al sector de las Finanzas y con sede central en Plaza Paraíso 2, en Zaragoza. Se detalla más información sobre la estructura accionarial y organizativa de Ibercaja en el capítulo 4.1 del presente Informe.

> **Objetivo**
>
> El objetivo de este Informe es poner a disposición de los grupos de interés la mejor y más completa información, de forma transparente.

En el **Anexo "Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad"** se recoge la información que da respuesta a los requerimientos de la Ley 11/2018 por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015 de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de **información no financiera y diversidad**. Se ha elaborado teniendo en cuenta las **Directrices** sobre presentación de informes no financieros de la **Comisión Europea** y su suplemento sobre la **información relacionada con el clima**, así como las recomendaciones aportadas por el BCE a la Entidad en materia de divulgación de riesgos climáticos y ambientales. Los contenidos identificados en dicho Anexo conforman el Estado de Información No Financiera Consolidado.

Adicionalmente, se incluye en este Informe Anual el progreso de la implantación relativo a los 10 Principios del Pacto Mundial que da respuesta a los requisitos del reporting de Global Compact de Naciones Unidas para la elaboración del "**Informe de Progreso**". Asimismo, se detalla la información que da respuesta a los compromisos adquiridos con UNEP-FI tras la adhesión a los **Principios de Banca Responsable de Naciones Unidas**, en 2019.

Comprometidos con el Acuerdo de Paris de 2015, en este documento se presenta el desarrollo para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), por parte de Ibercaja, para impulsar el desarrollo sostenible, preservar los recursos naturales y promover una sociedad más justa e inclusiva.

Con el objetivo de divulgar los avances en la gestión de los riesgos climáticos, en el **Anexo "Recomendaciones de la Task Force on Climate-Related Financial Disclosures"** se recoge el avance realizado en el reporte de información relacionada con el clima, siguiendo las recomendaciones de la TCFD, alianza a la que se adhirió Ibercaja Banco en 2019.

Siguiendo el acuerdo firmado, en 2021, entre Ibercaja y la **Net Zero Banking Alliance (NZBA)** iniciativa impulsada por Naciones Unidas que promueve el compromiso del sector bancario a nivel mundial para lograr la neutralidad de emisiones de CO_2 propias y de su cartera en 2050, este Informe también presenta el avance de Ibercaja para dar cumplimiento a este compromiso e incluye los objetivos de descarbonización a 2030 y el plan de transición para su consecución en tres sectores intensivos en emisiones de GEI de la cartera de crédito de la Entidad.

También en este documento se da respuesta a los nuevos requerimientos del **Reglamento (UE) 2020/852 sobre Taxonomía**, publicado el 22 de junio de 2020 por el Parlamento Europeo y el Consejo en el marco del Pacto Verde Europeo, que pretende ayudar a la creación de una economía más justa y capaz de generar empleo de forma equitativa, mediante la definición de aquellas actividades económicas que puedan considerarse sostenibles desde el punto de vista ambiental.

Ibercaja ha elaborado el presente Informe Anual **con referencia a los Estándares GRI** para el periodo comprendido entre **1 de enero 2023 y 31 de diciembre 2023**.

El **perímetro de reporte** coincide con el de las cuentas anuales consolidadas, lo que supone el 100% del perímetro de consolidación del Grupo Ibercaja Banco, a excepción de aquellos aspectos indicados en la tabla final del Anexo "Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad". Las compañías relevantes que conforman el perímetro de consolidación de Ibercaja Banco son: Ibercaja Mediación de Seguros, S.A., Ibercaja Vida Cía. de Seguros y Reaseguros, S.A.U., Ibercaja Gestión SGIIC, S.A., Ibercaja Pensión EGFP, S.A. e Ibercaja Leasing y Financiación E.F.C., S.A.

3.2 estudio de materialidad

En 2021 Ibercaja realizó un profundo **estudio de materialidad**, primer año del ciclo estratégico 2021 - 2023, con el objetivo de identificar los asuntos financieros, económicos, sociales y ambientales prioritarios para sus grupos de interés y para su negocio, y así determinar sobre qué información se debe reportar de forma alineada con sus líneas estratégicas y su correcto dimensionamiento. Este análisis ha sido revisado y actualizado anualmente siguiendo los avances del Banco

Se consideran relevantes aquellos asuntos que tengan una alta probabilidad de generar un impacto significativo, tanto en el negocio como en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés. En este sentido, durante el año 2023 Ibercaja ha actualizado el ejercicio realizado en 2022, avanzando en los requerimientos del nuevo GRI 3 – Temas materiales 2021[1], para lo que ha realizado un análisis y valoración de la importancia de los impactos de la Entidad.

[1] https://www.globalreporting.org/how-to-use-the-gri-standards/gri-standards-spanish-translations/

Objetivo

Identificar y priorizar los temas con impacto relevante garantizando el alineamiento con el Plan Estratégico vigente en el Banco para 2021-2023.

Ibercaja cuenta con una **metodología** propia estructurada en **4 fases de trabajo** y alineada con los estándares en la materia (Global Reporting Iniciative), los requerimientos de los grupos de interés y las mejores prácticas del mercado:



a) Definición de los Grupos de Interés clave para el estudio de materialidad:

En 2021, año base del estudio, Ibercaja desarrollo su mapa de grupos de interés e identificó **sus grupos de interés prioritarios** sobre los que ha asentado el estudio de materialidad: clientes, accionistas e inversores, empleados, proveedores, sociedad, competidores y entidades de referencia, Administraciones Públicas y medios de comunicación y líderes de opinión. Se definió, para cada uno de ellos, el medio de participación e interacción, identificado los canales de comunicación y el diálogo que la Entidad tiene establecidos para la identificación de sus expectativas e intereses, así como el método a través del cual se valoraron y priorizaron los temas relevantes para dichos grupos de interés. Tanto en 2022 como en 2023 se han revisado y actualizado el análisis de grupos de interés validando su priorización.

Según el mapa de grupos de interés de la compañía, se tuvo en cuenta en cuenta los de carácter **prioritario** en la identificación y jerarquización de temas de especial relevancia:

- **Clientes**: utilización de varios canales de comunicación, como encuestas periódicas, buzón de sugerencias y servicio de atención al cliente, entre otros.

- **Accionistas e Inversores**: cuestionario específico para accionistas para el análisis de materialidad y se realizan encuestas de calificación, reuniones, etc.
- **Empleados**: encuesta abierta a toda la plantilla, además de los focus groups y encuestas de experiencia que se realizan periódicamente en el portal interno para el empleado.
- **Proveedores**: encuesta específica para este análisis, además de existir un portal de proveedores de Ibercaja.
- **Sociedad**: encuestas periódicas y seguimiento en medios de comunicación y RRSS, etc.
- **Competidores y entidades de referencia**: análisis de la documentación pública de los competidores del sector y participación en asociaciones sectoriales que permiten conocer las tendencias y prioridades.
- **Administraciones Públicas**: análisis de la legislación y los requerimientos normativos en materia ASG.
- **Medios de comunicación y líderes de opinión**: búsqueda y consulta periódica en medios y con expertos externos.

b) Identificación y valoración de los temas relevantes:

Con el fin de **identificar y definir los temas ASG claves** que potencialmente deben guiar la estrategia, acciones y el reporting de información de Ibercaja, se llevó a cabo un **análisis exhaustivo interno y externo**:

- Para el análisis interno, se evaluó el **Plan Estratégico Desafío 2023** y la **Hoja de Ruta de sostenibilidad**, como pilares fundamentales sobre los que se basa la relevancia de la materialidad de Ibercaja. Igualmente, se profundizó en los compromisos asumidos por Ibercaja con respecto a sus grupos de interés: **Código ético, Propósito corporativo, Misión, Visión y Valores, manuales, reglamentos y políticas corporativas**, entre otros. Finalmente, se revisaron los resultados de la comunicación establecida en los canales habituales con los grupos de interés (encuestas, informes, buzones, reuniones, cuestionarios, etc.) y otros análisis específicos realizados.

- En el análisis externo se recogieron las **exigencias normativas y recomendaciones** en materia ASG y en Finanzas Sostenibles, así como las **mejores prácticas y tendencias** en materia de sostenibilidad, con foco en los aspectos sectoriales y los temas relevantes obtenidos en la industria financiera, y las **iniciativas, alianzas y Estándares**, como la Global Reporting Iniciative, Objetivos de Desarrollo Sostenible o TCFD. Adicionalmente, de la misma forma que en el análisis interno, se revisaron los **requerimientos y demandas externas**, en medios de comunicación, requisitos de agencias de calificación, analistas e inversores, entre otros.

Este análisis de la información interna y externa se realizó con la aspiración, por parte de Ibercaja de incluir un horizonte temporal amplio, teniendo en cuenta las exigencias de los distintos grupos interés en el medio y largo plazo, en la medida de lo posible. Con ello, Ibercaja obtuvo un listado **90 temas específicos** todos ellos alineados con las expectativas sectoriales y que dan respuesta a los programas e iniciativas recogidos en el Plan Estratégico "Desafío 2023" de la Entidad.

Dichos temas específicos, se agruparon en **15 temas materiales**, sobre los que se llevó a cabo consulta interna y externa por medio de **cuestionarios personalizados** para los principales grupos de interés con el objetivo de determinar su prioridad. Este estudio se realizó desde una doble perspectiva que sirve como base para la matriz de materialidad: "Importancia para Ibercaja" e "Importancia para los grupos de interés".

IMPORTANCIA PARA IBERCAJA

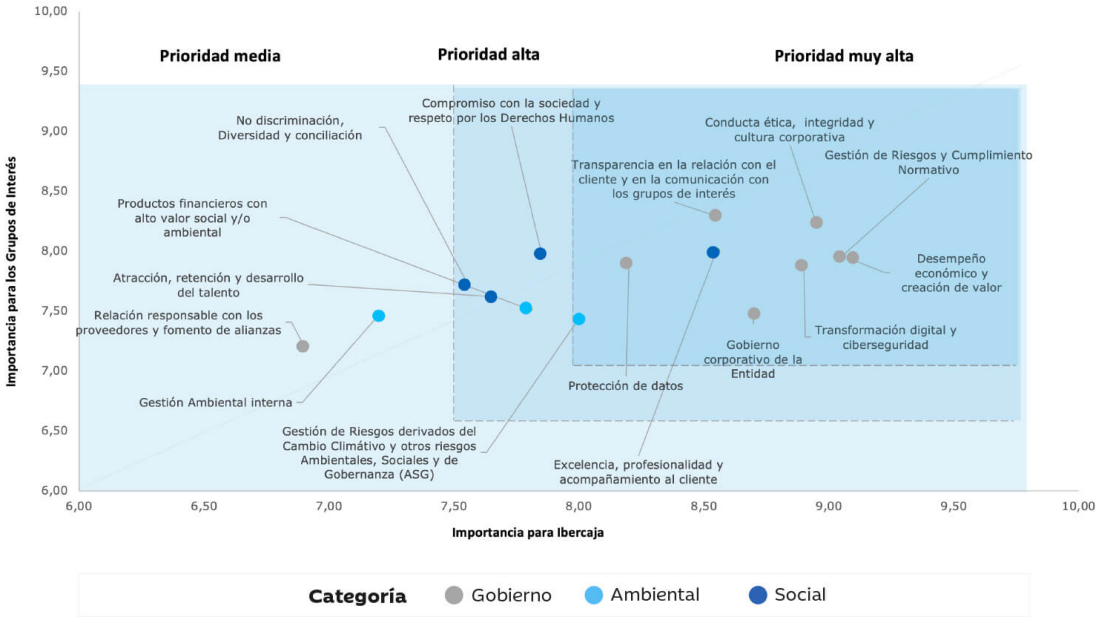
Direcciones Corporativas	Grupo financiero
Direcciones de Negocio	Fundación Ibercaja

IMPORTANCIA PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS

Clientes	Proveedores
Accionistas e Inversores	Sociedad en General
Empleados	Líderes de opinión

c) Priorización de temas materiales:

Los resultados de las valoraciones de los grupos de interés se estructuraron en una matriz de materialidad que refleja la **priorización** de los **15 temas relevantes** previamente identificados:


Prioridad media
Prioridad alta
Prioridad muy alta
Importancia para los Grupos de Interés
Importancia para Ibercaja
10,00
9,50
9,00
8,50
8,00
7,50
7,00
6,50
6,00
6,00
6,50
7,00
7,50
8,00
8,50
9,00
9,50
10,00
No discriminación, Diversidad y conciliación
Compromiso con la sociedad y respeto por los Derechos Humanos
Conducta ética, integridad y cultura corporativa
Gestión de Riesgos y Cumplimiento Normativo
Transparencia en la relación con el cliente y en la comunicación con los grupos de interés
Productos financieros con alto valor social y/o ambiental
Atracción, retención y desarrollo del talento
Desempeño económico y creación de valor
Relación responsable con los proveedores y fomento de alianzas
Transformación digital y ciberseguridad
Gobierno corporativo de la Entidad
Protección de datos
Gestión Ambiental interna
Gestión de Riesgos derivados del Cambio Climático y otros riesgos Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG)
Excelencia, profesionalidad y acompañamiento al cliente
Categoría
Gobierno
Ambiental
Social

La matriz de materialidad pone en evidencia que todos los temas materiales de Ibercaja se caracterizan por tener una **importancia elevada tanto para el Banco como para sus grupos de interés**: la transparencia y el cumplimiento normativo y regulatorio, la seguridad de los clientes y la protección de sus datos personales, el desarrollo del negocio conforme las mejores prácticas en materia de integridad, ética o gobierno corporativo y el compromiso de integrar todos los factores ASG en el negocio y la gestión de riesgos, fundamentalmente los riesgos climáticos.

Los temas que se clasificaron con prioridad "muy alta" coinciden con los **objetivos estratégicos del Banco**, entre los que se encuentran:

- Aspectos estratégicos relacionados con la **generación de valor** hacia clientes y accionistas, así como un aumento en la transparencia hacia todos los grupos de interés.
- El mantenimiento de los más altos estándares en **ética, integridad y cultura corporativa** del Banco y la alta exigencia ante el cumplimiento regulatorio y la gestión de riesgos.
- La **transformación digital, transparencia, comunicación y excelencia del servicio al cliente**, así como la garantía total de la privacidad de los datos.
- La integración de los aspectos ASG en el negocio y en la gestión de riesgos, concretamente los relacionados con el cambio climático. Esto es un reflejo del **compromiso del Banco con la sostenibilidad y la lucha contra el cambio climático**.

d) Análisis de impacto según la doble perspectiva de materialidad:

La doble perspectiva de materialidad se plantea con el objetivo de **evaluar los potenciales impactos generados por el Banco sobre el medioambiente y la sociedad**, así como los **impactos que el entorno puede tener en el negocio y en la empresa.** Por lo tanto, se plantea como un análisis "de dentro a fuera" (inside-out) y "de fuera hacia dentro" (outside-in).

Principales temas materiales y definición	Principales Impactos del entorno sobre Ibercaja	Impacto de Ibercaja sobre el entorno	ODS relacionados
Conducta ética, integridad y cultura corporativa Cumplimiento de los principios éticos, así como de los compromisos específicos suscritos de forma voluntaria por la organización y acciones orientadas a mejorar la imagen y principios sobre los que se asienta la Cultura Corporativa de Ibercaja.	La correcta gestión de estos aspectos se ve reflejada en una mejora de la reputación de Ibercaja frente a sus grupos de interés, asegurando el cumplimento normativo y ético. Para ello, la Entidad debe mantener un impulso constante en materia de formación a empleados, así como exigentes prácticas de supervisión de estos aspectos.	Tener una cultura corporativa íntegra y ética mejora la confianza en las relaciones con los grupos de interés a la vez que se les exige más en estos temas. Esto repercute en un aumento en la seguridad en las inversiones e incremento de la estabilidad laboral ya que el riesgo de incumplimiento regulatorio es menor. Este comportamiento tiene un impacto positivo en los grupos de interés, a quienes se favorece de este modo. Al exigir que se comporten de la misma manera, trasladan estos principios al resto de grupos.	
Gestión de Riesgos y Cumplimiento Normativo Modelo de gestión de riesgos y cumplimiento de la legislación aplicable y de las políticas y compromisos corporativos.	El cumplimiento normativo riguroso y continuo es fundamental para evitar posibles incumplimientos y sanciones, lo que a su vez impulsa la estabilidad del negocio y mejora la reputación y las relaciones con los grupos de interés. Además, favorece la capacitación a sus empleados en estos temas y la supervisión de los sistemas de control en las tres líneas de defensa.	Una correcta gestión de este aspecto conduce a mayor confianza por parte de las Administraciones Públicas, así como una mayor seguridad en los inversores, empleados y proveedores del Banco, por un menor riesgo de incumplimiento. Adicionalmente la gestión de este aspecto supone una contribución directa al ODS 16.	

Principales temas materiales y definición	Principales Impactos del entorno sobre Ibercaja	Impacto de Ibercaja sobre el entorno	ODS relacionados
Desempeño económico y creación de valor Mantener un adecuado desempeño económico que garantice la rentabilidad, solvencia y la creación de valor para accionistas e inversores.	Un buen desempeño económico revierte en una mejora del posicionamiento y la estabilidad de Ibercaja, así como la captación de nuevos clientes e inversores, atraídos por un negocio solvente y estable. Ibercaja mantendrá los controles de solvencia y seguirá impulsando las inversiones en formación y captación del mejor equipo que permita alcanzar los objetivos de solvencia fijados por la Entidad.	La creación de valor y rentabilidad económica es clave para la consolidación de la estabilidad a largo plazo de las relaciones con los grupos de interés, como inversores, clientes, empleados y proveedores y fomenta la confianza de los mismos en la rentabilidad y solvencia del Banco. Un desempeño económico adecuado y la creación de valor para sus accionistas permite la mejora de éstos y de la sociedad en general, a través de la acción social de sus fundaciones accionistas.	
Transparencia en la relación con el cliente y en la comunicación con los grupos de interés Mecanismos para asegurar una comunicación adecuada, clara y transparente con los Grupos de Interés que permitan gestionar expectativas e identificar y dar respuesta a sus requerimientos.	La transparencia es un aspecto clave en la relación con los grupos de interés, que se traduce en una mejor comunicación con canales de diálogo más sencillos y accesibles, que van a permitir un mayor alineamiento con sus expectativas de información y una mejora en la percepción por parte de inversores y agencias de calificación. Por otro lado, mantener la transparencia y una información de calidad requiere la necesidad de mantener canales de comunicación eficientes y seguros, así como establecer procedimientos de control que aseguren la confidencialidad en el almacenamiento y tratamiento de datos.	Generación de confianza para todos los grupos de interés, entre ellos los clientes, ya que la gestión de este aspecto mejora la accesibilidad a la información de la Entidad. Asimismo, la gestión de este aspecto mejora la comunicación con los grupos de interés y por tanto la identificación de expectativas de estos, dando así una mejor respuesta a sus necesidades. Por otro lado, se puede destacar la generación de valor para el inversor ya que mejora la trazabilidad en las operaciones y en negocio de Ibercaja, así como una participación más ágil y toma de decisiones más efectiva.	
Gobierno corporativo de la Entidad Cumplimiento de las mejores prácticas en materia de buen Gobierno corporativo (incluyendo aquellos aspectos relacionados con el Gobierno ASG).	Disponer de un Gobierno Corporativo diverso, íntegro y capacitado asegura una correcta toma de decisiones en la Entidad, lo que se traduce en una mayor estabilidad, la reducción del riesgo reputacional y una mejora de la eficiencia de procesos. Estos aspectos están directamente relacionados con la atracción de clientes e inversores. La estructura de Gobierno debe cumplir con el objetivo de Supervisión, validación y control, sin impactar en la pérdida de eficiencia operacional por la ralentización de la toma de decisiones.	Mayor confianza en Ibercaja y establecimiento de relaciones más estables y duraderas, fruto de una mayor estabilidad del negocio, menor riesgo de incumplimiento y de la adecuada gestión y la toma de decisiones (incluyendo aspectos ASG). Los accionistas se benefician de un Buen Gobierno Corporativo ya que este da estabilidad y rentabilidad y creación de valor. El cumplimiento de las mejores prácticas en gobierno corporativo también beneficia de manera general a la sociedad y resto de grupos de interés.	

Principales temas materiales y definición	Principales Impactos del entorno sobre Ibercaja	Impacto de Ibercaja sobre el entorno	ODS relacionados
Transformación digital y ciberseguridad Identificación e implementación de nuevas soluciones digitales que fomenten agilizar los procesos internos, potenciar la eficiencia, abrir oportunidades comerciales y mejorar la experiencia del cliente garantizando la máxima seguridad de los sistemas y la protección de los datos.	La digitalización tiene un impacto significativo de aumento de la eficacia y rapidez de los procesos. Asimismo, lleva asociada una reducción de costes e impactos sobre el medio ambiente derivados de un servicio digital que requiere menor uso de recursos naturales. Por otro lado, el proceso de digitalización aumenta las necesidades de inversión en ciberseguridad, ante un posible riesgo de ciberataques, así como la necesidad de incorporar	Los clientes se ven beneficiados por un servicio más accesible, inmediato y eficiente en sus gestiones (ej. Mi gestor), algo que a su vez puede suponer una dificultad para clientes menos familiarizados con los servicios digitales, que recibirán el acompañamiento necesario. Por su parte, empleados y proveedores verán incrementadas las exigencias de Ibercaja en cuanto a estos temas y deberán formarse y adaptarse a un entorno cada vez más digital. De forma común para todos los grupos de interés la digitalización y ciberseguridad mejora las relaciones con Ibercaja fruto de una relación, más ágil, trazable y segura.	
Excelencia, profesionalidad y acompañamiento con el cliente Operativa implementada por la Entidad a propósito de lograr la excelencia en la prestación de sus servicios y la máxima calidad percibida por los clientes y seguir fomentando la cercanía y las soluciones adaptadas.	Ibercaja, con su servicio profesional y excelente, tiene potencial de atraer y fidelizar clientes, lo que se traduce en una mayor estabilidad y crecimiento del negocio y, por lo tanto, mayor atracción y fidelización de inversores. Ibercaja seguirá apostando por la formación de su equipo y la innovación para poder seguir dando el mejor servicio personalizado.	Los clientes requieren servicios de calidad y personalizados, adaptados a sus necesidades y expectativas. Entre otros, Ibercaja ha conseguido mejorar la accesibilidad con herramientas como Ibercaja Próxima y la protección y el acompañamiento a colectivos más vulnerables como por ejemplo a través del Plan de apoyo al comercio minorista. Esta oferta de servicios y la especialización que demanda se traducen en un mayor nivel de exigencia para proveedores y empleados. La correcta gestión de este aspecto se traduce en una mayor confianza, estabilidad y generación de valor en todos los grupos de interés.	
Protección de datos Modelo de gestión que garantiza la máxima protección de los datos de los grupos de interés.	En la medida que Ibercaja realiza una gestión responsable de la privacidad y confidencialidad de los datos de sus grupos de interés se evitan daños, pérdidas y se reducen posibles riesgos de incumplimiento. Ibercaja vela por el cumplimiento de los controles implementados para evitar así daños reputacionales y económicos debido a brechas de privacidad, sanciones o pérdidas de la integridad de datos personales.	Los grupos de interés tienen derecho a controlar el uso de sus datos personales con respecto a derecho de acceso, rectificación y supresión. La modificación de los datos personales de los clientes, empleados u otros grupos de interés (destrucción, pérdida, robo, uso indebido, etc.) puede incurrir en daño moral, económico y pérdida de confianza. Por ello, una gestión adecuada de los mismos genera confianza en todos los grupos	

Principales temas materiales y definición	Principales Impactos del entorno sobre Ibercaja	Impacto de Ibercaja sobre el entorno	ODS relacionados
Gestión de Riesgos derivados del Cambio Climático y otros riesgos Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) Identificación y gestión de los riesgos ASG (incluyendo los riesgos asociados al cambio climático) y su integración en el modelo de riesgos de Ibercaja	La gestión de este tipo de riesgos por parte de Ibercaja resulta en una menor exposición del negocio de Ibercaja a ellos, un mayor alineamiento con la regulación y con las expectativas de los grupos de interés. Actualmente se ha comenzado por los riesgos de cambio climático. Ibercaja seguirá avanzando en la identificación y gestión de estos riesgos ASG para cumplir las expectativas regulatorias y de los grupos de interés. Todo ello redundará en una mayor solvencia y reputación de la Entidad.	La gestión de este aspecto permite a los clientes de Ibercaja tener un soporte y acompañamiento en los procesos de transición de sus negocios (empresas) y en su contribución personal (particulares), hacia una economía sostenible, baja en carbono. Si bien los requerimientos de financiación pueden endurecerse en el caso de actividades con mayor exposición a riesgos climáticos, el beneficio a futuro recompensará este criterio. La correcta gestión de estos aspectos permite mejorar la confianza de los grupos de interés en Ibercaja fruto de un mayor alineamiento con la Agenda 2030, el Acuerdo de París de 2015, las recomendaciones de TCFD, los requerimientos legales y una completa gestión del riesgo climático.	

Como continuación de esta identificación, Ibercaja ha actualizado en 2023 el **análisis cualitativo de sus impactos**, teniendo en cuenta el enfoque de **doble materialidad** y los requerimientos del GRI 3, con el objetivo de valorar los impactos, tanto potenciales como reales, generados por el Banco sobre el medioambiente y la sociedad, así como los impactos que el entorno puede tener en el negocio y en la empresa.

Adicionalmente, este análisis identifica el tipo de gestión que desde Ibercaja se está implementando para contribuir a la remediación de esos impactos negativos. Sobre los temas prioritarios, la Entidad ha analizado los impactos en términos de importancia (para impactos positivos), severidad (para impactos negativos) y probabilidad:

- **Importancia (impactos positivos):** la importancia de los impactos positivos se determina por su escala y alcance, así como por la probabilidad de que suceda. En el caso de impactos positivos, la escala se refiere a cómo de beneficioso es o podría ser dicho impacto, y el alcance implica cómo extendido está o podría estar el impacto positivo (por ejemplo, el grupo de stakeholders a los que afecta).

- **Severidad (Impactos negativos):** la importancia de los impactos negativos está determinada por su gravedad y la probabilidad de que suceda. La gravedad de un impacto negativo real o potencial se determina a partir de su escala, como nivel de gravedad del impacto (si afecta, y alcance, que se refiere a la extensión del impacto (por ejemplo, el número de individuos afectados o la magnitud de los daños medioambientales).

- **Probabilidad de un impacto positivo o negativo potencial**: se refiere a la posibilidad de que el impacto se termine produciendo.

A continuación, se incluye la tabla resumen del análisis cuantitativo de impactos:

Análisis cualitativo de impactos:

	Alcance		Probabilidad		Priorización		
Principales temas materiales y definición	Impacto positivo	Impacto negativo	Impacto positivo	Impacto negativo	Impacto positivo	Impacto negativo	Principales acciones
Conducta ética, integridad y cultura corporativa 							
Mejora del posicionamiento de Ibercaja en relación con las mejores prácticas del mercado y menor riesgo de materialización de riesgos reputacionales.							**Nuestras principales acciones en este tema se desarrollan en el capítulo 4 del presente Informe.**
Mejora del posicionamiento de Ibercaja en relación con las mejores prácticas del mercado y menor riesgo de materialización de riesgos reputacionales.							
Gestión de Riesgos y Cumplimiento Normativo 							
Dificultad para cumplir los requerimientos regulatorios resultado de una inversión insuficiente en el desarrollo e implantación de procesos de identificación, control y mitigación de los riesgos para el negocio de Ibercaja (Marco de Apetito al Riesgo) y en la capacitación del equipo humano.							**Nuestras principales acciones en este tema se desarrollan en los capítulos 3, 4, 6, 7 y Anexo D del presente Informe.**
Mejora de la reputación y las relaciones con los grupos de interés derivada de una correcta gestión de los riesgos financieros y riesgos ASG.							

Baja Media  Alta  Muy alta 

	Alcance		Probabilidad		Priorización		
Principales temas materiales y definición	Impacto positivo	Impacto negativo	Impacto positivo	Impacto negativo	Impacto positivo	Impacto negativo	Principales acciones
Desempeño económico y creación de valor 							
Dificultad para cumplir los requerimientos regulatorios resultado de una inversión insuficiente en el desarrollo e implantación de procesos de identificación, control y mitigación de los riesgos para el negocio de Ibercaja (Marco de Apetito al Riesgo) y en la capacitación del equipo humano.							**Nuestras principales acciones en este tema se desarrollan en los capítulos 4 y 6 del presente Informe.**
Mejora de la reputación y las relaciones con los grupos de interés derivada de una correcta gestión de los riesgos financieros y riesgos ASG.							
Transparencia en la relación con el cliente y la comunicación con los grupos de 							
Empeoramiento de la relación y en la percepción de los clientes con la Entidad debido a una comunicación insuficiente.							**Nuestras principales acciones en este tema se desarrollan en los capítulos 4 y 6 del presente Informe.**
Mejor respuesta a las expectativas de los grupos de interés teniendo así mejor percepción de la Entidad como resultado de una mejora en los canales de comunicación.							
Mayor alcance en relación con la inclusión financiera gracias a unos productos y servicios personalizados, adaptados a las necesidades de todos los clientes.							

Baja Media Alta Muy alta

Principales temas materiales y definición	Alcance		Probabilidad		Priorización		Principales acciones
	Impacto positivo	Impacto negativo	Impacto positivo	Impacto negativo	Impacto positivo	Impacto negativo	
Gobierno corporativo de la Entidad							
Dificultad en la correcta toma de decisiones debido a una falta de robustez en el gobierno corporativo de la Entidad.							**Nuestras principales acciones en este tema se desarrollan en los capítulos 4 y 6 del presente Informe.**
Equipo de gobierno diverso y capacitado para la gestión y toma de decisiones, preparado para dar respuesta a los aspectos ASG y las expectativas de los grupos de interés fruto de un fortalecimiento en las prácticas de gobierno corporativo.							
Transformación digital y ciberseguridad							
Incapacidad de dar respuesta a requerimientos de los grupos de interés en materia de transformación digital y ciberseguridad debido a una inversión insuficiente en innovación y herramientas digitales.							**Nuestras principales acciones en este tema se desarrollan en el capítulo 4 del presente Informe.**
Aumento del riesgo de ciberataque debido a una inversión insuficiente en sistemas de seguridad digital.							
Mayor atracción de nuevos clientes y mayor penetración en términos de inclusión financiera (debido a una mayor accesibilidad de clientes con necesidades especiales) motivada por una mayor inversión digital.							

Baja Media Alta Muy alta

Principales temas materiales y definición	Alcance		Probabilidad		Priorización		Principales acciones
	Impacto positivo	Impacto negativo	Impacto positivo	Impacto negativo	Impacto positivo	Impacto negativo	
Excelencia, profesionalidad y acompañamiento al cliente							
Empeoramiento en la calidad de los servicios, por debajo de las expectativas de los clientes, debido a una insuficiente inversión en innovación.		Media		Baja		Baja	**Nuestras principales acciones en este tema se desarrollan en los capítulos 3, 4 y 6 del presente Informe.**
Servicios más personalizados e innovadores debido a una inversión en formación especializada y de alto nivel para el equipo de la Entidad.	Muy alta		Alta		Alta		
Retención y atracción del talento promoviendo Iniciativas para fomentar la diversidad, igualdad y conciliación de nuestras personas.	Muy alta		Alta		Alta		
Protección de datos							
Incumplimiento en las exigencias de la regulación y de nuestros grupos de interés relacionados con el almacenamiento y tratamiento de información de carácter personal y de nuestros stakeholders		Alta		Media		Media	**Nuestras principales acciones en este tema se desarrollan en el capítulo 4 del presente Informe.**
Mejor valoración de las Agencias de Rating y de otros grupos de interés debido a una inversión en infraestructura tecnológica que permita la protección eficaz de los datos conforme a los requisitos regulatorios.	Muy alta		Media		Media		

Baja Media Alta Muy alta

	Alcance		Probabilidad		Priorización		
Principales temas materiales y definición	Impacto positivo	Impacto negativo	Impacto positivo	Impacto negativo	Impacto positivo	Impacto negativo	Principales acciones
Gestión de Riesgos derivados del Cambio Climático y otros riesgos Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) 							
Dificultad para hacer frente a los riesgos a los que se expone Ibercaja y gestionar el cumplimiento normativo debido a la falta de formación especializada y de captación de talento experto en ASG.							**Nuestras principales acciones en este tema se desarrollan en el capítulo 6, 7 y Anexo D del presente Informe.**
Servicios más personalizados e innovadores debido a una inversión en formación especializada y de alto nivel para el equipo de la Entidad.							
Menor exposición del negocio de Ibercaja a los riesgos derivados del cambio climático y otros riesgos ASG (ej.: riesgos políticos y jurídicos, tecnológicos, de mercado, reputacional).							
Mayor soporte y acompañamiento a los clientes para facilitar su descarbonización como método de gestión de impactos negativos ASG en la Entidad.							

Baja Media Alta Muy alta

3.3. Revisión externa por parte del auditor

Ernst & Young, S.L. ha emitido un informe de verificación independiente, con alcance de seguridad limitada conforme a la Norma ISAE 3000 (Revisada), sobre los indicadores de información no financiera y diversidad que dan respuesta a la Ley 11/2018, sobre los indicadores que siguen, como referencia, los criterios de los estándares GRI, así como aquellos otros criterios, entre los que se encuentra el suplemento Sectorial Financial Services de la Guía G4 de GRI, además de a los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas (UNEP FI), así como a los requisitos establecidos en el artículo 8 del Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo Europeo, sobre el establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles (conocido como Reglamento de Taxonomía UE). Dicho Informe se incluye en el Anexo "Informe de verificación independiente" del presente documento.

Por último, Ernst & Young, S.L. ha emitido un informe del auditor referido a la Información relativa al Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF), que se incluye como anexo al Informe Anual de Gobierno Corporativo.



04

Presentación del Grupo y su entorno

4.1 Descripción, estructura accionarial y organizativa

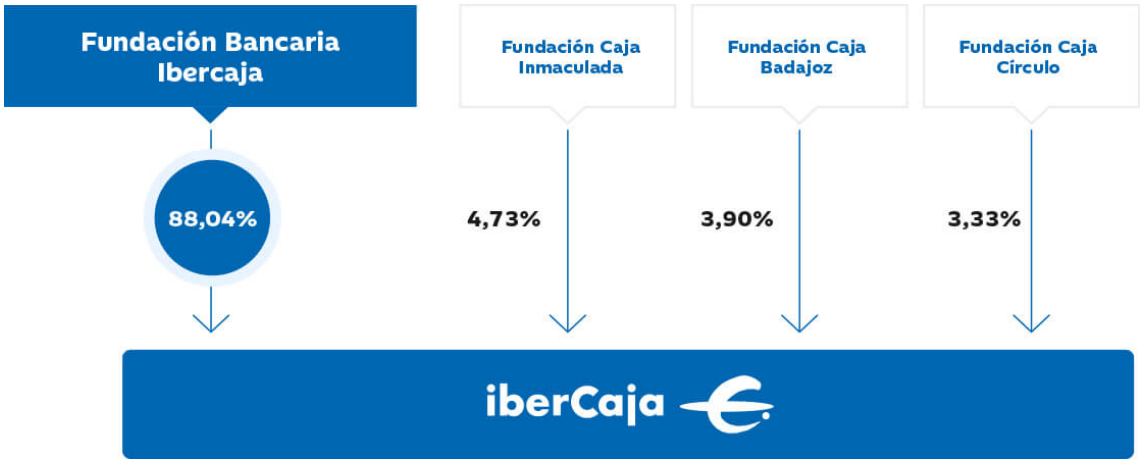
2-1, 2-2, 2-6

> **Ibercaja es una entidad bancaria de nivel nacional especializada en el negocio de particulares y empresas y cuyo objetivo es generar valor para sus clientes, accionistas y la sociedad en general.**

El **Grupo tiene como actividad principal la banca minorista, desarrollando la totalidad de su negocio en el territorio nacional**.

El Banco se creó en 2011 tras la segregación y traspaso a Ibercaja Banco del negocio financiero de la extinta Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja, hoy transformada en la Fundación Bancaria Ibercaja de conformidad con lo previsto en la Ley de Fundaciones Bancarias. **En 2013, el Banco adquirió Banco Caja3,** entidad formada a raíz de la segregación y posterior fusión del negocio financiero de tres antiguas cajas de ahorro: Caja de Ahorros de la Inmaculada (en la actualidad, Fundación Caja Inmaculada), Caja Badajoz (en la actualidad, Fundación Caja Badajoz) y Caja de Ahorros Círculo de Burgos (en la actualidad, Fundación Círculo), que desde ese momento se transformaron en fundaciones y son los actuales accionistas minoritarios del Banco, junto a la Fundación Bancaria Ibercaja que es su accionista mayoritario. En el año 2014 Ibercaja absorbió a Banco Cajatres.

Estructura accionarial

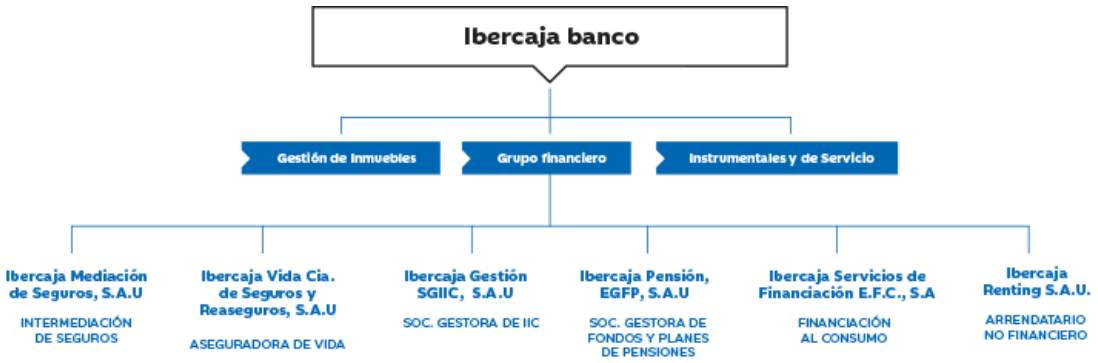


Desde el punto de vista organizativo, **el Banco es cabecera de un conjunto de entidades dependientes** entre las que destacan por su importancia, tanto desde el punto de vista de la diversificación de la oferta de productos bancarios como de la rentabilidad, las del Grupo Financiero, formado por sociedades especializadas en fondos de inversión, planes de pensiones, bancaseguros, consumo y renting.

Los Órganos de Gobierno del Banco aprobaron durante el ejercicio la operación de escisión parcial de Ibercaja Leasing y Financiación S.A., E.F.C. a favor de Ibercaja Banco S.A. Conforme a esta operación, la actividad de leasing se desarrolla por el Banco directamente, la actividad de renting por una sociedad enteramente participada por el Banco de nueva creación "Ibercaja Renting, S.A.U.", y la sociedad anteriormente denominada Ibercaja Leasing y Financiación S.A., E.F.C. ha modificado su razón social a Ibercaja Servicios Financieros, E.F.C., S.A.U. siendo su actividad, la financiación de consumo.

Estructura organizativa

Las compañías más relevantes que conforman el perímetro de consolidación son:



4.2 Propósito, misión, visión, valores y Código Ético

2-6, 2-15, 2-16, 2-23, 2-29,

> Somos un banco diferente, movido por un propósito corporativo centrado en las personas y en el entorno. La misión, la visión y los valores concretan este propósito y definen nuestra forma de hacer banca y la propuesta de valor para los clientes, empleados, inversores y la sociedad en general.

Propósito Corporativo

El Propósito Corporativo de Ibercaja es **"Ayudar a las personas a construir la historia de su vida, porque será nuestra historia"**. Es la razón de ser de la Entidad, aquello que da sentido al trabajo diario de sus profesionales y que está muy presente en su estrategia. Ibercaja trabaja por y para las personas, quiere ayudarlos, acompañarlos y apoyarlos en sus decisiones vitales, construyendo y caminando juntos con compromiso mutuo.

Para que este Propósito esté plenamente presente en todas las decisiones de negocio, sea visible, conocido y compartido por toda la Organización y movilice a la acción, Ibercaja ha trabajado en su activación en el marco del **Plan Estratégico Desafío 2023**.



Este proceso de activación se ha llevado a cabo a través de uno de los **Retos Estratégicos** de la **Iniciativa transversal Propósito y Sostenibilidad**. El objetivo de este reto es que el Propósito Corporativo se refleje en **nuestra forma de hacer banca** y sea una palanca de diferenciación competitiva.

Para ello, conjuntamente con la Dirección de Área de Personas se desarrolló el proyecto de Activación de la Cultura Interna y Propósito Corporativo, con el objetivo de trabajar un modelo de relación coherente con nuestra cultura, propósito y valores.

En una primera fase del proyecto hemos puesto foco en unas pautas de comportamientos corporativos que deben guiar nuestra manera de hacer las cosas y de relacionarnos.

Estos comportamientos se han agrupado alrededor de la nemotecnia: SOMOS, donde cada letra representa uno de los ejes sobre el que se sustenta el modelo, facilitando su comprensión y retención.

Estos esenciales están centrados en la activación interna de nuestro propósito a través de un lenguaje y comportamientos comunes, de forma que se comprenda y naturalice una manera homogénea y diferencial de hacer las cosas.



> Internamente el Propósito es la piedra angular de nuestra cultura corporativa.

Con la unidad de Estrategia Comercial se puso en marcha una línea trabajo transversal habilitadora con el objetivo de lograr la activación del Propósito Corporativo e integrar los aspectos ASG en las decisiones de negocio. Dicha activación se realiza a través de la implementación de la estrategia comercial ASG. También ha avanzado en la comunicación y sensibilización de sus clientes en sostenibilidad, con el objetivo de acompañarlos y ayudarlos en la transición hacia una economía descarbonizada.

Finalmente, en coordinación con la Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales[2] se ha trabajado en la integración activa del Propósito en todas las comunicaciones realizadas, así como realzar nuestro compromiso de ayudar a las personas en el camino hacia una economía sostenible.

El Propósito se completa con la **misión** y la **visión**, asentadas en los valores corporativos del Banco, que han marcado la trayectoria desde su fundación.

Misión

> Contribuir a **hacer mejor** la vida de familias y empresas, **ayudándoles a gestionar** sus finanzas ofreciendo un **servicio financiero global y personalizado**, que les facilite alcanzar sus propios objetivos.

La misión de Ibercaja refleja cómo debe actuar la Entidad para lograr su Propósito: **mejorar la vida de familias y empresas,** ayudándoles a gestionar sus finanzas con el objetivo de dar al cliente un servicio eficiente y un asesoramiento personalizado y de calidad, que le facilite alcanzar sus propios objetivos.

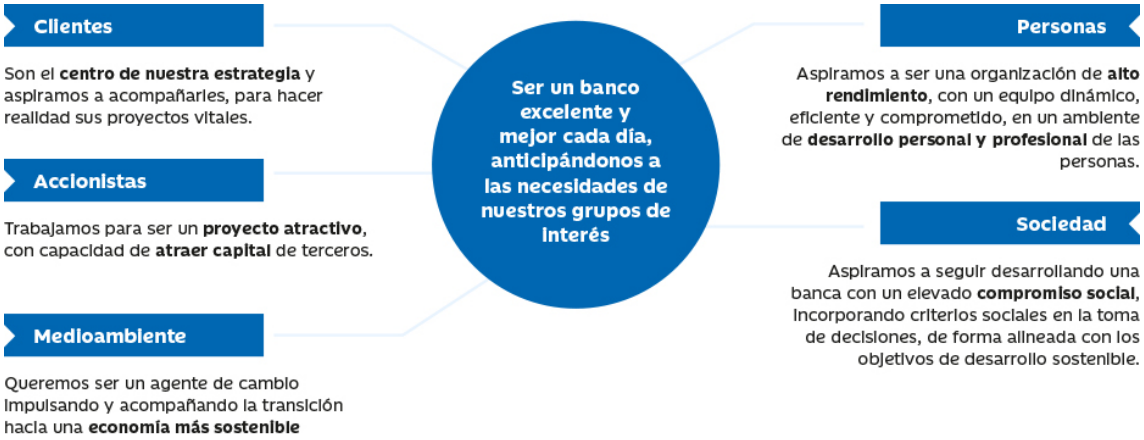
Desde sus orígenes, Ibercaja es una entidad comprometida con la sociedad y trabaja en la generación de recursos que se devuelven a la sociedad a través de las fundaciones accionistas.

Ibercaja entiende que, en el desarrollo de su actividad, la aportación a la sociedad y al entorno hace a la empresa más sólida, más sostenible. Por ello, se plantea el triple reto de generar beneficio empresarial, social y ambiental, impulsando la transición hacia una economía más sostenible.

[2] Ver más información en el cap. 6.11 Comunicación: escucha y diálogo con nuestros grupos de interés

Visión

La **visión** marca el camino a seguir por la Entidad, hacia lo que queremos ser, hacia **nuestra meta**: ser un banco excelente. El compromiso con nuestros grupos de interés y con el cuidado del entorno se centra en impulsar el desarrollo sostenible, preservando los recursos naturales y promoviendo una sociedad más justa e inclusiva.



Valores

Los valores corporativos de Ibercaja definen su cultura empresarial y han guiado su camino desde sus inicios. Son la base sobre la que se asientan los compromisos éticos de la entidad, reflejados en su **Código Ético**.



Código Ético de Ibercaja

La Entidad cuenta con un **"Modelo de Ética"** compuesto por:

El **Código Ético** de Ibercaja, pieza clave que refuerza la cultura corporativa y el enfoque ético de la gestión del Banco. El Código contiene los compromisos éticos de la Entidad y los principios de actuación que deben estar presentes en el día a día de las personas que forman Ibercaja, para hacer tangibles sus valores corporativos.



Los **principios básicos de conducta** que nos definen y conforman nuestra cultura ética son:

- Somos **rigurosos**: conocemos y cumplimos las normas.
- Somos **honestos e íntegros.**
- Para nosotros, **el cliente está en el centro.**
- Somos **ejemplares.**
- Cuidamos **la reputación de la Entidad** y preservamos la información.
- Ponemos **cuidado en el uso de los medios de la Entidad.**
- Estamos **comprometidos con nuestro entorno.**

La aprobación y posteriores actualizaciones del Código corresponden al Consejo de Administración.

Para garantizar el conocimiento y cumplimiento del Código Ético por parte de todos los empleados, éste está disponible en la Normativa interna. De forma periódica se incluyen recordatorios en la Información Diaria que se publica para toda la plantilla. Además, contamos con una **píldora formativa** sobre **Cultura Corporativa y Ética** para todos los empleados de Ibercaja, cuyo propósito es fortalecer y consolidar estos principios, así como la protección de los derechos humanos y los valores y comportamientos que definen nuestra forma diferente de hacer banca.

El **Manual de Gestión Ética**, que establece las funciones y procesos internos necesarios para garantizar la aplicación del Código.

El **Canal Ético**, que es un canal específico e independiente, para la notificación de posibles infracciones del Código y consultas sobre interpretación del mismo. Las comunicaciones recibidas se tratan confidencialmente, garantizando la protección de las personas que lo utilicen y de acuerdo con la normativa de protección de datos. La Dirección de Marca, Reputación y Sostenibilidad, las analiza todas con la asistencia de las direcciones o unidades competentes en cada caso, informando periódicamente sobre las mismas al Comité de Reputación y Sostenibilidad, quien en su caso informará a los órganos de gobierno competentes.

También se ha incluido en la página web corporativa www.ibercaja.com un **buzón de correo electrónico** (rsc@ibercaja.es) al que puede dirigirse cualquier persona para trasladar **consultas sobre el Código Ético de la Entidad**.

Marca Corporativa

La **marca**, identificación interna y externa del Banco, es uno de los activos intangibles más valiosos de Ibercaja: representa nuestra identidad, nuestros valores y nuestro Propósito Corporativo, y los hace visibles en cada uno de los puntos de contacto con clientes y sociedad.

El **concepto de comunicación "El Banco del vamos"** responde a nuestro ADN de marca, resultado de nuestros 147 años de historia, y ayuda a transmitir nuestro Propósito Corporativo.

Este concepto se desarrolla en todas las acciones institucionales y comerciales, nuestro posicionamiento y estilo de comunicación. Nos ayuda a mostrarnos como un Banco cercano, transparente, honesto en la información que ofrecemos, proactivo, comprometido y dinámico, en el que las personas y sus momentos vitales importantes están en el centro de nuestras decisiones.

En el marco del Plan Estratégico 2021 - 2023, se ha revisado el posicionamiento de la Entidad en el mercado y la percepción de la marca Ibercaja, identificando nuestros puntos fuertes y las principales áreas de mejora con el objetivo de evolucionar nuestro posicionamiento, diseñar la estrategia de amplificación del posicionamiento revisado y trasladarla al proceso de atracción, captación y fidelización comercial, para incrementar nuestro conocimiento de marca y hacer llegar nuestro propósito a la sociedad, de una manera que nos diferencie de otras entidades financieras.

Se revisó nuestro posicionamiento en todos los puntos de interacción con clientes y potenciales clientes, para identificar las áreas de mejora que había que trabajar para asegurar la correcta implementación de nuestro posicionamiento revisado en cada punto de contacto del cliente con la entidad, garantizando la coherencia de marca en las interacciones y logrando una armonía en la experiencia del cliente.

El objetivo final es la definición de las palancas claves que van a hacer de Ibercaja una marca atractiva y diferencial para los diferentes grupos de interés, garantizando que el cliente tenga una buena percepción de la marca Ibercaja, lo que redundará en una mejor experiencia de cliente y una mayor satisfacción con la Entidad.

4.3 Entorno económico y financiero

3-3

> Tras la pandemia y la crisis energética se configura un nuevo ciclo con menor crecimiento económico que en los años anteriores.

Escenario económico mundial

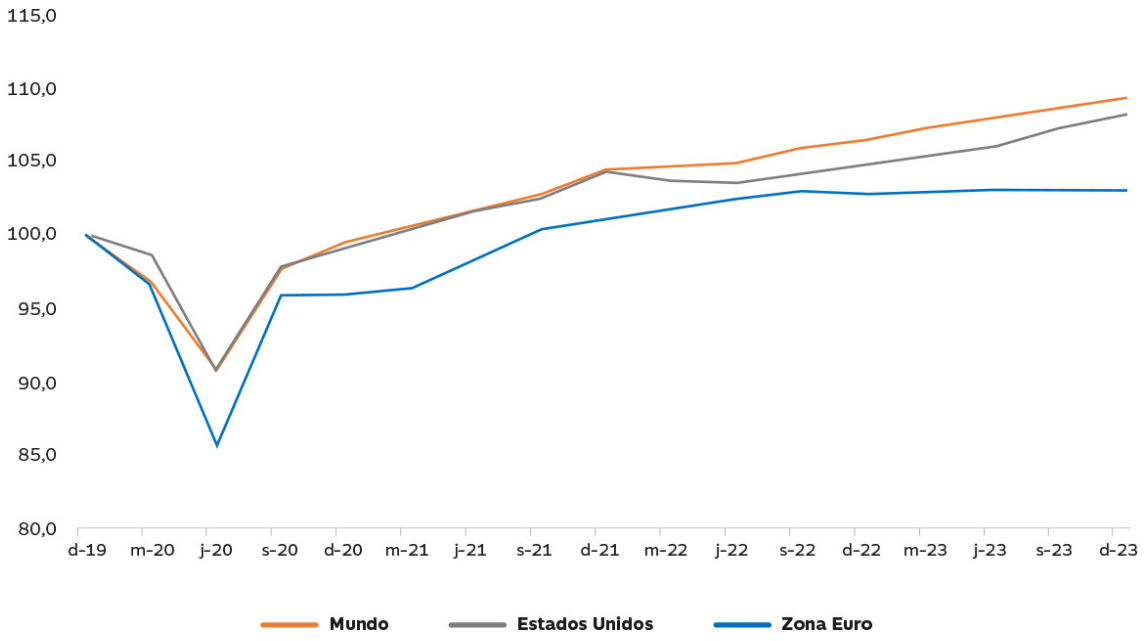
El año 2023 se ha caracterizado por un menor dinamismo de la **economía mundial** dentro de un contexto de inflación persistente que ha llevado a un fuerte endurecimiento monetario por parte de los mayores bancos centrales. El FMI estima que el crecimiento del PIB a nivel global se situó en el 3,1%, desacelerándose desde el 3,5% de 2022. La moderación provendría de los países avanzados, al crecer un 1,6% en 2023 tras el 2,6% de 2022, mientras que la expansión en los emergentes se habría mantenido estable en el 4,1%.

Dentro de los **países avanzados**, habría sorprendido positivamente el incremento del PIB de Estados Unidos, al acelerarse hasta el 2,5% desde el 1,9% de 2022, y también se habría acelerado el de Japón (hasta el 1,9% desde el 1,0%). En sentido contrario, habría perdido vigor el crecimiento de la Zona Euro (0,5% desde 3,4%) y otras economías avanzadas como Canadá (1,1% desde 3,8%) o Reino Unido (0,5% desde 4,3%).

También entre las regiones **emergentes** ha habido comportamientos disimiles. En 2023 se aceleró el crecimiento de Asia (5,4% desde 4,5%) y Europa (2,7% desde 1,2%) mientras que se frenó el de Iberoamérica (2,5% desde 4,2%), Oriente Medio y Asia Central (2,0% desde 5,5%) y el África subsahariana (3,3% desde 4,0%).

De la aceleración del crecimiento de los países emergentes asiáticos tiene buena parte de la responsabilidad la recuperación de **China**. Tras un 2022 marcado por las oleadas pandémicas que conllevaron cierres de la actividad por el mantenimiento de la política de COVID cero y en el cual el PIB apenas creció un 3,0%, en 2023 se incrementó en un 5,2%. A pesar de la mejora, este aumento sigue pareciendo algo escaso si atendemos al crecimiento de la economía china en los años previos a la pandemia (6,7% de promedio entre 2015 y 2019). El cambio de modelo de crecimiento hacia uno más orientado a la demanda interna se está encontrando con las dificultades derivadas de la implosión del mercado inmobiliario chino, que se refleja en una caída de la inversión residencial en torno al -9,0% y que tiene su efecto arrastre al conjunto de la demanda interna.

Evolución del PIB desde T4 2019



La economía estadounidense sorprendió con un crecimiento notable del PIB en 2023, del 2,5% interanual, cuando se esperaba una intensa desaceleración. Buena parte de este comportamiento vino explicado por la positiva evolución del consumo, que a su vez respondía a la elevada propensión al consumo de las familias norteamericanas, más dispuestas a gastar los ahorros generados durante la pandemia que las de otras regiones del mundo. La tasa de ahorro se situó en 2023 en un reducido 4%, nivel inferior al promedio de los dos años anteriores a la pandemia (7%) tras el elevado nivel durante la misma (14% de marzo de 2020 a diciembre de 2021). El mercado laboral presentó un buen tono al mantenerse la tasa de paro en niveles muy reducidos (3,6%, al igual que en 2022) mientras se continuaba creando empleo (3,1 millones de puestos de trabajo no agrícolas). El crecimiento de los precios se desaceleró desde el 8,0% de 2022 hasta el 4,1% en 2023, dato que todavía superaba ampliamente el objetivo de la Reserva Federal. En cualquier caso, la desaceleración fue notable desde el máximo del 9,1% en junio de 2022 hasta el 3,0% de junio de 2023. La tasa subyacente se desaceleró en menor medida: desde el 6,6% de septiembre de 2022 hasta el 3,9% en diciembre de 2023.

El crecimiento del PIB fue menor en la **Zona Euro**: 0,5% en 2023 frente a un 3,4% en 2022. Aunque la crisis energética derivada de la guerra de Ucrania tuvo una repercusión menos grave de lo previsto, ya que se superó el invierno de 2022 a 2023 sin necesidad de racionar el gas, la baja propensión al consumo de los hogares europeos se tradujo en un desempeño económico débil, en particular en Alemania, donde el PIB cayó un -0,3%. A pesar de ello, la recuperación del mercado laboral tuvo continuidad y la tasa de paro se redujo hasta el 6,5% desde el 6,7% del año anterior. En lo que respecta a los precios, la desaceleración del IPC fue insuficiente, pero se intensificó en los últimos meses del año. En promedio, el IPC bajó del 8,4% de 2022 al 5,4% de 2023, pero con un mínimo del 2,4% en noviembre de 2023 frente al máximo del 10,6% en octubre de 2022.

Política monetaria y mercados financieros

Para responder a unas tensiones inflacionistas más persistentes e intensas de lo esperado, los principales **bancos centrales** endurecieron acusadamente sus políticas. Además de reducir el tamaño de sus balances tras años de expansión, incrementaron los tipos de intervención a un ritmo inusitado, culminando el ciclo de subidas iniciado en 2022. La Reserva Federal de Estados Unidos se adelantó en el movimiento al pasar del 0,25% al comienzo de 2022 al 4,5% en diciembre de 2022 y el 5,5% a partir de julio de 2023. El tipo de referencia del Banco Central Europeo subió en 2022 del 0% al 2,5% y en 2023 hasta el 4,5% a partir de septiembre. La facilidad de depósito alcanzó en el 4,0% su tipo de interés máximo en los 25 años de historia de esta referencia. En este contexto, el Euribor a 12 meses, que ya había subido del -0,5% al 3,0% en 2022, se incrementó hasta alcanzar un máximo del 4,2% en octubre de 2023.

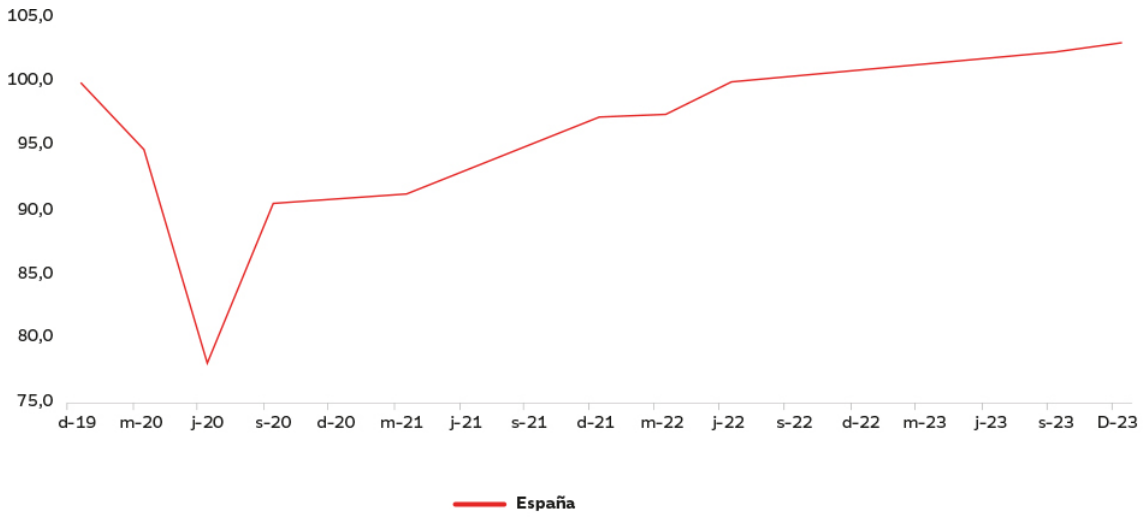
La subida de los tipos de interés a corto plazo y la menor demanda de deuda pública por parte de los bancos centrales fueron dos de los principales motivos que llevaron a los **tipos a largo plazo** a niveles no vistos en la última década. La rentabilidad de la deuda soberana a diez años en Estados Unidos alcanzó un máximo del 5,0% en octubre y promedió un 4,0% en 2023 frente a un 3,0% de media en 2022. En el caso de los bonos alemanes a diez años, el máximo alcanzado fue del 3,0% con una media del 2,5% en 2023 tras el 1,2% de 2022. La prima de riesgo de España osciló entre 90 y 115 p.b. con un promedio de 100 p.b. similar al del año anterior. El tipo a diez años español alcanzó el 4,0%, con un promedio del 3,5% en 2023 frente a un 2,2% en 2022.

Tras un año 2022 muy negativo para la mayor parte de los **mercados bursátiles**, que acusaron la subida de los tipos de interés y la incertidumbre derivada de la guerra de Ucrania y de la inflación, en 2023 se produjo una recuperación notable, sobre todo en la primera parte del año y en el mes de noviembre. En 2023, el S&P 500 de Estados Unidos subió un 24,2%, el Stoxx 600 europeo un 12,7% y el Ibex un 22,8%. Por sectores en Europa, sólo cayeron dos en el año: recursos básicos (-6,5%) y alimentación (-6,7%), mientras que las subidas alcanzaban el 34,4% en distribución o el 31,7% en tecnología.

Economía española

A diferencia de lo sucedido en el conjunto de la Zona Euro, la economía española sorprendió favorablemente en 2023. Además, se revisó al alza la serie histórica de crecimiento, de forma que la situación respecto a los niveles de actividad previos a la pandemia era más positiva que lo estimado inicialmente. La expansión del PIB fue inferior a la de los dos años anteriores, que venían impulsados por la reapertura de los sectores más afectados por la pandemia, pero alcanzó un 2,5% que superaba con holgura el 0,5% de la Zona Euro. Este dato, que sigue al crecimiento del 5,8% en 2022, el 6,4% en 2021 y la caída del -11,2% en 2020 implica que el PIB superó en un 2,5% el previo a la pandemia.

Evolución del PIB desde T4 2019



En lo referente a la **inflación**, la mejor noticia fue la normalización de los precios de los bienes energéticos, sobre todo de la electricidad y el gas, que se habían disparado por el encarecimiento del gas en 2022 por la reducción del suministro ruso a Europa. Los niveles de precios de consumo del gas y la electricidad en España volvieron en 2023 a niveles similares a los previos a la guerra de Ucrania y la pandemia. En el caso de los carburantes y combustibles, la moderación fue algo inferior y, en los últimos meses de 2023, aún eran un 30% más caros que en 2019. La partida de gasto más inflacionista a lo largo de 2023 fue la de alimentos, que subieron un 11% interanual y un 29% respecto a 2019, lo que perjudicó en particular a las rentas bajas por su mayor peso en la cesta de consumo. En el promedio del año, el IPC se frenó hasta el 3,5% interanual desde el 8,4% de 2022.

El **mercado laboral** comenzó el año sorprendiendo favorablemente para enfriarse a partir de junio si atendemos a los datos de las afiliaciones a la seguridad social. En los cinco primeros meses se crearon más de 69.100 empleos de media al mes, frente a apenas 29.200 en los cinco siguientes. Los datos de la EPA fueron algo más favorables y mostraron un crecimiento de la ocupación del 3,0% interanual en 2023 y una bajada de ocho décimas en la tasa de paro respecto al año anterior, hasta el 12,1%.

> El crecimiento económico español superó las previsiones en 2023, lo que, junto a la revisión al alza de la serie histórica, supone que se supera en un 2,5% el nivel productivo previo a la pandemia. Los precios se desaceleraron de forma notable gracias a la normalización de los precios energéticos, si bien, aún no se ha alcanzado el objetivo del banco central.

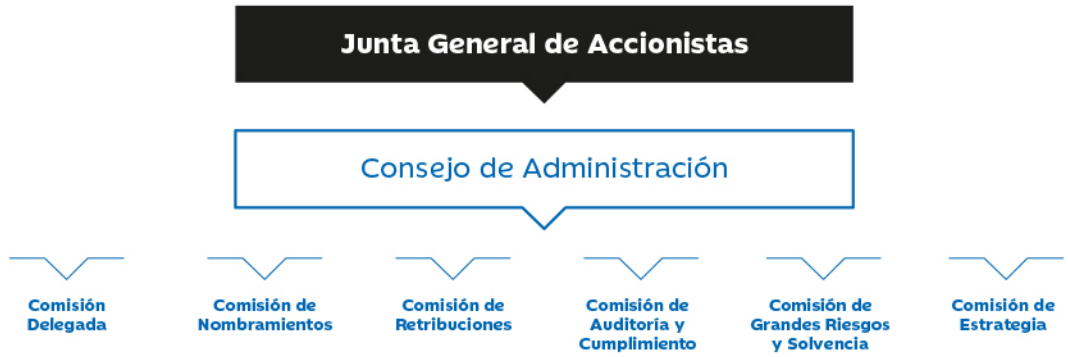
En el **mercado inmobiliario** se produjo en 2023 el esperado cambio de ciclo tras alcanzarse niveles de compraventas que parecían insostenibles atendiendo a las tendencias demográficas y sociales. La caída de las compraventas alcanzó el -14% interanual en los nueve primeros meses del año. Sin embargo, y a diferencia de lo sucedido durante la burbuja inmobiliaria, el elevado nivel de compraventas alcanzado no fue acompañado de un exceso de oferta de vivienda, de forma que la caída de las transacciones no ha provocado de momento un ajuste en los precios (+3,4% interanual en los tres primeros trimestres) ni en el número de visados de obra nueva (+3,5% interanual en el mismo periodo).

4.4 Gobierno corporativo

2-11, 2-12, 2-13, 2-14, 2-19, 2-20, 2-23, 3-3

> La estructura de gobierno de Ibercaja ejerce sus funciones de forma eficiente guiada por las normas y códigos de buen gobierno corporativo.

El **modelo de gobierno interno** está constituido por la **Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración**, que cuenta con una Comisión Delegada y cinco comisiones asesoras.



Los órganos de gobierno, su composición y normas de funcionamiento están regulados en los **Estatutos y en el Reglamento del Consejo de Administración**, cuyo contenido se ajusta, entre otras disposiciones, a lo previsto en la normativa de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades de crédito, la Ley de Sociedades de Capital, la Ley de Auditoría de Cuentas, las guías emitidas por organismos internacionales (EBA, ESMA...) y al Código de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas, tomado como referencia de las mejores prácticas en este ámbito. **En este sentido, hay que señalar**:

1. La separación de funciones entre el Presidente no ejecutivo y el Consejero Delegado ejecutivo.
2. La condición de independientes del 45,5% de los miembros del Consejo de Administración.
3. La presidencia de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia, Comisión de Retribuciones y de la Comisión de Nombramientos, la ostenta un consejero independiente.

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

Junta General de Accionistas

La Junta General de Accionistas es el órgano supremo de decisión de la Entidad y sus acuerdos son de obligado cumplimiento por parte del Consejo de Administración. La Junta General goza de la más amplia competencia en el gobierno de la Entidad, pudiendo adoptar válidamente acuerdos sobre los asuntos que se sometan a su deliberación, conforme a las disposiciones legales y estatutarias. El funcionamiento de la Junta General de Accionistas se regula en la sección 5ª de los Estatutos sociales que están accesibles a través de la **página Web corporativa** en el **apartado Accionistas e Inversores** estableciéndose en los artículos 13 a 23 la regulación de la Junta, el lugar y tiempo de la celebración de las sesiones, el derecho de asistencia y la representación, las normas de constitución de la Junta, la formación de listas de asistentes, la deliberación, el modo de adoptar los acuerdos, la emisión de voto a distancia previo a la Junta y la adopción de acuerdos.

Consejo de Administración

El 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, es el máximo organismo de decisión del Banco. El Consejo cuenta con seis comisiones: Comisión Delegada y las comisiones internas asesoras en materia de Nombramientos, de Retribuciones, de Auditoría y Cumplimiento, de Grandes Riesgos y Solvencia y de Estrategia.

La composición del Consejo de Administración, a 31 de diciembre de 2023, era la siguiente:

CARGO	CONSEJERO	CATEGORÍA
Presidente	D. Francisco Serrano Gill de Albornoz	Dominical
Consejero Delegado	D. Víctor Manuel Iglesias Ruiz	Ejecutivo
Vocal	D. Vicente Evelio Condor López	Independiente
Vocal	D. Jesús Tejel Giménez	Independiente
Vocal	Dª. María Pilar Segura Bas	Independiente
Vocal	D. Luis Enrique Arrufat Guerra	Dominical
Vocal	D. José Miguel Echarri Porta	Dominical
Vocal	D. Félix Santiago Longás Lafuente	Independiente
Vocal	Dª. María López Valdés	Independiente
Vocal	Dª. Natividad Blasco de las Heras	Dominical
Vocal	Dª. María Luisa García Blanco	Dominical

9,00	45,5	45,5	18
% de consejeros ejecutivos	% de consejeros dominicales	% de consejeros independientes	Número de reuniones (2023)

Durante este ejercicio, la Junta General Extraordinaria de Accionistas, ha acordado, por unanimidad, con el informe favorable de la Comisión de Nombramientos y a propuesta del Consejo de Administración, la renovación del mandato como miembro del Consejo de Administración, con la categoría de consejero ejecutivo, y por plazo de cuatro años a D. Víctor Iglesias Ruiz, que continuará desempeñando el cargo de Consejero Delegado de la Entidad.

Todos los nombramientos de los miembros del Consejo de Administración han sido informados favorablemente por la Comisión de Nombramientos, con carácter previo a su designación formal, y sometidos a la preceptiva evaluación, individual y colectiva, en los términos establecidos en la Política de evaluación de idoneidad y diversidad de los miembros del Consejo de Administración de Ibercaja Banco, S.A., conforme a lo exigido por la normativa vigente.

Los procesos de búsqueda y selección de consejeros responden a los siguientes principios generales:

a. Garantizan el cumplimiento de la normativa aplicable, los Estatutos Sociales, el Reglamento del Consejo de Administración y la Política de Idoneidad y diversidad de los miembros del Consejo de Administración de la Entidad, vigentes en cada momento.

b. Los procesos de selección de consejeros parten del análisis de las necesidades de la Entidad. Dicho análisis se realizará por el Consejo de Administración con el asesoramiento de la Comisión de Nombramientos.

c. Favorecen que el número de consejeros independientes sea al menos el 40% con relación al total de los consejeros externos del Consejo de Administración, garantizando que exista un adecuado equilibrio entre consejeros dominicales e independientes.

d. Procuran la diversidad en la composición del Consejo de Administración, tanto de género, edad y de experiencias, con el objetivo de que el género menos representado represente al menos, el 36 por ciento del total de los consejeros (actualmente supone el 40 por ciento del total de los consejeros) y el 40 por ciento del total de los consejeros externos (actualmente supone el 50 por ciento del total de los consejeros externos), y favoreciendo que el Consejo esté integrado por miembros con distintos perfiles, no solo expertos en finanzas, sino también en otras materias, como por ejemplo el Derecho, la sostenibilidad, la tecnología, la auditoria, etc., de tal forma que el Consejo en su conjunto se vea enriquecido en la toma de sus decisiones con distintos puntos de vista y en línea con la referencia formulada recientemente como objetivo por el Consejo y el Parlamento Europeo para las empresas cotizadas antes de 2026.

e. Procuran que el proceso de búsqueda, selección, nombramiento, reelección o sustitución de los miembros del Consejo de Administración no afecte al funcionamiento habitual del Consejo de Administración ni a la dirección de la Entidad.

f. La Comisión de Nombramientos propone el nombramiento o sustitución de los consejeros Independientes y el Consejo de administración propone el nombramiento o sustitución de los consejeros dominicales y ejecutivos. Los consejeros dominicales, son propuestos previamente, a instancia del socio accionista a quien el candidato deba representar.

g. Todos los candidatos, además de lo recogido en la Política de Idoneidad y diversidad de los miembros del Consejo de Administración de la Entidad, previo al ejercicio de su cargo deben obtener la idoneidad del Banco Central Europeo al que se le remite un expediente completo con información extensa y completa sobre él, como por ejemplo: formación, experiencia profesional y, en su caso, situación profesional actual, competencias, pertenencia a distintos consejos directivos entre otra información.

La formación académica, experiencia y trayectoria profesional de los consejeros está disponible a través de la **página Web corporativa de la Entidad.**

Según el artículo 28 de los vigentes estatutos, los consejeros ejercerán su cargo durante el plazo de cuatro años y podrán ser reelegidos una o más veces por periodos de igual duración. El nombramiento de los administradores caducará cuando, vencido el plazo, se haya celebrado la Junta General siguiente o hubiese transcurrido el término legal para la convocatoria de la junta que hubiese de resolver sobre la aprobación de cuentas.

A 31 de diciembre de 2023 la duración media del cargo del consejero era de 4 años y 10 meses; el número de consejeros en el ejercicio 2023 no ha variado, manteniéndose en 11 consejeros.

Comisión Delegada

Las competencias delegadas por el Consejo de Administración en la Comisión Delegada se recogen expresamente en el Reglamento del Consejo y son las siguientes.

- Conocerá y acordará sobre las propuestas de concesión, modificación o novación y cancelación de operaciones de riesgo que, conforme a lo previsto en el Manual de Políticas y procedimientos para la gestión del riesgo de la inversión crediticia aprobado por el Consejo de Administración, sean de su competencia. E igualmente conocerá y resolverá sobre las propuestas de adquisición de activos por la Entidad en o para pago de deudas que deban ser sometidas a su consideración conforme a las Políticas y Manuales de gestión de activos.
- Conocerá y acordará sobre los asuntos relativos al personal (expedientes disciplinarios, concesión de excedencias...) salvo aquellos casos en los que la decisión corresponda al Consejero Delegado o al pleno del Consejo de Administración, por tratarse de empleados en dependencia directa del Consejero Delegado.
- Conocerá y acordará sobre asuntos relacionados con activos de la Entidad (inmuebles, expedientes de gasto, de compra...) e inversiones y desinversiones en empresas participadas, que deban ser sometidas a su consideración conforme a las Políticas y Manuales internos, salvo las que por ley correspondan a la Junta General de Accionistas.
- Otorgará, cuando proceda, las facultades que sean necesarias o convenientes para la ejecución de los acuerdos adoptados.

La composición de la Comisión Delegada, a 31 de diciembre de 2023, era la siguiente:		
CARGO	CONSEJERO	CATEGORÍA
Presidente	D. Francisco José Serrano Gill de Albornoz	Dominical
Vocal	D. Víctor Manuel Iglesias Ruiz	Ejecutivo
Vocal	D. Vicente Cóndor López	Independiente
Vocal	D. Enrique Arrufat Guerra	Dominical
Vocal	D. Jesús Tejel Giménez	Independiente

20,00	40,00	40,00	22
% de consejeros ejecutivos	% de consejeros dominicales	% de consejeros independientes	Número de reuniones (2023)

Comisión de Nombramientos

La Comisión de Nombramientos tiene funciones de información al Consejo sobre **propuestas de nombramientos**. Le corresponde: formular y revisar los criterios que deben seguirse para la composición del Consejo de Administración y la selección de candidatos velando por que los procedimientos de selección favorezcan la diversidad de género, de experiencias y de conocimientos; en particular le compete evaluar la idoneidad de los consejeros y altos cargos de la Entidad y las condiciones básicas de sus contratos, establecer un objetivo de representación para el sexo menos representado en el Consejo, realizar, para la Junta, las propuestas de nombramiento, reelección o cese de consejeros independientes, informar sobre los miembros que deben formar parte de cada una de las comisiones, informar las propuestas de nombramiento y separación de altos directivos y personas con funciones clave y examinar y organizar la sucesión del Presidente y del Consejero Delegado conforme a lo establecido en la política de sucesión de los miembros del Consejo de Administración de la Entidad.

La composición de la Comisión de Nombramientos, a 31 de diciembre de 2023, era la siguiente:		
CARGO	CONSEJERO	CATEGORÍA
Presidente	Dª. Mª. Pilar Segura Bas	Independiente
Vocal	D. Félix Santiago Longás Lafuente	Independiente
Vocal	D.ª Maria López Valdés	Independiente
Vocal	D.ª María Luisa García Blanco	Dominical

0,00	25,00	75,00	4
% de consejeros ejecutivos	% de consejeros dominicales	% de consejeros independientes	Número de reuniones (2023)

Comisión de Retribuciones

La Comisión de Retribuciones tiene atribuidas funciones de información, asesoramiento y propuesta en materia de remuneraciones de los consejeros, de los directores generales o asimilados y de los restantes miembros del denominado Colectivo Identificado, esto es, las personas cuya actividad profesional incida de manera importante en el perfil de riesgo de la Entidad. Todo ello velando por la transparencia de las retribuciones y por la observancia de la política retributiva por la Sociedad.

La composición de la Comisión de Retribuciones, a 31 de diciembre de 2023, era la siguiente:		
CARGO	CONSEJERO	CATEGORÍA
Presidente	Dª. Mª. Pilar Segura Bas	Independiente
Vocal	D. Félix Santiago Longás Lafuente	Independiente
Vocal	D.ª Maria López Valdés	Independiente
Vocal	D.ª María Luisa García Blanco	Dominical

0,00	**25,00**	**75,00**	**2**
% de consejeros ejecutivos	% de consejeros dominicales	% de consejeros independientes	Número de reuniones (2023)

Comisión de Auditoría y Cumplimiento

Las funciones de la Comisión vienen expresamente recogidas en el Reglamento del Consejo de Administración. En particular: informar en la Junta General sobre las cuestiones que planteen los accionistas en materias de su competencia, supervisar la eficacia del **control interno de la Entidad** (en particular supervisar la función de Cumplimiento incluidos los procedimientos de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo) **y la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos**, incluidos los fiscales, supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera regulada, proponer la designación o reelección del auditor de cuentas, establecer las oportunas relaciones con el auditor externo para recibir información sobre cuestiones relativas a su independencia y recibir anualmente del auditor externo confirmación escrita de su independencia frente a la Entidad o su Grupo, emitiendo el correspondiente informe.

La composición de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento , a 31 de diciembre de 2023, era la siguiente:

CARGO	CONSEJERO	CATEGORÍA
Presidente	D. Jesús Tejel Giménez	Independiente
Vocal	Dª. Natividad Blasco de las Heras	Dominical
Vocal	D. Félix Santiago Longás Lafuente	Independiente
Vocal	D. José Miguel Echarri Porta	Dominical
Vocal	D. Vicente Cóndor López	Independiente

0,00	40,00	60,00	8
% de consejeros ejecutivos	% de consejeros dominicales	% de consejeros independientes	Número de reuniones (2023)

Comisión Grandes Riesgos y Solvencia

La Comisión tiene como principal función la de **asesorar al Consejo sobre la propensión global al riesgo**, actual y futura, de la Entidad y su Grupo, así como de la estrategia en este ámbito, y asistir al Consejo en la vigilancia de la aplicación de esa estrategia por la alta dirección efectuando el seguimiento de los niveles de solvencia del Banco y proponiendo las acciones que considere convenientes para su mejora. Verifica, e informa al Consejo de Administración de lo actuado por la Dirección de Control de la Entidad como segunda línea de defensa.

La composición de la Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia, a 31 de diciembre de 2023, era la siguiente:

CARGO	CONSEJERO	CATEGORÍA
Presidente	D. Vicente Cóndor López	Independiente
Vocal	D. Jesús Tejel Giménez	Independiente
Vocal	Dª. Natividad Blasco de las Heras	Dominical
Vocal	D.ª Maria Pilar Segura Bas	Independiente
Vocal	D. Luis Enrique Arrufat Guerra	Dominical

0,00	**40,00**	**60,00**	**14**
% de consejeros ejecutivos	% de consejeros dominicales	% de consejeros independientes	Número de reuniones (2023)

Comisión de Estrategia

La principal función de la Comisión es la de informar al Consejo de Administración sobre la política estratégica de la Sociedad, velando porque exista una organización precisa para su puesta en práctica. La Comisión ha realizado la **evaluación periódica del Plan Estratégico** aprobado por el Consejo de Administración, de gran transcendencia para la adecuada gestión de la Entidad a medio y largo plazo junto con el cuadro de mando de capital, así como el **seguimiento trimestral de la evolución presupuestaria**, como concreción de los mandatos contenidos en el citado Plan Estratégico, dando traslado al Consejo de Administración de las conclusiones obtenidas. Asimismo, realiza la supervisión de la política de externalizaciones e informa al Consejo de Administración sobre lo relacionado con ella.

La composición de la Comisión de Estrategia, a 31 de diciembre de 2023, era la siguiente:

CARGO	CONSEJERO	CATEGORÍA
Presidente	D. Francisco José Serrano Gill de Albornoz	Dominical
Vocal	D. María López Valdés	Independiente
Vocal	Dª. María Luisa García Blanco	Dominical
Vocal	D. Luis Enrique Arrufat Guerra	Dominical
Vocal	D. José Miguel Echarri Porta	Dominical

0,00	80,00	20,00	8
% de consejeros ejecutivos	% de consejeros dominicales	% de consejeros independientes	Número de reuniones (2023)

La información sobre la **composición de los diferentes órganos de gobierno** y la **política de remuneraciones** se difunde en el **Informe Anual de Gobierno Corporativo** y, además, está disponible en la página Web corporativa de la Entidad, www.ibercaja.com, a través del apartado "Acciones e Inversores-Gobierno Corporativo y Políticas de Remuneraciones".

Gestión de la sostenibilidad

Ibercaja cuenta con una estructura de gobierno que le permite gestionar adecuadamente la sostenibilidad:

Consejo de Administración	Aprobar e impulsar la Política de Sostenibilidad.
Comisión de Estrategia	Supervisar la Política de Sostenibilidad. Reportar al Consejo.
Comité de Reputación y Sostenibilidad	Validar y supervisar la estrategia y Política de Sostenibilidad Velar por la efectiva integración en la gestión de la estrategia de sostenibilidad
Dirección de Marca, Reputación y Sostenibilidad	Definir, desarrollar, coordinar y proponer al Comité de RyS la Estrategia Política de Sostenibilidad. Apoyar a las Áreas en su puesta en marcha.

Todas las áreas del Banco

Trabajan para implementar la Estrategia de Sostenibilidad alineada con los Principios de Banca Responsable de UNEF FI firmados por Ibercaja Banco y que da respuesta a las expectativas supervisoras.

Comité ASG

Seguimiento de mandato de inversión de productos ASG.

Impulso de la Inversión Socialmente Responsable (ISR).

Comité de medioambiente

Comité tranversal que vela por el cumplimiento de la Política Ambiental de Ibercaja. Ver más información en el capítulo 6.5 del presente Informe.

Evaluación del desempeño – autoevaluación del Consejo y Comisiones

La Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito atribuye al **Consejo de Administración** la **función de vigilancia, control y evaluación periódica de la eficacia del sistema de gobierno corporativo**. La Guía de la Autoridad Bancaria Europea (EBA) sobre gobierno interno (EBA/GL/2021/05) y la guía del Banco de España para el proceso de autoevaluación de capital de las entidades de crédito, prevén que el órgano de administración evalúe periódicamente la eficiencia y la eficacia individual y colectiva de sus actividades, prácticas y procedimientos de gobierno corporativo, así como el funcionamiento de los órganos delegados. Esta misma obligación se establece en la Ley de Sociedades de Capital, para las sociedades cotizadas y en el Código de Buen Gobierno de la CNMV. Dichas obligaciones legales y buenas prácticas han sido recogidas en el Reglamento del Consejo de Administración de la Entidad que contempla, entre las competencias del Consejo, la de elaborar anualmente un informe de autoevaluación de su desempeño y del de sus comisiones internas. Cada tres años dicha evaluación del desempeño es realizada por un externo, habiéndose realizado la última evaluación externa referida al ejercicio 2023.

Idoneidad de los miembros del Consejo de Administración

Todos los miembros del Consejo de Administración deben **cumplir** para poder ser nombrados y desempeñar el cargo de consejero, unos requisitos en los términos exigidos por la normativa vigente y los recogidos en las **normas de gobierno interno de la Entidad**.

El marco interno normativo de Ibercaja Banco en relación con el análisis de idoneidad de los miembros del Consejo de Administración y titulares de funciones clave viene determinado por los siguientes documentos: i) Estatutos de la Entidad; ii) Reglamento del Consejo de Administración; iii) Política de evaluación de idoneidad y diversidad de los miembros del consejo de administración de Ibercaja Banco SA; iv) Política de evaluación de idoneidad de titulares de funciones clave de Ibercaja Banco S.A; v) Manual de desarrollo de las Políticas para la evaluación de idoneidad y diversidad de los miembros del Consejo de Administración y iv) Manual de desarrollo de la política de idoneidad de titulares de funciones clave en Ibercaja Banco. Junto con estos documentos, la Entidad cuenta con una Política de Sucesión de los miembros del consejo de administración, incluido su presidente y consejero delegado, que completa el elenco de documentos referidos a esta materia.

La **política de evaluación de idoneidad y diversidad** de los miembros del Consejo de Administración en el Banco está adaptada a la Guía EBA/GL/2021/06 y a la Guía para la evaluación de la idoneidad del Banco Central Europeo (BCE), en las que se establecen los criterios y sistemas que se tendrán en cuenta para la evaluación de la idoneidad de los miembros del Consejo de Administración de la Entidad individualmente y en su conjunto.

Esta Política se aplicará a los miembros del Consejo de Administración de Ibercaja Banco, cuando se produzcan cambios relevantes en su composición y de forma continuada cuando a la luz de cualquier nuevo hecho relevante se produzcan situaciones que aconsejen volver a evaluarse la idoneidad de los consejeros ya sea de forma individual o en su conjunto. Por ejemplo, se reevaluará, en su caso, si el tiempo de dedicación por un miembro del Consejo de Administración es suficiente si este asume un cargo adicional o comienza a realizar nuevas actividades relevantes, incluso en el ámbito político.

Para la **evaluación de la idoneidad de los referidos puestos**, que en todo caso debe realizarse con carácter previo a su nombramiento, se tendrá en cuenta que:

A. Posean suficiente honorabilidad;

B. Posean conocimientos, competencias y experiencia suficientes para el desempeño de sus funciones;

C. Sean capaces de actuar con honestidad, integridad e independencia de ideas para valorar y cuestionar de manera efectiva las decisiones del Consejo de Administración en su función de dirección y otras decisiones de dirección relevantes, cuando sea necesario, así como de supervisar y vigilar de manera efectiva la toma de decisiones de dirección;

D. Puedan dedicar tiempo suficiente al desempeño de sus funciones en la Entidad.

Asimismo, se velará porque los criterios de selección tengan en **consideración la diversidad** de conocimientos, de formación, de experiencia profesional, de edad y de género, y que no incluyan sesgos implícitos que puedan implicar discriminación alguna (en particular, por razones género, raza, color de piel, origen étnico o social, características genéticas, religión o convicciones, pertenencia a una minoría nacional, patrimonio, nacimiento, discapacidad, edad u orientación sexual). Se velará especialmente porque los procedimientos de selección no contengan sesgos implícitos que obstaculicen la selección de mujeres, y para incluir entre los potenciales candidatos, a mujeres que reúnan los perfiles profesionales buscados.

La Entidad promueve, periódicamente, la impartición de **sesiones formativas** dirigidas a los miembros del Consejo de Administración, cuyo contenido sobre diversas materias se fija en función de las necesidades formativas de los consejeros, de las novedades normativas que afectan a las entidades de crédito y de aspectos económicos y sociales de interés.

Equipo directivo

A cierre de 2023, la estructura de la alta dirección de la Entidad era la siguiente:

CONSEJERO DELEGADO | D. Victor Iglesias

DIRECCIÓN DE AREA

Secretaría General | D. Jesús Sierra	**Subdirector**
Dirección de Control | Dª Ana Jesús Sangrás	**Subdirectora General**
Dirección de Área de Red de Oficinas | D. José Ignacio Oto	**Subdirector General**
Dirección de Área Financiera | D. Antonio Martínez	**Subdirector General**
Dirección de Área de Riesgo de Crédito | Dª Raquel Martínez	**Subdirectora General**
Dirección de Área de Medios | D. José Palma	**Subdirector General**
Dirección de Área de Personas | D. Rodrigo Galán	**Subdirector General**
Dirección de Área de Marketing y Estrategia Digital | D. Ignacio Torre	**Subdirector**
Dirección de Área Grupo Financiero | D. Luis Miguel Carrasco	**Director General Adjunto**
Dirección de Área de Banca Empresas | Dª María Teresa Fernández	**Subdirectora General**

DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA
Dependiente de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento

D. Ángel Carlos Serrano	**Subdirector General**

El Consejo de Administración celebrado el pasado 10 de enero de 2024 definió una nueva estructura de la alta dirección de la Entidad. Está configurada por trece Direcciones de Área con dependencia directa del Consejero Delegado, nueve de las cuales serán Direcciones Generales, una será Subdirección General y tres Subdirecciones; además, completa el Comité de Dirección del Banco el Área de Auditoría Interna, que depende de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, con rango de Subdirección General.



Remuneración de Órganos de Gobierno y Alta Dirección

El **cargo de miembro del Consejo de Administración** es **retribuido**, conforme a lo previsto en el artículo 34 de los Estatutos sociales.

El **importe máximo de la remuneración anual del conjunto de los consejeros es aprobado por la Junta General de Accionistas** y permanece vigente en tanto no se apruebe su modificación. Salvo acuerdo en contrario de la Junta General de Accionistas, la distribución de la retribución entre los consejeros se establecerá mediante acuerdo del Consejo de Administración, previo informe favorable de la Comisión de Retribuciones, teniendo en consideración los especiales deberes y responsabilidades propios del cargo, así como las prácticas sectoriales y de mercado (comparables del sector atendiendo a su tamaño, capitalización bursátil, entre otros factores). La fijación de la remuneración recompensará el nivel de responsabilidad y la trayectoria profesional de los consejeros del Banco, velando por la equidad interna y por la competitividad externa.

En particular, corresponderá al **Consejo de Administración** **fijar la retribución del consejero delegado y los términos y condiciones de su contrato con la Entidad**, conforme a lo establecido en la normativa vigente y en la política de remuneraciones de consejeros.

Con carácter general, la remuneración de consejeros se basará en los **siguientes principios**:

- **Gestión prudente y eficaz de los riesgos**: la Política promoverá y será compatible con una gestión adecuada y eficaz de los riesgos, y no ofrecerá incentivos para asumir riesgos que rebasen el nivel tolerado por la Entidad.
- **Alineación con la estrategia empresarial**: la Política está vinculada a la consecución de la estrategia empresarial, los objetivos, los valores, los intereses a largo plazo de la Entidad.
- **Toma de decisiones**: evitará los conflictos de intereses, mediante el establecimiento de objetivos de desempeño a alcanzar a los que pueda vincularse la remuneración, que eviten el riesgo de incurrir en tales situaciones de conflicto.
- **Sostenibilidad en el tiempo**, de forma que no se incentive una asunción excesiva o indebida de riesgos, debiendo estar alineada con las necesidades de solvencia y capitalización de la Entidad, manteniendo una adecuada proporcionalidad entre la remuneración satisfecha a los consejeros con las responsabilidades asumidas y el volumen de activos y naturaleza de la Entidad, velando además por la igualdad en los esquemas retributivos de los consejeros desde el punto de vista de diversidad de género, y en particular, evitar que una excesiva remuneración de los consejeros externos independientes pueda soslayar su independencia.
- **Alineación con los intereses a largo plazo**: la valoración de cualquier componente basado en los resultados se centrará en los resultados a largo plazo y tendrá en cuenta los riesgos actuales y futuros asociados a los mismos.
- **Transparencia**: la Política será transparente y conocida por las personas a las que resulte de aplicación en cada momento, a fin de que puedan conformarse al inicio del ejercicio una idea clara respecto del importe total de la retribución que podrían alcanzar al finalizar el mismo. Las decisiones adoptadas por los órganos de gobierno competentes en materia de remuneraciones quedarán debidamente reflejadas en las actas de las correspondientes sesiones. Los aspectos cuantitativos aprobados, vigentes en cada momento, se recogerán mediante un anexo a la presente Política de remuneraciones de los consejeros.

- **Sencillez**: las normas para la gestión retributiva estarán redactadas de forma clara y concisa, simplificando al máximo tanto la descripción de estas como los métodos de cálculo y las condiciones aplicables para su consecución.
- **Adecuada proporción entre los componentes fijos y variables**: en aquellos supuestos en los que el sistema retributivo de un consejero prevea un componente variable, el componente fijo constituirá una parte suficientemente elevada de la remuneración total, al objeto de permitir que el componente variable tenga flexibilidad suficiente para permitir su modulación, hasta el punto de que sea posible no satisfacerlo mediante las cláusulas "malus" y "clawback" que se hayan establecido. Para evitar cualquier asunción excesiva de riesgos, se fijará un máximo para la ratio entre el componente fijo y el componente variable de la remuneración total.

La política de remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración y el personal de alta dirección (Comité de Dirección) está orientada a establecer un esquema **retributivo adecuado a la dedicación y responsabilidad asumidas**, todo ello de conformidad con lo establecido en la legislación vigente y para favorecer una gestión de riesgos sólida y efectiva, que no entrañe una asunción de riesgos excesivos.

La fijación de los objetivos globales y específicos de la retribución variable se vincula a una gestión prudente de los riesgos, siendo algunas de sus principales características en relación con los ajustes ex ante las siguientes:

- **Dependiente y adecuada al desempeño individual** de los beneficiarios y a los resultados de la Entidad, considerando el impacto del ciclo económico subyacente, así como los riesgos presentes y futuros.
- **Flexibilidad y alineación con los intereses estratégicos** de la Entidad, sin limitar la capacidad de reforzamiento de su solvencia.
- **Fijación de determinados límites** superiores e inferiores que proporcionan una clara mitigación de riesgos asociados a su impacto potencial en cuenta de resultados y recursos propios de la Entidad.

Sin perjuicio de lo anterior, la Entidad ha establecido cláusulas de ajustes ex post de la remuneración variable (cláusulas pre-malus, malus y de clawback) que se podrán aplicar hasta el 100% de la remuneración variable total. En todo caso, el componente variable de la retribución podrá verse reducido en el momento de la evaluación de su desempeño, en caso de apreciarse un comportamiento negativo de los resultados de la Entidad o de sus ratios de capital, ya sea en relación con los ejercicios anteriores o con los de entidades semejantes, o un comportamiento negativo de otros parámetros como el grado de consecución de los objetivos presupuestarios y siempre que este en vigor una exigencia o recomendación de la autoridad competente a la Entidad de restringir su política de dividendos.

La Política de Remuneraciones de Ibercaja es coherente con la Política de Sostenibilidad y con los principios y valores de la Entidad en la gestión de riesgos medioambientales, sociales y de gobierno corporativo y se ajusta a las disposiciones del Reglamento (UE) 2019/2088 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de noviembre de 2019, sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros, en tanto en cuanto establece un sistema de remuneración basado en la igualdad de oportunidades y la no discriminación, contribuye al buen gobierno corporativo de la Entidad, al estar alineada con el código interno de conducta, y mitiga una excesiva asunción de riesgos.

Además, se aprobó un incentivo a largo plazo, con el objetivo de alinear los intereses de determinados directivos clave del Banco con la estrategia corporativa y con la creación de valor a largo plazo. Tres de los objetivos plurianuales que contempla están relacionados con la sostenibilidad: porcentaje de mujeres directivas, emisiones de CO2 y consecución de los grandes hitos de sostenibilidad contenidos en el Plan Estratégico Desafío 2023.

Únicamente, el Consejero Delegado y el Presidente perciben un sueldo por el desempeño de su cargo, además de la retribución que perciben por su condición de miembros del Consejo de Administración conforme a lo establecido en los Estatutos Sociales.

La retribución de los consejeros en su condición de tales se compone de: (a) asignaciones fijas anuales por su condición de miembro del Consejo de Administración y, en su caso, de sus comisiones y (b) una asignación fija anual que se determinará por el consejo para aquellos consejeros que tengan una especial dedicación y funciones y c) las retribuciones en especie y los seguros que se establezcan en cada momento, todo ello conforme al vigente Art. 34 de los Estatutos Sociales.

De este modo, la retribución media, en cómputo anual de los consejeros, considerando que la composición del Consejo durante todo el año ha sido siempre de 11 miembros, incluyendo al Consejero Delegado y al Presidente (7 consejeros y 4 consejeras), asciende a 154,9 miles de euros. Por otro lado, la retribución media de los consejeros en su condición de tales, en cómputo anual y considerando igualmente que la composición del Consejo durante todo el año ha sido de 11 miembros es de 85,7 miles de euros (la retribución media de los consejeros es de 85,1 miles de euros y la de las consejeras de 86,7 miles de euros).

Los datos cuantitativos sobre la remuneración de los consejeros se facilitan en el informe anual de remuneraciones de consejeros que se divulga a través de la **página Web corporativa de la Entidad** y tanto los de consejeros como los de alta dirección en el Informe Anual de Gobierno Corporativo (apartados C.1.6 y C.1.7) también accesible a través de la **página Web corporativa**.

Conflictos de intereses de los Órganos Administrativos, de Gestión y de Supervisión

Los miembros de los órganos de gobierno de Ibercaja Banco **cumplen los requisitos establecidos en la Ley de Sociedades de Capital**, y no se han puesto de manifiesto conflictos de intereses entre las personas, sus intereses privados y otros deberes, y su actividad en la Entidad.

Los miembros del Consejo tienen la obligación de adoptar las medidas necesarias para evitar incurrir en situaciones en las que sus intereses, sean por cuenta propia o ajena, puedan entrar en conflicto con el interés social y con sus deberes para con la Entidad, tal y como se establece en el Reglamento del Consejo de Administración.

No se han advertido situaciones de conflicto de intereses de los consejeros de la Entidad 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.

De acuerdo con el vigente Reglamento del Consejo de Administración, en su artículo 36, las situaciones de conflicto de interés en que incurran los consejeros serán objeto de información en la memoria anual, la cual está disponible en la web corporativa de la Entidad a disposición de todos los grupos de interés.

Normas internas y Órganos de Control

3-3, 417-1

> **Ibercaja 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 las que se encuentran:**

- **Código ético**, que recoge un memorando de conductas y seguridad operativa que afecta a todos los empleados de la Entidad.
- **Política para la gestión del riesgo de incumplimiento normativo**.
- **Reglamento Interno de Conducta en el mercado de valores**, de aplicación al Consejo de Administración, Alta Dirección y empleados de la Entidad que operan o cuya actividad profesional tiene relación con el mercado de valores, o pueden tener acceso a información privilegiada u otra información relevante de la Entidad.
- **Órgano de comunicación de operaciones sospechosas de abuso de mercado.**
- **Reglamento para la Defensa del Cliente** del Grupo Ibercaja y el **Manual de estilo en la atención al cliente**, que contiene los criterios generales de atención al cliente.
- **Manual de comercialización de productos de ahorro** para el cliente minorista, conforme a la normativa MiFID.
- **Política de conflictos de intereses**, elaborada en el marco de la normativa MiFID, cuya finalidad es gestionar de forma objetiva los conflictos de interés que puedan surgir entre el Grupo Ibercaja y sus clientes.
- **Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo** (Órgano de Control Interno-OCI) que tiene encomendadas las funciones establecidas en la normativa de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.
- **Delegado de Protección de Datos** (DPO) del Grupo y la Oficina de Privacidad, que tienen el deber de velar por el cumplimiento de la normativa relativa a la protección de datos de carácter personal.
- **Órgano de Control del sistema de prevención de riesgos penales.**
- **Modelo de gestión y control del compliance fiscal.**

Funciones de Control

El Grupo está dotado de un sistema de control interno de los riesgos financieros y operativos que son consustanciales a su actividad. La Dirección de Área de Control aglutina la segunda línea de defensa, formada por la **Dirección de Control de Riesgos**, la Dirección de Cumplimiento Normativo y la Unidad de Atención al Cliente. La Directora de esta Área tiene a su vez la condición de CRO de la Entidad.

La **Dirección de Control de Riesgos** verifica el cumplimiento de los límites de riesgo aprobados por el Consejo de Administración y la Dirección de Cumplimiento Normativo supervisa la observancia de las normas legales que regulan las actividades del Grupo. Por otro lado, la **Dirección de Auditoría Interna** revisa el adecuado funcionamiento de los sistemas de control de riesgos y el cumplimiento de las políticas, procedimientos y normas establecidas. La **Comisión de Auditoría y Cumplimiento** del Consejo de Administración comprueba la eficacia del control y auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgo de incumplimiento normativo.

La titular de la Dirección de Control (CRO) informa periódicamente a la Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia, mientras que el titular de la Dirección de Cumplimiento Normativo (dependiente de la CRO, quien asiste también a todas las sesiones) y el Titular de la Dirección de Auditoría Interna lo hacen periódicamente a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento. Los Presidentes de las referidas comisiones, así como directamente la CRO informan al pleno del Consejo de Administración todo aquello que queda en el ámbito de sus respectivas competencias.

Compromiso con la privacidad

Ibercaja tiene una Política de Privacidad y un Reglamento Interno de Privacidad que desarrolla los principios de dicha Política. Nuestra Política de Privacidad, manifiesta el alto grado de compromiso de Ibercaja, tanto en el cumplimiento de la legislación de Protección de datos personales, como con las mejores prácticas.

Aspectos como la captura y uso de los datos respetando el principio de finalidad, cumplimiento del deber de informar de forma adecuada, realizar los tratamientos de datos personales con la base legitimadora debida, gestión adecuada del consentimiento, plazos de conservación, transferencias internacionales de datos, relación con terceros que tratan datos personales por cuenta de Ibercaja, atención a los derechos de los interesados (clientes, empleados y otros terceros), gestión de brechas de Datos Personales, tanto en su vertiente de comunicación a la Agencia Española de Protección de Datos, como en la de comunicación a los interesados en caso de que pudieran verse vulnerados sus derechos y libertades, se encuentran contemplados en nuestra Política de Privacidad y en los criterios y procedimientos del Reglamento de Privacidad que la desarrolla.

Ibercaja tiene un Delegado de Protección de Datos, inscrito en la Agencia Española de Protección de Datos y una Oficina de Privacidad soporte a las tareas del DPD. Entre las funciones que desempeña el DPD, por sí, o a través de la Oficina de Privacidad, se encuentran el asesoramiento a la entidad en cuestiones de Privacidad, contacto con los interesados, tanto para ejercicio de derechos como para atención de consultas de Protección de Datos, por los diversos canales habilitados para ello (web pública de Ibercaja, Red de Oficinas, buzón de correo electrónico del DPD, banca electrónica, correo postal). Igualmente el DPD, en coordinación con el Área de Personas de la entidad establece los programas de formación y concienciación en Privacidad de la entidad y reporta directamente al Consejo de Administración, a través del Consejero Delegado de Ibercaja.

Existe una continua revisión de las Evaluaciones de Impacto en Privacidad, disponiendo para ello de una completa metodología de análisis de los tratamientos y se realizan auditorías de Privacidad de carácter genérico o de aspectos o tratamientos que revisten mayor riesgo para los derechos y libertades de los interesados. También está previsto acometer en 2024 una mejora del asesoramiento y control de los aspectos de Privacidad desde el Diseño y por Defecto.

4.5 Modelo de negocio y Plan Estratégico

4.5.1 Posicionamiento empresarial y mercados en los que opera

2-1, 2-6, 3-3

El Grupo Ibercaja, con un balance de **54.516 millones de euros**, es el **décimo por volumen de activos del sistema bancario español**[3]. El Banco desarrolla un modelo de "banca universal" para satisfacer todas las necesidades financieras de sus clientes. Cuenta con una amplia gama de productos y servicios bancarios y financieros, centrándose especialmente en las hipotecas de primera vivienda, la financiación a pymes, la gestión de activos y los productos de seguros de vida-ahorro y los seguros de riesgo.

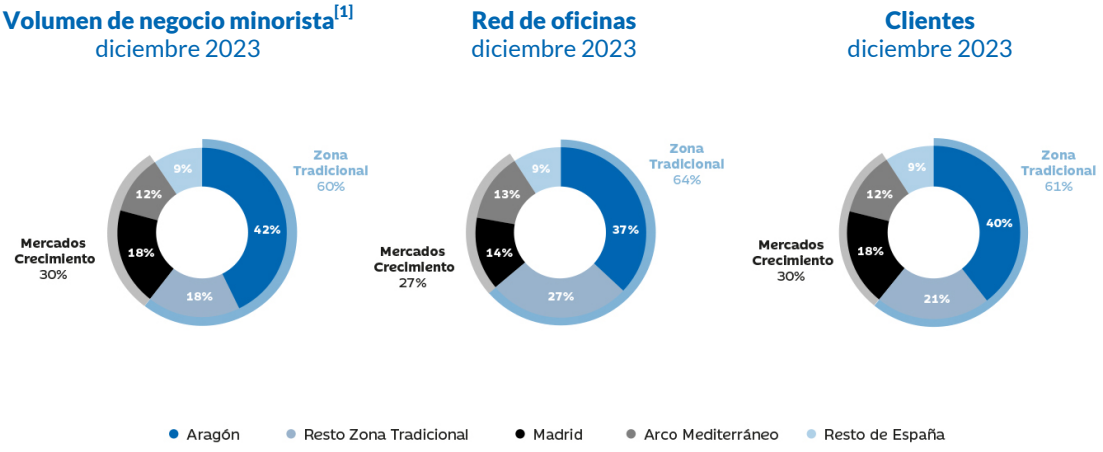
El **carácter eminentemente minorista del negocio** se refleja en la estructura del balance y en el bajo perfil de riesgo. El crédito a la vivienda representa el 60,8% del crédito normal (excluyendo adquisición temporal de activos) y los depósitos minoristas el 81,0% de la financiación ajena.

A nivel nacional, ostenta una cuota de mercado del **2,5% en crédito a hogares y sociedades no financieras**, alcanzando en el **segmento de adquisición de vivienda de particulares el 3,5%**[4], y del **2,4% en depósitos de hogares y empresas**.

Ibercaja es propietaria de la totalidad de su Grupo Financiero, que está formado por filiales especializadas en la gestión de fondos de inversión y planes de pensiones, bancaseguros, servicios de financiación al consumo y renting, a través de los cuales ofrece una extensa variedad de productos especialmente orientados a clientes minoristas y que complementan los servicios bancarios más tradicionales. El Grupo Financiero de Ibercaja convierte al Banco en la **cuarta entidad financiera a nivel nacional en términos de gestión de activos y seguros de vida** con 37.754 millones de euros en activos gestionados y provisiones técnicas, alcanzando una cuota de mercado agregada en esta gama de productos del **5,6%**[5].

[3] Ranking establecido con datos reportados por las entidades a cierre 3T23
[4] BdE diciembre 2023
[5] Cálculo propio en base a datos de Inverco e ICEA diciembre 2023

La Entidad opera exclusivamente en España y tiene un **posicionamiento de liderazgo en su zona tradicional de actuación** (las comunidades autónomas de Aragón y la Rioja y las provincias de Guadalajara, Burgos y Badajoz), donde se concentra el **61% de los clientes** y obtiene el **60% del volumen de negocio minorista**. La cuota de mercado[6] en este territorio, 29% en depósitos del sector privado y 19% en crédito, llega en Aragón al 41% y 26%, respectivamente. Posee asimismo una **importante implantación en otras áreas de gran relevancia económica como Madrid y Arco Mediterráneo** (incluye las comunidades autónomas de Cataluña y Comunidad Valenciana), que acumulan el 18% y 12% de los clientes y del volumen de negocio de la Entidad, respectivamente.

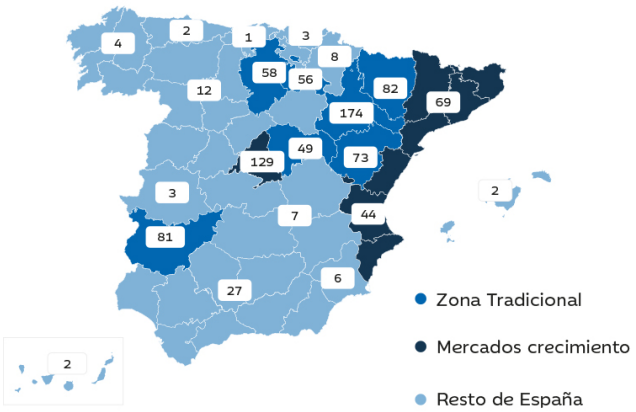


1 Volumen de negocio minorista en situación normal: crédito a clientes ex adquisición temporal de activos y activos dudosos + depósitos minoristas + gestión de activos y seguros

A diciembre de 2023, la **red** totaliza **892 sucursales**, de las que 285 son de carácter rural.

[6] BdE septiembre 2023

Distribución de la red de oficinas de Ibercaja Banco



La **distribución de oficinas por Comunidades Autónomas** es: 329 puntos de venta en Aragón, 129 en la Comunidad de Madrid, 84 en Extremadura, 70 en Castilla y León, 69 en Cataluña, 56 en La Rioja, 56 en Castilla-La Mancha, 44 en la Comunidad Valenciana, 27 en Andalucía y 28 en otras Comunidades Autónomas.

El **número de empleados** del Grupo se eleva a **4.964 (4.627 en la matriz)**.

La eficacia comercial se está incrementando con la **especialización de un mayor número de empleados** para atender a los distintos tipos de clientes y sus necesidades específicas. Apoyan a la red de oficinas, prestando un servicio de alto valor añadido, **215 gestores especializados en banca de empresas, 482 de banca personal y 85 de banca privada**. Adicionalmente, existen **131 gestores digitales** (67 gerentes de banca personal digital y 64 gestores clientes digitales) que asesoran a clientes digitales que necesitan relacionarse con expertos financieros por otros canales diferentes a la oficina tradicional.

La tendencia hacia una mayor digitalización en el sector bancario se aceleró a raíz de la pandemia del Covid-19, consolidándose en los últimos años. Los clientes son más exigentes en cuanto a la posibilidad de realizar sus operaciones en un entorno más práctico y sencillo a lo que se suma la reducción del uso del efectivo como medio de pago.

Así, Ibercaja, afronta este reto con una **estrategia de digitalización** que tiene su foco en responder a las mayores exigencias de nuestros clientes ante la demanda de servicios online, pero sin perder la calidad de la atención. Los **clientes digitales** llegan al 63,4%, frente al 48,1% antes de comenzar el Covid-19 y el número de operaciones efectuadas por banca a distancia en el año supone el 74,0% del total de operaciones. Los **usuarios de banca digital** que han utilizado alguno de los diferentes canales en el último mes llegan a **950.941** frente a los 765.585 en 2019, destacando los avances en usuarios de banca móvil (+8,0% i.a) y pago móvil (+8,5% i.a). Las **ventas digitales** ascienden al 41,9% de las ventas totales.

En el apartado **4.5.3.** del **Informe de Gestión 2023** se detalla más ampliamente los **avances en transformación digital** del Grupo Ibercaja.

4.5.2 Objetivos y Estrategias

2-6, 3-3

El **Plan Estratégico 2021-2023**, bajo el nombre "**Desafío 2023**", ha sido la "hoja de ruta" de la Entidad en el trienio. Las líneas de acción del Plan se han orientado principalmente a mejorar la rentabilidad recurrente del Banco, reforzar el liderazgo de Ibercaja en la experiencia del cliente como valor diferencial y acelerar su transformación para asegurar la competitividad en el futuro manteniendo un proyecto propio, independiente y sostenible.

El Plan Desafío 2023 ha sido un factor clave que ha permitido superar los **objetivos** establecidos para el ciclo estratégico:

- El principal objetivo del Plan Estratégico ha sido **mejorar la rentabilidad**, garantía de la sostenibilidad de la Entidad a largo plazo. El objetivo fijado a medio plazo quedó establecido en obtener una rentabilidad por encima del 9%. Ibercaja ha alcanzado un **ROTE** del **11,6%** a cierre de 2023.
- El Banco, en paralelo, estableció como objetivo reforzar su fortaleza financiera, manteniendo su ratio de capital **CET 1 fully loaded** por encima del 12,5%. A cierre de 2023 el indicador se ha situado en el **12,7%**.
- Estos niveles de rentabilidad y solvencia han permitido alcanzar un "**Pay out**" (porcentaje de reparto de los beneficios en forma de dividendos) del 60% haciendo de Ibercaja un proyecto atractivo para nuestras fundaciones accionistas.

El plan se ha articulado en dos Programas y dos bloques de Iniciativas a través de los cuales se ha acometido este ambicioso planteamiento. Se trata de:

- El Programa Cliente y Crecimiento Rentable;
- El Programa Productividad y Eficiencia y el bloque de Iniciativas de Valor
- Y, por último, el bloque de Iniciativas Habilitadoras.

1. PROGRAMA CLIENTE Y CRECIMIENTO RENTABLE

El Plan "Desafío" 2023 ha tenido como premisa que toda la organización ha de volcarse en el cliente y en satisfacer plenamente sus necesidades, con una propuesta personalizada de valor y de servicio global. De esta manera, se consigue una monetización equitativa y justa del valor ofrecido a los clientes. A continuación se detalla una visión global del Plan durante estos tres años.

Las bases de la NUEVA BANCA EMPRESAS

La ejecución con éxito de la iniciativa de **Banca Empresas**, unido a un ciclo de elevada actividad comercial, ha llevado a la consecución de ambiciosos objetivos de negocio y a **incrementar la presencia en el mundo de la Empresa**, lo que se ha traducido en un incremento de la cuota de mercado de 32 p.b., contribuyendo además a mejorar la diversificación y generar negocio rentable.

Las principales líneas de actuación han sido:

a. Creación de **NUEVAS CAPACIDADES** para impactar en el negocio de manera sostenible generando un crecimiento rentable.

b. Desde el punto de vista de **CLIENTE**, se ha evolucionado el **modelo comercial y de gestión**, con el desarrollo del nuevo modelo de gestión B2B, como elemento clave para generar una experiencia reconocible.

c. En el ámbito de las **PERSONAS**, se ha implantado un **modelo de atención** a tres niveles, avanzando en el **dimensionamiento óptimo de perfiles** comerciales, técnicos y especialistas.

d. En el plano de la **COMUNICACIÓN** se ha renovado la imagen, el discurso y la relevancia en el mercado.

e. En cuanto a **PRODUCTOS y SERVICIOS**, se ha seguido generando soluciones competitivas y diferenciales, como la Cuenta de Crédito de Duración Abierta o los Planes de Empleo, y evolucionando otros productos referentes.

f. Con el **Plan Eureka**, se han mejorado y optimizado **PROCESOS** en aras de ganar agilidad y simplicidad en la relación con las empresas.

g. Se han desarrollado **HERRAMIENTAS** muy relevantes en el ámbito de la Inteligencia de Negocio como **ICAR 2.0** (Proyecto de Inteligencia Comercial ajustada al Riesgo)

Reforzar la EXPERIENCIA y la CONFIANZA de los clientes de BANCA PERSONAL

A través de la iniciativa de **Banca Personal**:

- Se han reforzado las interacciones más relevantes con cliente a través del rediseño del **modelo de Banca Personal** y la incorporación de la **economía conductual** en los procesos de gestión.
- Se ha desplegado el **Modelo Personal no Presencial** para lograr la excelencia en la atención omnicanal. La experiencia de cliente sigue siendo un pilar básico en la gestión. Además, la app de Ibercaja sigue ocupando las posiciones más altas en los rankings de valoración de plataformas como Apple Store o Google Play. Por otro lado, los gestores digitales de Ibercaja son muy bien valorados por los clientes.
- Se han sentado bases para garantizar la **escalabilidad del negocio de Banca Personal**, en base a la búsqueda **continua de la fidelización** de los clientes actuales y apalancándose en nuevas vías de **captación** como el servicio de planificación sucesoria y oportunidades derivadas de ahorro para la jubilación.

Consolidar los SEGUROS DE RIESGO como uno de los NEGOCIOS CLAVE de la entidad

La iniciativa de **Seguros de Riesgo Vida y No Vida**, ha permitido **consolidar los seguros de riesgo como uno de los negocios clave de la entidad**, tanto desde la vertiente de **generación de ingresos** como de **aportación de soluciones a las necesidades de aseguramiento** de los clientes.

Las **principales fortalezas** construidas a través de esta iniciativa han sido:

- Creación de una nueva red de especialistas con **36 Gerentes Territoriales de Negocio Asegurador (GTNAs)** para dar apoyo e impulso a las áreas de negocio en la comercialización de seguros de Vida y No Vida para Particulares y Empresas.
- El nuevo **Modelo Negocio Empresas** ha permitido crecer en este segmento, mejorando la atención gracias a la mejor y mayor **especialización de la Red Comercial** (profesionalidad y relación de confianza entre los GTNAs y los Gerentes de Empresa), los **programas de fidelización**, y la disposición de una **gama de productos competitiva**.
- El lanzamiento de la **Cuenta de Seguros Vamos** ha favorecido la fidelización de los clientes, incrementando la vinculación y captación de nuevos clientes.

- La puesta en marcha de un **Pricing personalizado en Hogar y Vida Riesgo** que ha conseguido ofrecer a los clientes una oferta personalizada en función de su perfil de riesgo y vinculación
- El lanzamiento de una **Nueva Gama Vida Riesgo personal competitiva** con coberturas diferenciales que está permitiendo alcanzar los objetivos anuales minorando la dependencia de este negocio respecto de la producción de créditos

Con todo ello en este periodo se ha conseguido poner en valor los seguros de riesgo en Ibercaja como **producto clave en el asesoramiento realizado a los clientes, consiguiendo un crecimiento de la cartera de seguros de riesgo del 5,6% anual desde 2020.**

Generar negocio de forma OMNICANAL y de manera relevante, sostenida y creciente apoyada por la nueva INTELIGENCIA DE NEGOCIO

La iniciativa de **Conocimiento del cliente & Inteligencia de Negocio. Omnicanalidad** ha tenido tres ámbitos principales de actuación:

Conocimiento De Cliente

- Se ha desarrollado una Inteligencia de negocio orientada al cliente, lo que ha permitido avanzar en la personalización y eficacia a través modelos de propensión propios, basados en datos de clientes y reglas de negocio enriqueciendo esa información con el conocimiento de los gestores lo que ha llevado a lograr una mayor personalización tanto a nivel de cliente como de gestor.

Evolución Continua de los Canales Digitales

- Ante la realidad de que nuestros clientes son cada vez más omnicanales se ha puesto foco en el desarrollo, evolución y mejora de unos canales digitales, banca digital y app para que sean competitivos en el mercado, en diseño, en funcionalidad, seguridad y escalabilidad.
- Cabe destacar el lanzamiento de nuevos productos en canales digitales, la disposición de nuevos simuladores.
- Actualmente más del 40% de las ventas en Ibercaja se realizan a través de canales digitales.

Posicionamiento y Modelo de Relación

- **Percepción marca Ibercaja**, se ha establecido un diagnóstico identificando los factores que más contribuyen a generar consideración de marca. Se cuenta con un sistema de medición continua y una hoja de ruta y las herramientas necesarias para llevar a cabo la amplificación de ese posicionamiento.
- **Interacciones homogéneas con clientes**, garantizadas a través de un modelo de gobernanza que vela por la coherencia y consistencia de marca, garantizando una experiencia uniforme y alineada a los valores de Ibercaja.
- **Automatización del marketing** a través de generación de actividad comercial centralizada, optimizando la labor comercial del gestor y aumentando la satisfacción del cliente, ya que la relación es mucho más personalizada, aunque se trate de canales no asistidos.
- **Evolución sistemática comercial**, destacando la implicación de la red en la propuesta de mejoras y evoluciones permitiendo lograr la **certificación**.
- **Atención personal no presencial**, desarrollo de un ecosistema de herramientas (nuevas y adaptación de existentes) para incrementar eficacia y eficiencia de la red
- **Figura Gestor Digital**, evolucionando el modelo de relación y adaptándonos a las demandas de negocio con el desarrollo de nuevas figuras: gestor digital hipotecario y gestor digital de planes

Entidad más resiliente y diversificada en el cobro de comisiones

A través de la iniciativa de **Modelo de cobro de productos y servicios** se ha conseguido alinear mejor el valor percibido de los servicios por el cobro de comisiones.

Para poder hacer sostenible el cobro de productos y servicios se requiere mantener una **evolución e innovación continua**. En este período se han lanzado al mercado productos innovadores, tales como el proceso digital en el ámbito hipotecario, servicio de planificación sucesoria o el producto **Pensumo**, único proyecto exitoso del Sandbox Financiero Español, y los Planes simplificados de autónomos.

2. PROGRAMA PRODUCTIVIDAD, EFICIENCIA E INICIATIVAS DE VALOR

Con un enfoque "ambidiestro", se basa en **recortar "a fondo" costes operativos** poco productivos, de forma que se pueda **invertir esos "ahorros"** en acelerar la transformación a la vez que se mejore la eficiencia e impulsar la productividad.

Respecto al terreno de mejora en la eficiencia, la iniciativa de Evolución del Modelo Operativo se ha basado en cuatro líneas fundamentales de trabajo (eficiencia; autoservicio; externalización; y robotización), que nos ha permitido liberar ya gran capacidad para dedicar a la transformación del Banco y para incrementar la eficacia comercial.

En este Plan Estratégico hemos incrementado un 30% las robotizaciones vía Inteligencia Artificial y hemos logrado liberar más de 480.000 horas de trabajo.

La iniciativa de Presupuesto Base 0, con el fin de mejorar la línea base de costes estructural necesaria para gestionar el negocio actual, así como la reasignación eficiente de recursos, ha elaborado un **presupuesto base 0 de gastos generales** con visión contribución a objetivos estratégicos.

Se ha evolucionado la priorización y seguimiento a través de la **Agenda Única de Inversiones**, en la que han participado más de 70 proyectos en este 2023, para garantizar la rentabilidad

En la iniciativa de Pricing y Asignación Eficiente del Capital se ha definido la **política de capital** que consiste en un modelo de gestión ordenado, con delimitación clara de funciones y responsabilidades en lo referente a la gestión integral del capital. Esta política facilita la toma de decisiones orientadas a la creación de valor (eficiencia, rentabilidad y solvencia). Y Se ha elaborado el **cuadro de mando de capital** asignando el capital en función del cliente/producto.

Se continúa desarrollando la cultura de creación de valor a través de una implantación de **pricing utilizando metodología RAROC**, en cuya formación han participado **más de 1.000 empleados**.

En el ámbito del dato, se ha elaborado el **nuevo marco de gobierno del dato** para seguir atendiendo las necesidades supervisoras, regulatorias, de gestión y estratégicas.

Cabe destacar el **gobierno de los datos más relevantes de riesgo de crédito** y la **gestión de la demanda informacional** a través de un procedimiento de agenda única de priorización.

3. INICIATIVAS HABILITADORAS

La tecnología, las personas y nuestro propósito corporativo son el pilar básico para convertirnos en una organización más ágil, más innovadora y flexible, con una cultura organizativa alineada en torno a la creación de valor para clientes y accionistas.

El factor clave y diferencial para hacer realidad las metas que ambicionamos son, sin duda, **las personas**. A través de la iniciativa de Personas impulsamos el liderazgo femenino que alcanza un 34,4% a final de 2023.

Disponemos de un modelo de desarrollo que potencia el talento interno, un intensivo programa de formación y capacitación, y la captación de talento externo en capacidades necesarias y no cubiertas

Validan nuestra forma de hacer las cosas los **sellos EFR** (Empresa Familiarmente Responsable) y **AENOR Organización Saludable**, los cuales nos posicionan como referencia en el sector.

Especial relevancia dentro del Plan Desafío 2023 ha tenido la iniciativa de Propósito y Sostenibilidad. Ibercaja es un Banco con un ADN social, con un compromiso marcado con el desarrollo de los territorios donde operamos y con un modelo de gobierno corporativo ejemplar.

Ibercaja quiere seguir siendo una **Entidad reconocida y reconocible por nuestra forma de hacer banca** minorista, así como por su contribución a la sociedad y al entorno, **integrando por completo la Sostenibilidad en el "core" de nuestro modelo de negocio**.

Como líneas de trabajo a desatacar: la integración **parámetros ASG en la declaración de apetito al riesgo** y la definición de una **Estrategia de reducción de Huella de Carbono**.

Se trabaja dentro de la iniciativa de tecnología en la constante evolución del modelo tecnológico para dar respuesta a las exigencias del negocio, mejorando la eficiencia y la agilidad, así como la gestión y el control de los riesgos.

Como principales logros en este Plan se puede destacar:

- Implantación de un **sistema avanzado de detección y respuesta de amenazas en ciberseguridad**, un tema con gran relevancia debido al incremento del número de clientes y operaciones ejecutadas a través de los canales digitales. Así mismo se ha realizado un ejercicio de Red Team (ciberataque simulado) con resultados favorables.
- **Desafío Digital:** A través del cual se dotó a toda la plantilla de nuevos equipos de movilidad con la plataforma colaborativa Windows 365.

Gracias al éxito del Plan Desafío 2023, Ibercaja ha logrado una extraordinaria mejora de los fundamentales financieros en los últimos años, reconocida por todos los grupos de interés. Se tiene la oportunidad de crear valor a largo plazo, así como la responsabilidad de preservar lo creado.

Objetivos a medio plazo

Ibercaja ha superado los principales objetivos propuestos en el Plan Desafío 2021-2023.

	DIC- 2023	PLAN DESAFÍO 2021-2023
SOLVENCIA		
Ratio CET1 (fully loaded)	12,7%	12,5%
Ratio de capital total (fully loaded)	17,3%	17,0%
Ratio pay-out	60%	60%
RENTABILIDAD		
ROTE	11,6%	c.9%
Ratio de eficiencia recurrente	48,1%	≈55%
CALIDAD DEL ACTIVO		
Coste del riesgo	42 p.b.	30 p.b.
Ratio de morosidad	1,6%	c.2,5%
Índice de activos problemáticos	2,8%	c.4%
Tasa de cobertura de los activos problemáticos	82%	>65%

4.5.3 Líneas del Modelo de Negocio del Grupo

2-1, 2-2, 2-6, 3-3, 417-1, FS6, FS14

> Ibercaja apuesta por un modelo de banca universal, centrado en el negocio minorista y basado en una sólida relación con el cliente, el asesoramiento, la calidad del servicio y la innovación.

Ibercaja apuesta por un modelo de banca universal, centrado en el negocio minorista y basado en el asesoramiento, la calidad del servicio y la innovación. Atiende a **una base estable de 1,7 millones de clientes (unidades de gestión)**: familias, empresas e instituciones públicas y privadas. Dispone de canales específicos, productos diferenciados, adaptados a los distintos segmentos de clientes, y ofrece, además de los servicios bancarios básicos, otros complementarios como seguros, fondos de inversión y planes de pensiones, apoyándose para ello en un Grupo Financiero especializado, de cuyas sociedades es propietario al 100%.

La estrategia comercial de Ibercaja se basa en:

1. **Especialización**: trata de cubrir las necesidades financieras y las expectativas del cliente por medio de gestores especializados en banca personal, banca privada y banca de empresas que cuentan con una cualificación específica.
2. **Asesoramiento**: el asesoramiento es un factor diferencial que caracteriza a Ibercaja. En 2012 la Entidad fue el primer banco español en obtener de AENOR el certificado de asesoramiento en gestión del patrimonio Personal, que ha venido renovando recurrentemente, incluido en 2023, y al que se suma el certificado de Excelencia en el servicio en el segmento de Banca Personal, con el que cuenta desde el año 2020 y que ha renovado desde entonces anualmente. Ibercaja es la única entidad financiera del sector con este reconocimiento. Además, desde 2007 cuenta con el Sello de Excelencia Europea 500+, que otorga la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) y, que renovó por última vez en el año 2021, bajo el Modelo EFQM actualizado, siendo la primera entidad financiera en obtenerlo.

Estos reconocimientos son una muestra más del compromiso de Ibercaja para conseguir la excelencia en las relaciones con sus clientes, tanto de manera presencial como a distancia, mediante un modelo de negocio caracterizado por su cercanía, personalización y especialización.



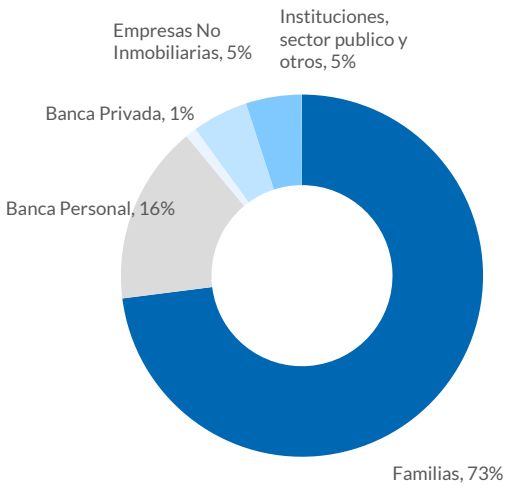




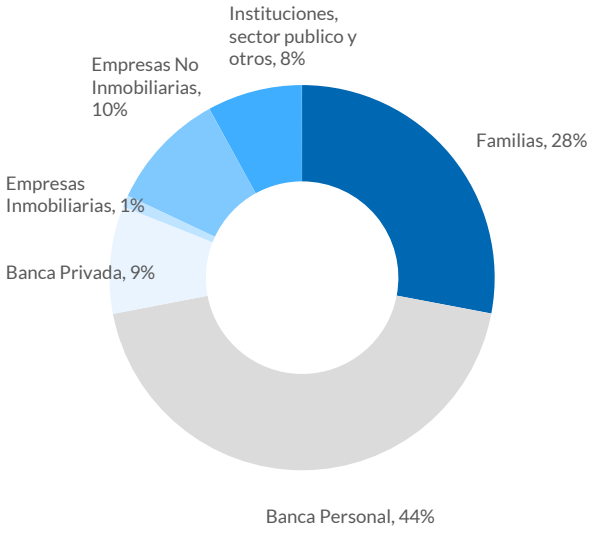
3. **Modelo de relación omincanal**: el cliente decide la forma más adecuada de interactuar con el Banco según sus preferencias, necesidades, características, contexto y ciclo de vida. El sistema omnicanal pone a su disposición una experiencia única y reconocible de forma que puede utilizar la interacción personal en sus necesidades de asesoramiento mientras acude a los canales digitales para sus transacciones diarias. Los clientes omnicanales generan los mayores ingresos, con un número medio de productos y servicios contratados muy superior a los que operan únicamente en sucursales.
4. **Oferta personalizada de productos**: el Grupo Financiero goza de una sólida reputación y hace posible una oferta personalizada adaptada a cada tipo de cliente, sus circunstancias personales y económicas, así como al nivel de riesgo que está dispuesto a asumir.

La distribución por segmento del número de clientes y volumen de negocio minorista a cierre de 2023 se recoge en los siguientes gráficos:

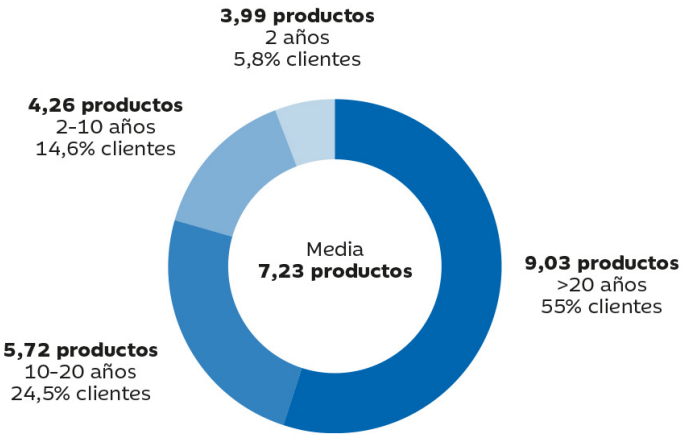
Número de clientes - UGs



Volumen de negocio



Media de productos y servicios (Particulares)



En el modelo de negocio de Ibercaja se distinguen **tres grandes áreas** en función de la estrategia comercial definida para cada tipología de cliente:

BANCA DE PARTICULARES	NEGOCIOS E INSTITUCIONES	OTRAS LÍNEAS DE NEGOCIO
Familias	Negocio de Empresas	Mercados Financieros
Banca personal	Comercios	Participaciones empresariales
Banca privada	Instituciones	

BANCA DE PARTICULARES

La Banca de Particulares gestiona 1,6 millones de clientes que aportan más del 80% del volumen de negocio minorista. Concentra el 67% del crédito y el 86% de los recursos minoristas. Su elevada vinculación con la entidad se manifiesta en la antigüedad media, 20 años y en el número de productos y servicios contratados, 7,2 en promedio. **La banca de particulares incluye los segmentos de familias, banca personal y banca privada.**

Familias

Las familias **proporcionan el mayor número de clientes, 1,3 millones, y supone un 18% de los recursos de clientes y un 49% de la financiación**. La gestión de la red de oficinas y gestores digitales en este segmento se concentra en captar nuevos clientes y consolidar la vinculación y fidelización de los ya existentes. Realiza su cometido a través de propuestas adaptadas a las necesidades personales, en función del perfil de riesgo, capacidad de ahorro y patrimonio financiero disponible.

El cambio en los hábitos de los clientes y el incremento notable de las operaciones a distancia y digitalización ha continuado, el banco ha dado respuesta reforzando la operatoria a distancia y también aumentando el número de gestores digitales que alcanza los **64 gestores de clientes digitales y da servicio a 54.000 clientes**. Este año han cobrado especial importancia las nuevas figuras gestoras digitales de hipotecas que facilitan todo el proceso de información y contratación de financiación de vivienda a distancia incluyendo el alta de cliente a través del proceso de onboarding para nuevos clientes. Las ventas digitales de hipotecas alcanzan el **28% del total**.

La Entidad ha continuado contando con la confianza de los clientes en la gestión de su patrimonio financiero logrando mantener un buen ritmo en las aportaciones a intermediación, también en clientes con perfil de riesgo más conservador al posibilitar el mercado oportunidad de ofrecer rentabilidades atractivas en fondos rentabilidad objetivo adecuados para este perfil.

El Banco ha mantenido su **apuesta por la financiación de vivienda** a particulares, sector en el que se ha especializado históricamente adaptando su oferta a necesidades de diferentes tipologías de clientes, en el caso de los más jóvenes llegando a financiar hasta el 95% para facilitar su emancipación y acceso a una vivienda en propiedad y ofreciendo una bonificación especial por edad hasta los 35 años en el interés de las hipotecas. Una de las principales campañas del ejercicio se ha centrado en la financiación de vivienda para dar respuesta a las necesidades de nuestros clientes y también para lograr atraer a nuevos clientes en el momento de compra de su vivienda. Con el mismo objetivo **se han renovado o suscrito convenios dirigidos a favorecer el acceso a la vivienda a los más jóvenes** con diferentes Comunidades Autónomas: Convenio Mi primera vivienda con la CCAA de Madrid, Mi primera vivienda con la CCAA de Castilla y León, Vivienda Joven con la CCAA de Andalucía y Convenio Hipoteca de la Rioja.

Dentro de la apuesta por ofrecer **productos adaptados a las demandas de los clientes más jóvenes** se ha incrementado el saldo retribuido de la **Cuenta Contucasa**, que permite ahorrar para la compra de vivienda y beneficiarse de una promoción si la vivienda se financia en Ibercaja. La cuenta puede contratarse tanto en oficina como a través de la APP.

Para iniciar en el ahorro periódico y facilitar la consecución de los objetivos del cliente se dispone desde inicios de año de la **Cuenta Metas**, una cuenta retribuida contratable exclusivamente desde la APP.

El banco también busca **atraer nuevos clientes que deseen trabajar el día a día de ingresos y pagos** con Ibercaja, en febrero de 2023 actualizó las condiciones de su **Cuenta Vamos ofreciendo una de las mejores retribuciones de cuentas nómina del mercado**. La Cuenta Vamos se dirige a nuevos clientes que domicilien su nómina en Ibercaja y el alta de cliente puede hacerse tanto en oficina como a través de la APP, canal que se ha reforzado este año. Como compromiso con sus clientes más jóvenes Ibercaja permite la contratación de la cuenta también a sus clientes hasta 34 años en el momento de su incorporación al mercado laboral, para que puedan beneficiarse de las mismas ventajas que los nuevos clientes.

Banca personal



Pertenecen a banca personal más de 298.000 clientes que disponen de un saldo de ahorro superior a 100.000 euros o 75.000 euros fuera de la Zona Tradicional. Este segmento aporta más del 60% del saldo de ahorro inversión de Particulares con una vinculación media que duplica al segmento de familias. **El modelo de atención a este colectivo se basa en un gestor personal que propone al ahorrador la mejor estrategia de inversión para su perfil y preferencias.**

Los **482 gestores especializados**, basándose en el conocimiento del cliente, le ofrecen alternativas de inversión, fundamentalmente fondos, planes de pensiones y seguros de ahorro, ajustadas a su perfil de riesgo, preferencias sostenibles, objetivos y experiencia en productos financieros. Se consolida el nuevo modelo de banca personal (presencial y no presencial) con mejoras continuas en los procesos y canales.

Con el modelo de banca personal no presencial el cliente se relaciona con su gestor recibiendo la misma atención que le ofrece una oficina. **El equipo actual de 67 gerentes de banca personal digital, que da servicio a casi 39.000 clientes**, y dada la buena acogida se continuará apostando por extender este modelo durante los próximos años.

Ibercaja ha renovado en 2023 la **certificación de gestión de Excelencia en el servicio al segmento de Banca Personal** otorgado por Aenor, convirtiéndose en 2020 en la primera entidad financiera española que la recibió y única en mantenerlo. Este sello refuerza el liderazgo del Banco en el asesoramiento profesional para la gestión del ahorro de los clientes y se suma a **la certificación del asesoramiento en gestión del patrimonio personal**, otorgado también por Aenor, con el que cuenta la Entidad desde el año 2012 y que renueva recurrentemente.

La formación de los gestores de banca personal se realiza con medios internos y externos. La totalidad de ellos cuenta con la titulación específica EIP (European Investment Practitioner) avalada por la European Financial Planning Association (EFPA).

Banca privada



La actividad de banca privada está orientada a **clientes, unidades familiares de gestión o empresas con un patrimonio financiero superior a 500.000 euros**. Los más de **17.000 clientes** cuentan con la asistencia de un gestor de banca privada que analiza sus necesidades proporcionándole las mejores alternativas de inversión y de planificación financiera fiscal y sucesoria.

Dentro de este acompañamiento continuo de nuestros clientes, tiene especial importancia ayudar a nuestros clientes a tomar **las mejores decisiones ligadas al traspaso del patrimonio** que han constituido a lo largo de su vida. Por ello, los gerentes de Banca privada tienen a su disposición el simulador de "**Planificación sucesoria**" que se configura como uno de los principales recursos creados para lograr este objetivo.

La gama de activos financieros a disposición del colectivo de banca privada es muy amplia: valores cotizados en mercados nacionales e internacionales, fondos de inversión tanto de Ibercaja como de proveedores externos, SICAVs, depósitos estructurados, siendo el servicio más relevante la Gestión Discrecional de Carteras.

El equipo de trabajo adscrito al servicio de banca privada se compone de **85 personas**, distribuidas en las distintas sedes de Madrid, Zaragoza, Logroño, Valencia, Guadalajara, Barcelona, Burgos, Sevilla y Badajoz, así como en los despachos de atención al cliente de Huesca, Teruel y Pamplona.

En un contexto de incertidumbre económica y geopolítica y gran volatilidad de los mercados se ha puesto énfasis en mejorar la información para ayudar al cliente en su toma de decisiones, adaptándose a la nueva situación del mercado donde los bancos centrales y su política de tipos ha ido marcando el ritmo de los diferentes mercados. En esta línea están el informe diario de mercados, el análisis semanal del comportamiento de diferentes activos y las claves de inversión, el informe mensual de fondos, planes y mercados y los nuevos servicios relacionados con la optimización fiscal y la planificación sucesoria.

NEGOCIOS E INSTITUCIONES

Negocio de empresas

Este segmento está formado en 2023 por más de **72.000 empresas clientes** con un **volumen de negocio** en torno a los **12.200 millones de euros**.

Una vez finalizado el Plan Estratégico Desafío 2023, se puede afirmar que Ibercaja ha conseguido el objetivo de dar un paso adelante en su capacidad de acompañar a las empresas avanzando en 3 líneas de acción: la simplificación y digitalización de procesos, mejorando la agilidad operativa y la respuesta al cliente; una propuesta de valor diferencial con calidad de servicio y experiencia de cliente reconocible; y el uso del dato como base de un mejor conocimiento y asesoramiento.

Estas líneas de acción se han traducido en una banca de empresas más omnicanal, más cercana, más especializada, más ágil y con nuevos servicios de valor añadido.

Para lograrlo, hemos desarrollado una intensa actividad comercial, cada vez mas personalizada y adaptada a las necesidades de cada cliente.

A principios del ciclo estratégico, se creaba a primer nivel de la entidad, la **nueva Área de Banca de Empresas** con dependencia directa del Consejero Delegado. Dicha área evidenciaba la ambición de Ibercaja de fortalecer el posicionamiento en el segmento de empresas. Con el impulso del segmento Empresas, hemos avanzado en la diversificación del crédito de Ibercaja, superando el 25% del peso total del crédito, que supone un incremento de más de 30 p.b. en la cuota de mercado. En la visión agregada del periodo 2021 – 2023, hemos conseguido una diferencia positiva de crecimiento de saldo de crédito frente al sistema de sistema de 19 puntos porcentuales.

Estos datos, refuerzan la ambición de de Ibercaja de convertirse en **proveedor de referencia de empresas de buen perfil de riesgo** y de este modo ser un player relevante en el mercado. Todo ello, lo hemos logrado mejorando significativamente la rentabilidad ajustada al riesgo, manteniendo el nivel de mora del negocio de empresas en el entorno del 2%, una de las mejores ratios del sistema financiero español, consiguiendo duplicar el ritmo de captación de empresas carterizadas en figuras expertas, y alcanzando un nivel de clientes vinculados muy próximo al 60% del total de empresas clientes.

Para alcanzar este objetivo contamos con una red comercial especializada compuesta por más de **375 Gerentes de Banca de Empresas y Gestores Comerciales de Negocios** que ofrecen un asesoramiento profesional basado en la cercanía, calidad del servicio y atención individualizada. A ellos se unen **48 Gestores técnicos**, que ofrecen un soporte administrativo con el fin de garantizar la agilidad en el servicio prestado en la operatoria diaria a los clientes, un pool de **especialistas en Comex, Leasing, Seguros y Fondos Next Generation** y también una unidad de **Financiación de Banca corporativa y sindicada** formada por 9 expertos. Toda esta actividad se gestiona a través de **24 centros especializados** (8 Centros de Negocio de Empresas y 16 Espacios de Negocio de Empresas en las principales ciudades españolas), que se complementan con 53 oficinas con perfiles expertos en la atención a empresas.

3 años de transformación

El Plan Desafío 2023 ha supuesto un claro punto de inflexión en el negocio de empresas. La ejecución con éxito de una ambiciosa iniciativa estratégica nos ha permitido trabajar en 11 grandes retos de transformación y generación de nuevas capacidades, entre los que destacan:

- La evolución del **modelo comercial y de gestión de clientes**: que nos ha permitido generar una nueva propuesta de valor, optimizar la carterización, definir un nuevo modelo de atención experta, crear un nuevo modelo de gestión, evolucionar el dimensionamiento y el modelo de distribución, y generar un modelo de inteligencia comercial ajustada a riesgo que facilita una estrategia de crecimiento individualizado por empresa (a nivel de producto, importe y plazo para clientes y potenciales) en base a su sector y nuestro apetito al riesgo.
- Evolución de nuestros canales digitales prioritarios en nuestra relación con las empresas, destacando el lanzamiento de la **nueva Banca Digital Empresas**, con nuevo core tecnológico y funcionalidades adaptadas a las necesidades actuales de las empresas

- Mejora de la eficiencia operativa, a través del **Plan Eureka**: que ha supuesto la mejora de procesos y procedimientos, y la mejora y desarrollo de nuevos productos, entre los que destacan EasyPay, la nueva cuenta de crédito de duración abierta, Multiproducto 2.0, Multiproducto SGR, un nuevo Informe de Riesgos.
- Despliegue y adopción de **RAROC**, que ha supuesto una nueva cultura y forma de trabajo de toda la fuerza comercial, que garantiza una eficiente asignación del capital.
- Una nueva estrategia de comunicación interna y externa, que hemos apalancado en nuevas campañas de imagen y en Ecosistema MÁS, en el que las empresas pueden encontrar conocimiento, formación, networking y herramientas para evolucionar, ser más competitivas y mejorar en la toma de decisiones a través de cuatro áreas temáticas (finanzas, tecnología e innovación, sostenibilidad, estrategia y gestión)
- Evolución de la especialización con la creación de la Unidad de Financiación Corporativa Sindicada.
- La creación de **nuevos servicios especializados de alto valor**, que se han concretado en el Programa Suma, para potenciar las sinergias con el ámbito de Banca Privada; y en el nuevo Servicio Ibercaja Empresa Familiar que nos permite acompañar a estas empresas en sus momentos financieros clave como pueden ser la sucesión generacional, el protocolo familiar, las operaciones de compraventa e inversión o las fusiones y reestructuraciones, ofreciéndoles y compartiendo nuestro conocimiento en materia jurídica, fiscal y de planificación patrimonial.

Oferta comercial competitiva

Los nuevos productos y servicios lanzados en el ciclo estratégico Desafío 2023, han venido a reforzar nuestro firme propósito de poner a disposición de las empresas las mejores soluciones en los ámbitos de la financiación, el ahorro, los seguros y otros servicios.

Hemos lanzado la nueva **Cuenta de crédito de duración abierta**, una cuenta de crédito renovable y con garantía personal, sustentada en una póliza sin fecha de caducidad, lo que le supone al cliente un ahorro de costes de corretaje en los siguientes años a su contratación, y que está destinada a la financiación de circulante en actividades productivas de empresas y comercios.

También hemos comenzado a evolucionar el Factoring, un producto con importante recorrido comercial y que ha supuesto la creación de una estructura con personas especializadas en la entidad.

En cuanto a productos de ahorro se ha **consolidado la gama de fondos de inversión** especialmente diseñados para empresas, poniendo foco en productos para que las empresas puedan rentabilizar sus excedentes de liquidez a corto plazo. Y se han acercado a las empresas otras soluciones para rentabilizar sus recursos de forma rentable y segura.

En el ámbito de seguros, los clientes empresa de Ibercaja ya pueden acceder al **Programa Platino** CASER, que incorpora ventajas y beneficios especiales adaptados para las empresas que contraten 3 o más seguros con la entidad.

Especial relevancia, debido a los nuevos cambios legislativos, tiene nuestros **Planes de Pensiones de Empleo**. Para ello, en 2023, se ha puesto en marcha el Servicio Plan Empresa y Futuro, que potencia y da a conocer las ventajas que los planes de empleo aportan a las empresas y sus trabajadores. A su vez, refuerza nuestra posición como entidad de referencia en el sector de planes de empleo, que están adquiriendo cada vez mayor protagonismo como instrumento para canalizar el ahorro para la jubilación a raíz de los últimos cambios normativos, lo que nos abre excelentes oportunidades en estos productos. Ibercaja Pensión es la 3ª Gestora nacional en Planes de Empleo, y los planes gestionados por la entidad ocupan tres de los cuatro primeros puestos (ocupando los dos primeros) en rentabilidad a 1 año, dentro de los 25 planes de empleo mas grandes del sector por patrimonio gestionado.

Comprometidos con la sostenibilidad

El firme compromiso de la entidad con acompañar a las empresas en su transición hacia la sostenibilidad se ha traducido en una línea de productos sostenibles (Préstamo Inversión + Sostenible, Leasing Cultivos Sostenibles, Leasing Energías Fotovoltaicas, o el Renting para Vehículos Eléctricos) .

Además, en colaboración con la Dirección de Marca y Reputación y de la mano de Fundación Ibercaja, se ha lanzado en este ciclo estratégico el proyecto “Vamos Juntos hacia la Sostenibilidad”, con el objetivo de acompañar a las empresas en su transición hacia modelos de negocio más sostenibles y alineados con los ODS de la Agenda 2030.

Acompañamiento continuo a las empresas para acceder a los Fondos Next Generation

En Ibercaja continuamos realizando un acompañamiento personalizado a las empresas que tienen proyectos de inversión para que obtengan las ayudas de los fondos europeos. Contamos con un asistente digital que nos permite personalizar los intereses de nuestros clientes y perfilarlos en función de su sector productivo y ámbito de actuación para mantenerles informados en tiempo real de las convocatorias existentes y de sus requisitos.

Además, complementamos las necesidades de las empresas con financiación complementaria y facilitamos la anticipación de las ayudas concedidas con anticipos en excelentes condiciones. Además, mantenemos nuestra alianza con **las empresas Mazars y Silo** para ofrecer el servicio de asesoramiento especializado a las empresas interesadas en acceder a los Fondos. Gracias a esta combinación de apoyos, hemos asesorado a más de 5.000 empresas en relación al acceso de sus proyectos a dichos fondos. Por otro lado, en base a nuestra alianza estratégica con Microsoft y la colaboración con varios partners especializados, ayudamos a micros, pymes y autónomos a acceder y aprovechar las ayudas del Kit Digital.

No obstante, estamos a la expectativa de ver cómo de cara a 2024, se canalizan los fondos orientados a créditos blandos, en los que las entidades bancarias confiamos en tener un papel más activo, basado en el éxito que supuso la financiación ICO COVID durante la pandemia.

Comercios, profesionales, agro y autónomos

Como parte fundamental del tejido productivo español, los comercios, profesionales, sector agropecuario y autónomos en general son clientes especialmente importantes para Ibercaja, a los que ayudamos en sus **necesidades financieras desde una perspectiva global**, tanto en el ámbito profesional como personal y familiar.

Ofrecer un **respaldo financiero** sólido a los **clientes del sector agropecuario** ha cobrado especial importancia durante 2023. Algunos factores como la llegada de la nueva PAC, la continua subida de costes (carburantes, insumos y materias primas) y una climatología más adversa de lo habitual, ha hecho necesario que desde Ibercaja estuviésemos más cerca y atentos a las necesidades del sector. Junto con los productos de financiación habituales para clientes agro, hemos apostado por acercarles y potenciar la financiación oficial; somos una de las entidades líderes en varias comunidades autónomas, en la contratación de **préstamos ICO SAECA**, subvencionados por el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación y un aval del 100% de SAECA.

A través de las diferentes líneas de **Agroseguro**, en un año de récord histórico de siniestralidad en el campo español a causa de fenómenos meteorológicos, hemos contribuido al mantenimiento de la viabilidad de las explotaciones aseguradas, sobre todo en algunos cultivos como herbáceos, uva o frutales.

Nuestro compromiso con el sector se pone de manifiesto a través de la colaboración en diferentes jornadas y eventos, destacando ferias referentes como **AGROEXPO** en Extremadura o **FIGAN** en Aragón.

Como novedad en 2023 ha tenido lugar el primer certamen de los **PREMIOS ORIGEN**, una iniciativa de Ibercaja que reconoce a los ganaderos, hosteleros y comerciantes que, con su labor, demuestran su compromiso con el entorno rural, su sostenibilidad y viabilidad apostando por la utilización y uso de productos procedentes de razas 100% autóctonas.

Como expertos en gestión del ahorro, hemos puesto a disposición de los autónomos dos nuevos **Planes de Pensiones Simplificados de Autónomos** con diferentes perfiles inversores. En colaboración con nuestra gestora, Ibercaja Pensión, y con diferentes asociaciones y colegios profesionales, se han realizado diferentes jornadas y eventos de divulgación con el objetivo de informar y dar a conocer las novedades legislativas en este ámbito.

Para facilitar el acercamiento de **nuevos clientes**, ponemos a su disposición durante los 12 primeros meses una **oferta de bienvenida** que permite a las empresas iniciar su relación con la entidad **sin comisiones y sin condiciones durante 12 meses**, incluyendo cuenta, tarjeta, banca digital y un servicio de orientación y asistencia jurídica gratuito. En el caso de comercios los nuevos clientes o los que comienzan su relación profesional con Ibercaja, pueden disfrutar del servicio de **TPV gratuito durante 6 meses** y a continuación una tarifa plana mensual adaptada a su volumen de facturación.

A lo largo de este año se han puesto en marcha **diferentes acciones** para hacer llegar a nuestros clientes información y novedades sobre productos de financiación, seguros, tarjetas o soluciones de pago y cobro, principalmente.

Durante 2023 hemos continuado facilitando la difusión y acceso de estos clientes a los **Fondos Next Generation EU**, potenciando la digitalización y crecimiento de negocios y pymes a través de diferentes alianzas con socios y proveedores de la máxima calidad, así como nuestro servicio gratuito, el **Asistente Next Ibercaja** que les permite estar informados de ayudas, licitaciones, subvenciones y financiación según las necesidades y situación específica de cada empresa o profesional.

AVANCES EN TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y OMNICANALIDAD

El proyecto de **Transformación Digital** es un pilar clave en **Desafío 2023**, poniendo foco en seguir transformando el modelo de relación con clientes y las capacidades de generación de negocio de Ibercaja a través de **las soluciones tecnológicas más avanzadas**.

El **objetivo** de Ibercaja es liderar los rankings de satisfacción del cliente con nuestros activos digitales, e implantar nuevas innovaciones y capacidades digitales alineadas con el posicionamiento y objetivos de negocio de la entidad. En esta línea de trabajo, concretamente en 2023, fin de ciclo estratégico, se ha consolidado y sistematizado la utilización de las capacidades tecnológicas desplegadas en los primeros años del ciclo estratégico.

Se ha desplegado: (1) **modelo de relación personal no presencial**, (2) **procesos de venta digital** y (3) **nuevo sistema de Automatización de Marketing e Inteligencia de Negocio**. Como símbolo de innovación, se consigue acceder en la primera convocatoria **Sandbox** a través del proyecto Pensión por Consumo y llevar este nuevo producto hasta la fase productiva.

Modelo de relación personal no presencial

Este año 2023 se ha puesto foco en la utilización y evolución de las capacidades digitales en canales presenciales y no presenciales, que se desarrollaron y desplegaron como prueba piloto en años anteriores.

El objetivo ha sido fomentar y sistematizar el uso de las herramientas no presenciales en las oficinas y en los centros digitales, fundamentalmente Mi Gestor, firma diferida y video llamadas con los clientes.

Por otra parte, se ha hecho una labor de integración de distintas herramientas comerciales utilizadas por los gestores con el objetivo de ser más eficientes y facilitar la labor comercial de los gestores, para conseguir estos objetivos es clave la utilización de herramientas colaborativas integradas en la sistemática comercial.

Se ha consolidado la figura de los gestores digitales de clientes y gestores digitales de banca personal, en estos momentos tenemos más de 130 figuras gestoras digitales. Se ha avanzado en la definición de nuevas figuras digitales para segmentos de negocio determinados.

Procesos de venta digital

Los procesos de venta digital se han seguido fortaleciendo a lo largo del año 2023 siguiendo la línea iniciada a principios del plan estratégico. Estos procesos de venta digital se realizan en la entidad a través de los gestores digitales y a través de los canales digitales: App y Banca Digital. Tratándose en todo caso de un modelo de atención personal no presencial.

Después del despliegue de la nueva Banca digital a finales del año 2022, mucho más robusta y moderna, este año se ha trabajado fundamentalmente en la incorporación de nuevas funcionalidades, adaptación de los canales a las necesidades de negocio definidas por estrategia comercial del banco y adaptaciones de usabilidad solicitadas por nuestros clientes a través del proyecto Plan de escucha del cliente.

En la App, se ha puesto especial interés en facilitar la contratación de productos de micro ahorro, con el despliegue de la cuenta metas (producto exclusivo de la app), este producto se ha ido enriqueciendo a lo largo del año, facilitando al cliente, distintos métodos de ahorro de forma fácil y ágil.

Para facilitar la venta digital a los clientes y como punto de ayuda y soporte en el proceso se han desarrollado y desplegado varios simuladores de diferentes productos.

Nuevo sistema de automatización de marketing e inteligencia de negocio

Durante el plan estratégico que finaliza este año se han desplegado en la entidad varias herramientas fundamentales para la automatización del marketing, hasta este año 2023 el uso que se había dado a estas herramientas era para automatizar las acciones comerciales más tradicionales.

Este año 2023 se ha trabajado en la realización de "journeys" mucho más personalizados y complejos, adicionalmente, se ha incorporado una herramienta de analítica digital que incorporada a los canales digitales, permite saber la actividad del cliente en el canal y poder centralizar la actividad comercial en sus necesidades en ese momento. Esto mejora de forma considerable la relación con el cliente y su experiencia con la Entidad, a la vez que se simplifica el trabajo de los gestores y se incrementa la ratio de conversión.

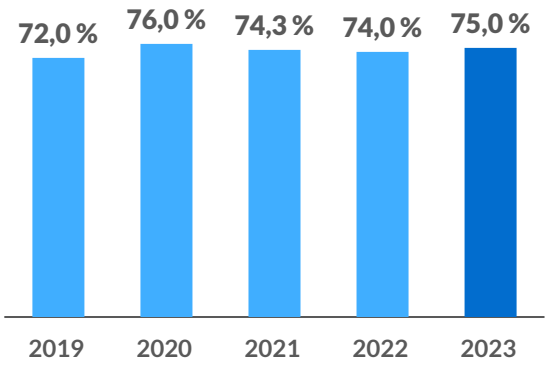
Para poder seguir tomando decisiones en función del resultado de la actividad comercial se han desarrollado cuadros de mando de seguimiento de la actividad comercial y se han actualizado los modelos de propensión con esta información, fomentando de esta forma la toma de decisiones basadas en datos.

Innovación – Pensión por consumo

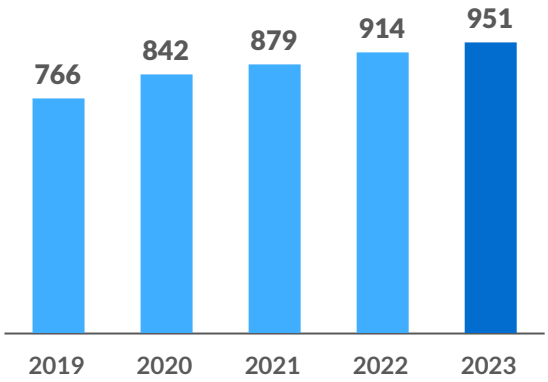
En el primer año del plan estratégico que ahora finaliza Ibercaja consiguió acceder a la entrada del proyecto transformador “Pensión por Consumo” en el Sandbox Financiero. En el segundo año, se finalizó la fase de pruebas juntamente con la Fintech Pensumo y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.En este último año, se ha definido el marco regulatorio y se han realizado los trabajos necesarios con el objetivo de poder lanzar al mercado el proyecto en los primeros meses del 2024.

De esta forma, el proyecto Pensumo promovido por Ibercaja Banco se convierte en el primer proyecto del Sandbox Financiero español en conseguir adaptar la normativa financiera para prestar un servicio pionero e innovador a la sociedad.

% operaciones realizadas por banca a distancia

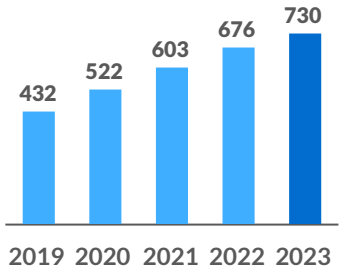


Usuarios banca digital activos mes*

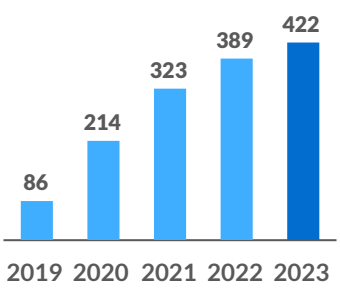


datos enmiles

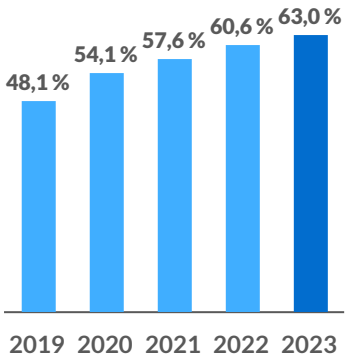
Usuarios banca móvil activos mes*



Usuarios pago móvil activos mes*



% clientes digitales



*Datos en miles

MODELO DE NEGOCIO Y SOSTENIBILIDAD

Desde su origen, la Entidad mantiene un compromiso con la sostenibilidad que se refleja en el enfoque social, económico y medioambiental de su actividad. El Grupo es consciente del papel relevante que tienen las entidades financieras en el desarrollo sostenible, canalizando fondos a empresas, movilizando los flujos de capital necesarios e integrando los riesgos y oportunidades ambientales, sociales y de gobierno corporativo en la gestión.

El Consejo de Administración aprobó en 2020 la **Política de Sostenibilidad del Grupo**, documento que recoge el compromiso con el crecimiento sostenible y establece el marco de actuación global en materia de sostenibilidad. Esta Política se orienta a enmarcar la actividad de la Entidad conforme los factores ASG, con el compromiso de incorporar criterios sostenibles en la toma de decisiones para dar respuesta a las expectativas de todos sus grupos de interés.

La Entidad desarrolla su actividad en línea con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** de la Agenda 2030, es firmante del **Pacto Mundial** y los de **Principios de Banca Responsable** de las Naciones Unidas, sigue las recomendaciones de la **Task Force for Climate Related Financial Disclosures (TCFD)**, es miembro fundador de la **Net Zero Banking Alliance (NZBA)** y se encuentra adherido a la iniciativa **New Deal for Europe "CEO's call to action**".

Ibercaja incorpora la sostenibilidad al modelo de negocio mediante diferentes vías, entre las que destacan:

1. Oferta de productos financieros que contribuyen a lograr un desarrollo sostenible, reduciendo la huella de carbono y mitigando los efectos de la actividad económica sobre el clima. Ibercaja cuenta con una amplia oferta de productos de finaciación e inversión.
En el **segmento de empresas**, estos productos se focalizan en apoyar la accesibilidad y mejora de la eficiencia energética en viviendas y de movilidad sostenible, mediante su evaluación y la puesta a disposición de una gama completa de productos como Préstamo Inversión + Sostenible, Leasing Cultivos Sostenibles, Leasing Energías Fotovoltaicas, o el Renting para Vehículos Eléctricos. Igualmente, contempla la gestión de subvenciones públicas y ejecución de proyectos de obra, en colaboración con Acierta Asistencia (Grupo CASER), y el acceso a las ayudas Next Generation EU, ofreciendo un asistente digital para mantener a los clientes informados de las convocatorias existentes y de sus requisitos, conforme sus intereses y sector productivo.

Adicionalmente, Ibercaja focaliza sus esfuerzos **en los jóvenes,** apoyándoles en sus primeros gastos mediante su adhesión al programa Mi Primera Vivienda de la Comunidad de Madrid y la oferta de productos de financiación con finalidades educativas.

Para los **clientes más sénior**, la Entidad cuenta con una estrategia independiente de financiación y, entre otros servicios, ha definido un decálogo de medidas para su atención personalizada a través de diferentes canales[7], en línea con el propósito corporativo de "ayudar a las personas a contribuir la historia de su vida". Por su importancia y el compromiso de Ibercaja con este sector, existe un apartado específico en la página web corporativa, "Disfruta, es tu momento Ibercaja", dónde se contemplan todos los servicios y productos dirigidos a las personas mayores de nuestra sociedad. Ibercaja se sitúa, según el informe BMKS Fin (Benchmarking de Satisfacción de clientes del Sector Financiero) de la consultora independiente Stiga, entre el primer y segundo puesto respecto sus comparables en el indicador de personas de más de 65 años.

2. Como parte del **compromiso de Ibercaja con sus empleados**, se han desarrollado distintos modelos de valoración de desempeño y potencial, cuyo objetivo es la evaluación del nivel de alineamiento de las competencias profesionales con los valores corporativos de Ibercaja, con la finalidad de poder diseñar un modelo de desarrollo interno personalizado según las capacidades de los empleados. En este sentido, se puso en marcha una herramienta de comunicación y gestión interna, SOMOS Ibercaja, cuyo propósito es la evolución de la gestión de las Personas, mejorando la experiencia del empleado en relación con su puesto de trabajo y generando un Entorno de Bienestar.

Para dar respuesta al compromiso de Ibercaja con sus empleados, se ha definido el Sello de Empresa Familiarmente Responsable, así como la promoción en la formación en Finanzas Sostenibles y voluntariado corporativo, entre otros[8].

3. Se refleja el **compromiso de la Entidad con el cuidado del medioambiente en la gestión energética y de inmuebles** en la inversión continúa en reformas, obras y actuaciones de mantenimiento en sus oficinas (substitución de iluminación existente por sistemas LED, optimización del consumo de recursos…), con el fin de seguir impulsando iniciativas de sensibilización para la protección del medioambiente, poniendo foco en la mejora continua de políticas de ahorro y eficiencia energética. En base a todos sus esfuerzos en esta materia, la sede central es reconocida como edificio verde conforme a la norma ISO 14001[9].

[7] Ver más información sobre los productos financieros vinculados a los factores ASG en el capítulo 6.3 del presente Informe.
[8] Ver más información sobre el compromiso con nuestras personas en el capítulo 6.4 del presente Informe.
[9] Ver más información sobre la gestión ambiental interna en el capítulo 6.5 del presente Informe.

4. El **compromiso con la sociedad** de la Entidad se manifiesta en sus actuaciones diarias y en la obtención de recursos que revierten a la sociedad mediante la generación de riqueza y bienestar y a través de la acción social de las fundaciones accionistas del Banco[10]. En esta línea, Ibercaja impulsa proyectos en materia social y de integración laboral y de diversidad, planes de voluntariado, renovación del Sello RSA+ del Gobierno de Aragón con el fin de afirmar su vocación social desde su origen, preservando los recursos naturales y promoviendo una sociedad justa e inclusiva.

[10] Ver más información sobre el compromiso de la Entidad con la sociedad en el capítulo 6.8 del presente Informe.

4.5.4 Grupo Financiero

2-1, 2-2, 3-3, FS6

> El Grupo Financiero aporta soluciones de inversión innovadoras y ajustadas al perfil de riesgo de nuestros clientes, fortaleciendo así su relación con Ibercaja. Su actividad permite diversificar el negocio y generar ingresos de carácter recurrente.

Creado en 1988 y 100% propiedad de Ibercaja, el Grupo Financiero está formado por **sociedades especializadas en fondos de inversión, planes de pensiones, negocio asegurador, servicios de financiación al consumo y renting**. Sus productos, que se dirigen tanto a particulares como a empresas, se distribuyen fundamentalmente a través de la red de oficinas y canales digitales, complementando la oferta de productos y servicios bancarios de la Entidad.

> **Valores diferenciales:** La innovación y la especialización de la oferta son valores diferenciales del Grupo Financiero Ibercaja.

Las compañías que forman parte del Grupo Financiero son 100% propiedad de Ibercaja. [11]

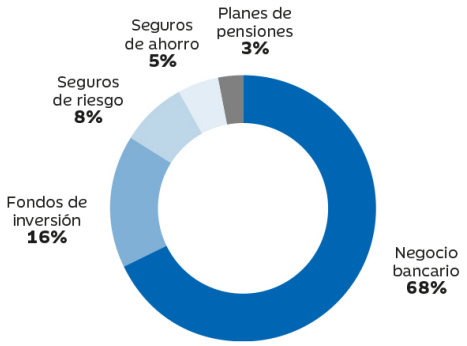
IBERCAJA BANCO				
IBERCAJA GESTIÓN	Gestora de IIC	Patrimonio	22.749	#5
IBERCAJA PENSIÓN	Gestora de planes de pensiones	Patrimonio	7.542	#4
IBERCAJA VIDA	Aseguradora de vida	Provisiones técnicas	7.703	#7
IBERCAJA MEDIACIÓN	Intermediación de seguros	Primas	321	
IBERCAJA SERVICIOS DE FINANCIACIÓN	Consumo & Renting	Inversión viva	136	
IBERCAJA RENTING	Renting	Cartera	37	

(Cifras expresadas en millones de euros)

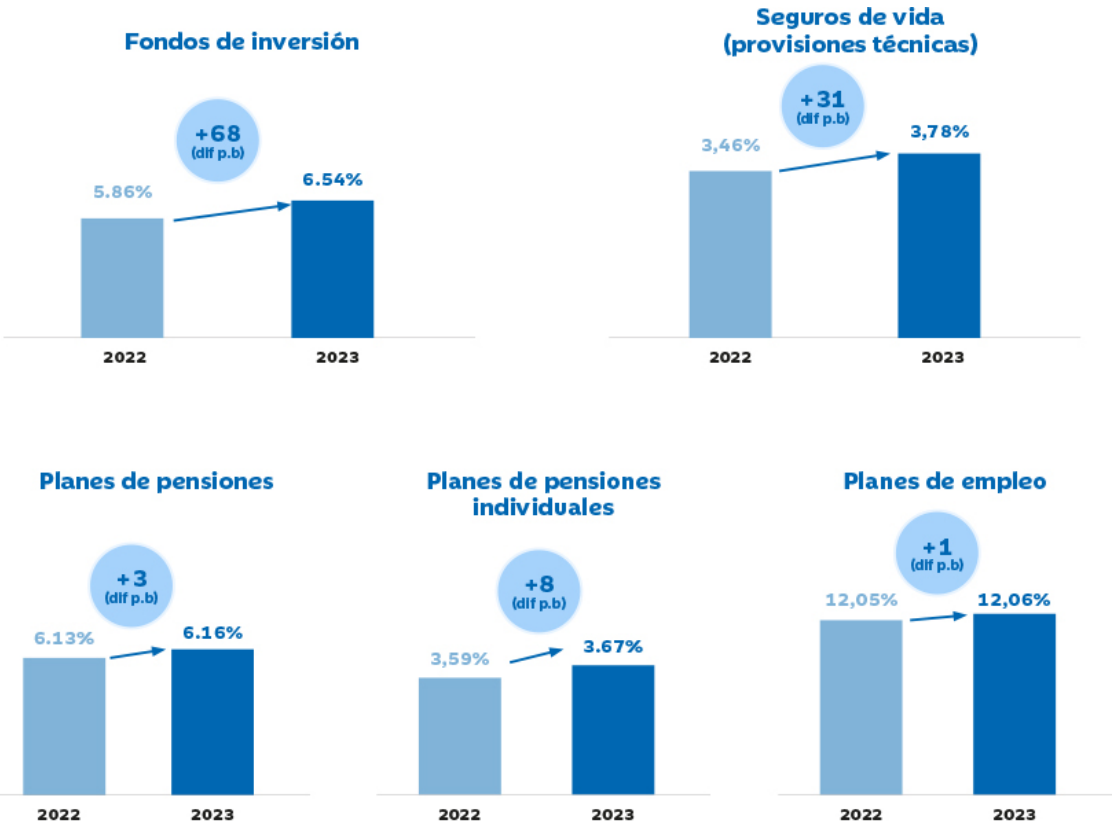
[11] Fuente: Inverco e ICEA a diciembre de 2023. Ibercaja Gestión incluye la Gestora de Ibercaja y otras sociedades.

Contribución a los ingresos recurrentes:

Los **activos bajo gestión y seguros** aportan el **32% de los ingresos recurrentes** del Grupo y suponen el **53% de los recursos de clientes minoristas** administrados por la Entidad, lo que da lugar a uno de los mix de ahorro y de generación de ingresos más diversificados del sistema bancario español.



Ibercaja cuenta con una **cuota de mercado** en estos productos **muy superior** a la registrada en productos bancarios tradicionales. En 2023, destaca la ganancia de cuota de mercado en fondos de inversión y seguros individuales[12]:



[12] Inverco e ICEA a diciembre 2023, datos 2022 reformulados

SOSTENIBILIDAD:

El Grupo Financiero forma parte de la **iniciativa estratégica "Propósito y Sostenibilidad"** de Ibercaja, liderada por la Dirección de Marca, Reputación y Sostenibilidad. Dentro del Plan Estratégico 2021-2023 se han analizado los riesgos y las oportunidades asociados a la sostenibilidad, dando respuesta a los retos normativos y de gestión de las Sociedades del Grupo Financiero. De este modo, el Grupo Financiero ha impulsado diferentes acciones relativas a la gobernanza, la adaptación normativa, la gestión de riesgos y el desarrollo del negocio de productos sostenibles, habiéndose alcanzado los siguientes logros en materia de sostenibilidad durante 2023:

Gobernanza:

- Revisión y elaboración de nuevas políticas y procedimientos con criterios ASG.
    - Elaboración de las políticas de diligencia debida en relación con las principales incidencias adversas sobre factores de sostenibilidad de Ibercaja Vida e Ibercaja Pensión, que se unen a las ya vigentes de Ibercaja Banco e Ibercaja Gestión.
    - Desarrollo de procedimientos de medición y gestión de las principales incidencias adversas (PIAs) de manera transversal.
    - Adhesión a la Política de Gobernanza de Riesgos ASG de Ibercaja Banco.
    - Revisión periódica del resto de Políticas ASG en vigor (Integración de riesgos ASG, exclusiones, implicación, etc).
    - Ibercaja Gestión elaboró procedimientos para evitar prácticas de Greenwashing así como para el cálculo de características sostenibles y porcentaje de inversión acorde al artículo 2.17 SFDR.
- "Engagement", involucración y diálogo activo con compañías.
    - Ibercaja Gestión e Ibercaja Pensión han continuado colaborando con plataformas de "engagement" como Climate Action 100+, Access to Medicine Foundation o Carbon Disclosure Project y UNPRI.

- Realización de actividades de diálogo y voto alineadas con nuestra Política de Implicación. El diálogo es parte integral del proceso circular de integración de riesgos ASG en el análisis y gestión de inversiones con un enfoque de implicación a medio y largo plazo. Participación en 51 juntas de accionistas de compañías tanto nacionales como internacionales, con el soporte de un asesor o "proxy advisor" con criterios ASG.

Medición y Gestión de riesgos ASG:

- Integración en la gestión de las herramientas de provisión de datos ASG, facilitando la toma de decisiones de inversión, así como el Reporting regulatorio (véase apartado de Adaptación Normativa).
- Incorporación de nuevos KPIs vinculados con sostenibilidad a los marcos de apetito al riesgo de las Sociedades del Grupo Financiero.
- Análisis técnico y funcional para el desarrollo e implementación de una Base de datos corporativa de sostenibilidad y diseño de cuadros de mando, que por la parte de Grupo Financiero permitan:
  - Industrializar la obtención de información desde los proveedores de datos externos ASG.
  - Almacenar la información ASG en los sistemas de la Entidad para su disponibilidad y acceso desde las herramientas de explotación.
  - Construir los cuadros de mando ASG para fondos de inversión, planes de pensiones, seguros de ahorro y servicio de gestión discrecional de carteras.

Desarrollo del negocio:

- Diseño y desarrollo de nuevos productos sostenibles de acuerdo con la estrategia. De este modo, Ibercaja aporta ya soluciones de inversión sostenible por valor de 3.440 millones a cierre de 2023.

Evolución de la inversión:

Millones de euros y número	CLASIFICACIÓN	PATRIMONIO	INCR.PATRIMONIO	PARTÍCIPES
PLANES DE PENSIONES		**746**	**29**	**68.549**
Confianza Sostenible	Renta fija mixta	266	9	24.666
Sostenible y Solidario	Renta variable mixta	306	22	19.105
Europa Sostenible	Renta variable	40	1	2.459
Megatrends	Renta variable	29	0	2.782
Ahorro Renta fija	Renta fija	106	-3	19.537
FONDOS DE INVERSIÓN		**2.689**	**(527)**	**120.495**
Ahorro Renta fija	Renta fija	611	(318)	27.579
Renta Fija Sostenible	Renta fija	39	2	645
Confianza Sostenible	Renta fija mixta	116	(19)	5.533
Sostenible y Solidario	Renta variable Mixta	603	(70)	29.621
Dividendo Global	Renta variable	329	43	10.102
Infraestructuras	Renta variable	13	(4)	1.215
Megatrends	Renta variable	445	(32)	25.311
New Energy	Renta variable	46	(1)	2.369
Sanidad	Renta variable	483	(132)	17.990
Perfilado 30 ASG	Renta fija mixta	4	4	130
SICAV		**4**	**0**	**145**
Asguard		4	0	145
TOTAL		**3440**		

Adaptación normativa:

Durante el ejercicio, se llevó a cabo:

- Adaptación a las RTS de nivel 2 (SFDR): Divulgación a clientes de información precontractual, periódica y web de fondos de inversión, planes de pensiones, seguros de ahorro y servicio de gestión discrecional de carteras.
- Consideración de principales incidencias adversas (PIAs) a nivel de producto elegible por MiFID.
- Reporting regulatorio.

- Elaboración de la Declaración de Principales Incidencias Adversas de las decisiones de inversión sobre los factores de sostenibilidad a nivel de entidad, por Ibercaja Banco e Ibercaja Gestion.
- Informe de implicación (voto y engagement) anual de Ibercaja Gestión e Ibercaja Pensión.
- Contribución del Grupo Financiero al Reporting consolidado sobre Taxonomía / GAR. Valoración de la alineación con objetivos climáticos (mitigación y adaptación).
- Análisis de escenarios de estrés climáticos en el informe ORSA de Ibercaja Vida.
- Preparación en curso, del informe sobre el impacto financiero de los riesgos climáticos de Ibercaja Vida, que se publicará en el segundo trimestre de 2024.

Actividad solidaria:

La actividad solidaria del Grupo Financiero conocida como "Tu Dinero con Corazón" instrumentada a través de los productos "Ibercaja Sostenible y Solidario FIM" y "Plan de Pensiones Ibercaja Sostenible y Solidario" se ha desarrollado de forma intensa en 2023.

- Está gobernada por un Comité Director y un Comité Técnico que dirigen y supervisan la distribución de fondos y la comunicación interna y externa de la iniciativa.
- Dispone de un espacio en la web de Ibercaja llamado "Tu Dinero con Corazón", que tiene el objetivo, por un lado, de mantener informados a los partícipes de las iniciativas que se respaldan y, por otro lado, dar a conocer a potenciales clientes y a la sociedad el proyecto y los productos que constituyen en la actualidad una alternativa de inversión realmente diferencial en el mercado.
- En 2023 se celebró la II Cena Solidaria de Ibercaja, organizada para recaudar fondos para ayudar a la Fundación Ape que lucha contra los trastornos de conducta alimentaria. La Fundación APE recibió 12.000€ que se destinarán a la realización de actividades y talleres formativos dirigidos a niños, adolescentes y familias para ayudar a prevenir, educar y aprender sobre los trastornos de conducta alimentaria que afectan cada día más a nuestra sociedad. Han participado alrededor de 600 personas.

La Cena Solidaria de Ibercaja fue el marco donde se entregaron las ayudas de las iniciativas "Tu dinero con corazón" e "Impulso Solidario".

- "Tu dinero con corazón" apoya a proyectos sociales y medioambientales a través del fondo de inversión y del plan de pensiones "Ibercaja Sostenible y Solidario". Los partícipes, con sus votos, colaboran activamente en hacer posible este proyecto.
- "Impulso solidario" es una iniciativa dirigida a la plantilla de Ibercaja con la finalidad de potenciar el compromiso social del Banco mediante la colaboración y participación directa de sus trabajadores. A través de este programa, los empleados presentan los proyectos sociales y medioambientales con los que están comprometidos y todos deciden, a través de sus votos, qué proyectos recibirán ayudas para su desarrollo.

En el transcurso de la cena se ha hecho **entrega de 885.000 euros** de ayudas a diecisiete proyectos de asociaciones y organizaciones sin ánimo de lucro:

Proyectos "Tu dinero con corazón":

- "Programa de valoración integral y estratificación de estrategias no farmacológicas de estimulación física-cognitiva en el abordaje de la enfermedad del alzheimer" de Fundación Neurópolis y AFEDAZ.
- "Espacio ATEMTIA, terapias y rehabilitación motórica", de ATADES.
- "El cole de Celia y Pepe" Proyecto educativo para niños con necesidades especiales por enfermedades neurológicas y con trastornos del lenguaje", de Fundación Querer.
- "La educación hace personas", de Fundación Dádoris.
- "Plan de prevención de las adicciones", del Fundación Centro de Solidaridad Zaragoza- Proyecto Hombre.
- "Fortalecimiento de servicios de terapia educativa individualizada para niños/as y jóvenes con trastorno del espectro del autismo", de Autismo España.
- "Viviendas para la recuperación de la salud", Fundación Red de Apoyo a la Integración Sociolaboral Fundación RAIS-Hogar sí.
- "Cirugías Pediátricas Gratuitas en Senegal", de Naves de Esperanza.

- "Cáncer infantil, Gliomatosis cerebral", de Fundación privada para la investigación y la docencia San Joan de Déu.

Proyectos Impulso Solidario:

- "Apoya a los niños y adultos con autismo. Terapias para la promoción de la autonomía personal de niños y jóvenes con trastorno de espectro autista", de Autismo Aragón.
- "Ningún niño o niña con autismo sin terapia". Asociación Navarra de Autismo.
- "Un lugar donde vivir cuando tu hija o tu hijo está hospitalizado lejos de casa por enfermedad de corazón", de Fundación Menudos Corazones.
- "Creación de aula terapéutica y sede adaptada con sala de actividades para menores con cáncer", de FARO-Asociación de Familiares y Amigos de Niños con Cáncer.
- "Teléfono de ayuda psicológica y jurídica a menores de edad con problemas", de Fundación ANAR.
- "Educación musical para niños como medio de integración social", de Fundación Atrio Cáceres.
- "Menos emisiones, más futuro", de ASDE Scouts Aragón.
- "Reutilización y tratamiento de aguas de lluvia en Griébal", de Fundación Scout Griébal.

5 proyectos dentro del área de actuación de las Fundaciones Cai, CB y Circulo que recibieron un total de 225.000€:

- "Inclusión social de jóvenes vulnerables" de Fundación Adunare.
- "Inserción Laboral de Colectivos Especiales" de Fundación El Tranvía.
- "Inserción laboral de jóvenes ex tutelados en un proyecto de "economía circular" de Fundación Lesmes.
- "Servicios de Proximidad a personas con discapacidad para dotarles de autonomía" de Fundación Aspania.
- "Atención Integral Zona Casco Antiguo de Badajoz" de Asociación YMCA.

Acnur y Cruz Roja recibieron ayudas para atender urgencias derivadas de la crisis humanitaria por los Terremotos de Turquía y Siria la primera y los Terremotos de Marruecos e Inundaciones de Libia la segunda.

Tu Dinero con Corazón ha apoyado el proyecto de Ibercaja Banco con sus empleados "Ibercaja Muévete Sin Huella" que en el marco de la Semana del Planeta busca difundir estilos de vida saludables.

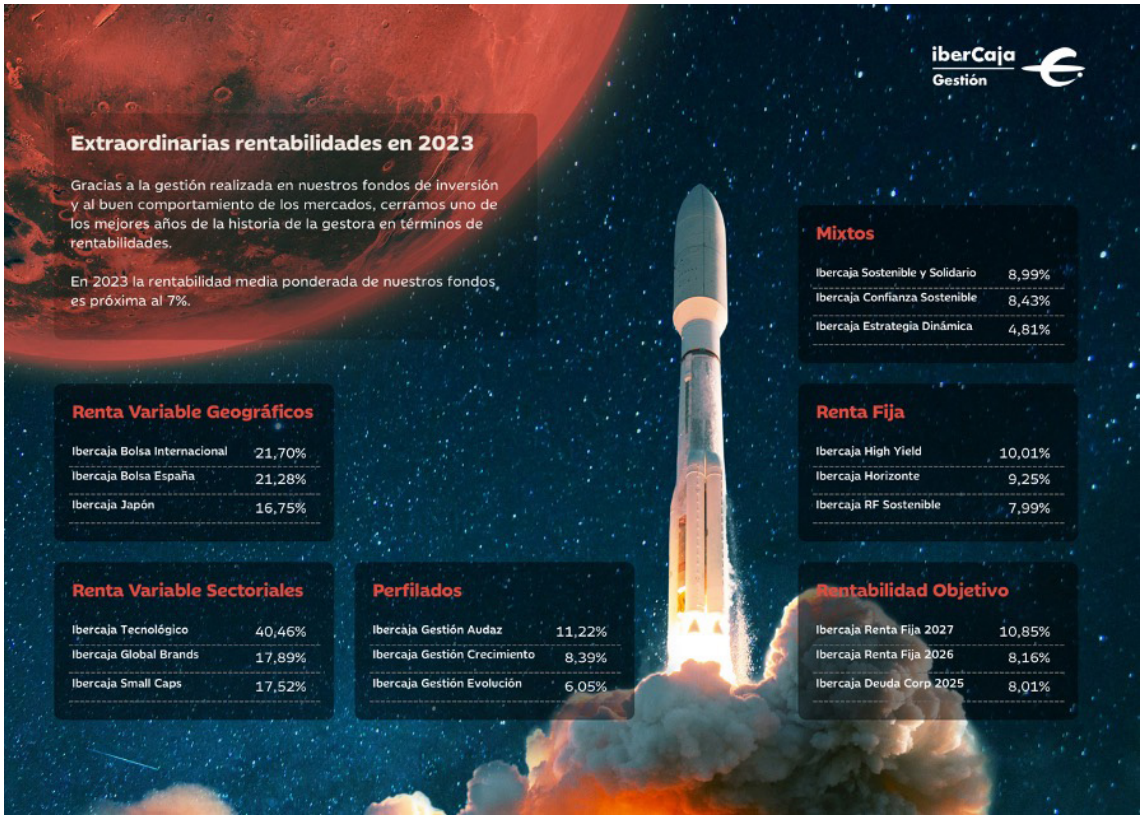
Tu Dinero con Corazón ha firmado un convenio de colaboración con Fundación Oxigeno que permitirá plantar árboles en 8 provincias de las 5 Direcciones Territoriales ligadas al logro de los retos desarrollados por los empleados.

También se ha desarrollado una línea de colaboración con Fundación Persán.

FONDOS DE INVERSIÓN

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





Grandes hitos del año 2023

- Tras el complicado ejercicio 2022, este año ha supuesto un alivio para los mercados, recuperando gran parte del terreno perdido. El ejercicio, no obstante, no ha estado exento de eventos extraordinarios, con tensiones geopolíticas –guerra de Ucrania y Rusia y la de Israel y Hamás–, quiebras bancarias en Estados Unidos, inflaciones obstinadamente altas, los mensajes duros de los bancos centrales en relación con la política monetaria y unos datos macroeconómicos con síntomas de desaceleración.
- Pese a los eventos indicados, los mercados de renta variable muestran resultados positivos en el año en casi todos los casos. En renta fija, las rentabilidades también han sido positivas por el devengo de las posiciones en cartera.
- Gracias a la confianza de nuestros clientes y a la excelente labor de nuestra Red de distribución, las **aportaciones acumuladas** a fondos de inversión ascienden a **3.485Mn€**.
- **19 de cada 100€ de nuevas entradas** a fondos inversión en España han sido realizadas por nuestros clientes en fondos de inversión del Grupo Ibercaja.

- **2023 nos sitúa en una posición de liderazgo en cuanto a rentabilidades obtenidas por nuestras carteras**. Nuestro posicionamiento cauto, primando las duraciones cortas en renta fija y los sectores defensivos y de calidad en renta variable, nos hace obtener rentabilidades positivas en toda la gama, con una rentabilidad media ponderada de nuestra gama de fondos cercana al 7%.
- Gracias a las **extraordinarias entradas en fondos** y a la buena evolución en términos de rentabilidades de todas nuestras carteras, los volúmenes gestionados se incrementan de manera muy acusada. El volumen en fondos de inversión se sitúa en los 22.749Mn. €
- **Cuota de mercado del 6,54%**[13], lo que supone un crecimiento en el año de 68 pb y 98 pb en el conjunto del plan estratégico de 3 años que finaliza este 2023. Con ello, Ibercaja refuerza más si cabe su posición como quinto grupo español por volumen gestionado en fondos de inversión.
- La **gestión de activos del Grupo Ibercaja** ha sido una vez más **reconocida en la edición de los Premios Expansión-AllFunds Bank**, en la que fue premiada como la entidad con el mejor fondo de inversión en 2022, el Ibercaja Dividendo Global.

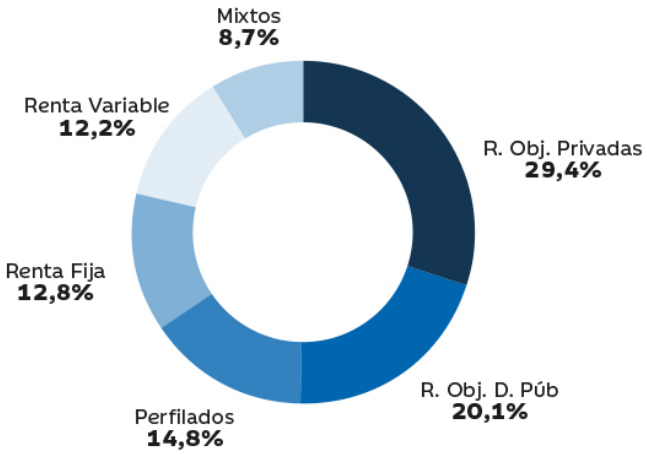
Gama de fondos y estrategia comercial

Ibercaja Gestión dispone de 72 fondos de inversión adaptados a cualquier coyuntura de mercado y a los distintos perfiles de inversor. Adicionalmente, gestiona 2 SICAV en España con un volumen agregado superior a 9 millones de euros y mantiene un acuerdo de gestión de una SICAV domiciliada en Luxemburgo, Ibercaja Global International, que cuenta con un patrimonio de más de 50 millones de euros.

En la evolución del peso de las distintas familias sobre la cifra total de patrimonio gestionado por Ibercaja Gestión, 2023 ha sido un año dominado por los fondos de rentabilidad objetivo, que alcanzan ya el 49% del total del patrimonio gestionado. A pesar de que el año haya venido acompañado de un gran crecimiento en rentabilidad objetivo, los fondos perfilados, mixtos y de renta variable siguen siendo un pilar fundamental.

[13] Inverco a diciembre 2023. 6.55% si Ibercaja Gestión incluye la Gestora de Ibercaja y otras sociedades

Mix de fondos de inversión de la gestora



Una de las claves que explican el extraordinario volumen de aportaciones ha sido anticiparnos a las necesidades de nuestros clientes. Este ejercicio **2023 Ibercaja ha sido una de las entidades más activas en el lanzamiento de nuevos fondos de inversión (8):**

Fondos nuevos		
Ibercaja RF Horizonte 2026, FI	04/09/2023	Fondo de renta fija privada euro con vencimiento a finales de 2026
Ibercaja RF Horizonte 2025, FI	19/05/2023	Fondo de renta fija privada euro con vencimiento a finales de 2025
Ibercaja España - Italia Junio 2024, FI	30/03/2023	Fondo de deuda pública española e italiana con vencimiento en junio de 2024
Ibercaja España - Italia Octubre 2024, FI	04/09/2023	Fondo de deuda pública española e italiana con vencimiento en octubre de 2024
Ibercaja Deuda Pública 2025, FI	04/09/2023	Fondo de deuda pública española e italiana con vencimiento a 2 años
Ibercaja Deuda Alto Rendimiento 2024, FI	30/03/2023	Fondo de renta fija privada con vencimiento a finales de 2024
Ibercaja Corto Plazo Empresas 2, FI	17/02/2023	Fondo de deuda pública europea para empresas
Ibercaja Blackrock China, FI	08/09/2023	Fondo de renta variable China

En un entorno repleto de incertidumbres, hemos primado los productos capaces de aportar seguridad y certidumbre a nuestros clientes, aprovechando las buenas oportunidades que han surgido en renta fija a lo largo de todo el año.

Los fondos gestionados con criterios extra-financieros (ASG) superan a cierre de año los 2.689 millones de euros.

Dentro de la gama de soluciones sostenibles **sobresale Ibercaja Sostenible y Solidario**, nuestro fondo **se consolida como uno de los fondos de mayor tamaño de la gestora**. Son más de **29.621 partícipes** los que confían en nuestro fondo mixto, Ibercaja Sostenible y Solidario, una forma de ahorrar e invertir que ayuda a construir un mundo mejor. Sus **604Mn€ de patrimonio** van a permitirnos en este ejercicio 2023 donar aproximadamente 750.000 € a proyectos sociales y medioambientales.

Cerca de los clientes y empleados

El éxito de la Gestora ha estado fundamentado en **estar cerca de nuestra Red**, además de tener siempre un **producto de calidad que poder ofrecer a nuestros clientes**.

A lo largo de este ejercicio 2023 desde la Gestora hemos mantenido más de **150 encuentros con nuestra Red y Banca de Empresas**. Hemos tratado de facilitar el crecimiento, transmitiendo las últimas noticias relacionadas con los mercados financieros, cuál es nuestra interpretación, qué decisiones estamos tomando en las carteras de los fondos y hacia donde focalizar las nuevas aportaciones de clientes.

También queremos destacar la **participación en más de 60 encuentros con clientes, empresas e instituciones** a través de los cuales hemos ayudado a explicar nuestra visión de los mercados financieros y la evolución de nuestros productos.

Jornadas sobre inversión con Gestoras Internacionales

Tras las jornadas de 2022, que por prudencia tuvieron lugar de manera digital, éste ejercicio se celebraron por quinta vez de manera presencial de la mano de las gestoras BlackRock, DWS, M&G.

Por parte del Grupo Financiero, participaron tanto Ibercaja Gestión como el equipo de Gestión de Inversiones de Banca Privada.

Estas jornadas persiguen aportar un valor añadido a nuestros clientes, dándoles la oportunidad de acceder a contenidos exclusivos y de interactuar con ponentes expertos en la materia, a los que pueden plantearles las dudas más concretas que tengan en lo que se refiere a sus inversiones e inquietudes sobre los mercados.

Se celebraron 6 sesiones presenciales en directo con clientes y 17 adicionales en formato "híbrido" (gestores comerciales y clientes seguían en streaming las sesiones). En directo, el número de visualizaciones superó las 650 y casi 400 clientes siguieron vía streaming las jornadas.

Reconocimientos y premios obtenidos

En la edición de 2023 de los premios Expansión-AllFunds Bank, Ibercaja Gestión ha obtenido el reconocimiento a la gestora con el mejor fondo de inversión, el Ibercaja Dividendo Global.

La sólida trayectoria de las gestoras del Grupo Ibercaja se demuestra habiendo estado presentes en todas y cada una de las ya 34 ediciones de los premios Expansión. Estos reconocimientos tienen lugar en un entorno de incertidumbre y volatilidad en los mercados, en el que Ibercaja está poniendo en valor una vez más su capacidad de adaptación, tanto en la gestión, como en el asesoramiento que realiza a sus clientes.



FONDOS DE PENSIONES

Ibercaja Pensión, EGFP, S.A. es la sociedad del Grupo que tiene por objeto la **gestión de planes de pensiones en sus diferentes modalidades**. La compañía es firmante de los Principios de Inversión Socialmente Responsable de Naciones Unidas y miembro fundador de Spainsif, foro español de la Inversión Socialmente Responsable.

La favorable evolución durante el año de los mercados financieros tanto de renta fija como variable han impulsado un importante crecimiento del patrimonio gestionado por Ibercaja Pensión en 2023.

Además, el desempeño de Ibercaja Pensión ha mejorado respecto a sus competidores, permitiéndole alcanzar las cuotas de mercado más elevadas de su historia tanto a nivel global, como dentro del sector de planes individuales y planes de empleo.

El patrimonio gestionado por Ibercaja Pensión al finalizar 2023 totaliza 7.542 millones de euros, cifra que representa un incremento de 549 millones de euros respecto al cierre de 2022 (+7,85%). La compañía continúa en el cuarto lugar entre las entidades gestoras a nivel nacional. La cuota de mercado[14] se sitúa en el máximo histórico de 6,16%, superando el nivel de 2022 en 3 puntos básicos (6,13%). El número de partícipes se sitúa en 315.930.

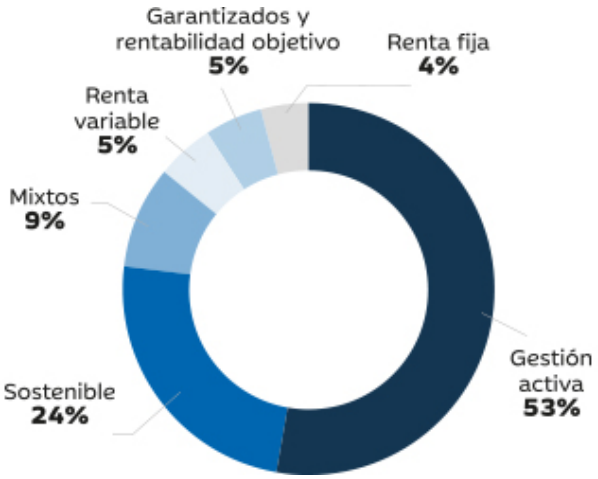
El volumen gestionado en planes de pensiones del sistema individual ha avanzado 299 millones de euros (+10,6%) alcanzando una cifra de 3.119 millones de euros. La cuota de mercado ha avanzado significativamente hasta el 3,67% (3,59% en 2022).

En planes de empleo, el patrimonio asciende a 4.422 millones de euros, cifra superior en 250 millones a la de 2022 (+5,98%). La cuota de mercado en este segmento de mercado se sitúa en 12,06%, consolidando a Ibercaja Pensión en el tercer puesto entre las gestoras españolas. Se administran un total de 17 planes que cuentan con 70.865 partícipes y beneficiarios.

[14] Inverco a diciembre 2023, datos 2022 reformulados https://www.inverco.es/documentos/pension_trimestral/2312_Diciembre%202023/2312Tfp_0101-PatrimEuros.pdf.

A nivel sectorial en planes de pensiones individuales, el mayor crecimiento durante 2023 por categorías de productos, lo han protagonizado los Planes Garantizados y de Rentabilidad Objetivo que representan ya el 5% del patrimonio administrado, frente al 3% en 2022. Los Planes de Gestión Activa Global concentran al terminar el ejercicio el 53% del patrimonio en planes individuales de Ibercaja. También destaca el desempeño en Planes Sostenibles que representan un 24% del patrimonio administrado en Planes Individuales.

Patrimonio PIP 2023
3.119 millones €



Gama de planes y estrategia comercial

Durante 2023, la compañía ha estado muy activa para aprovechar las oportunidades de negocio derivadas del Real Decreto 668/2023, de 18 de julio para el impulso de los planes de pensiones de empleo, por el que se modifica el Reglamento de planes y fondos de pensiones. Ibercaja Pensión ya ha creado las 3 nuevas clases previstas por la norma:

A. Creación de Fondos de Pensiones de Empleo de Promoción Pública: Ibercaja Pensión ha sido **una de las únicas cinco entidades seleccionadas**, a través de una licitación pública, para gestionar los **nuevos Fondos de Pensiones de Empleo de Promoción Pública (FPEPP)**, modelo que promueve el sector público y será gestionado por entidades privadas.

Se trata de una concesión que avala la destacada posición de la gestora en el Sistema de Empleo, en el que ocupa la tercera posición en el ranking nacional por volumen gestionado. Cada una de las entidades seleccionadas ofrecerá un total de tres FPEPP con perfiles de riesgo diferentes, uno de renta fija, otro mixto y otro de renta variable. Los de Ibercaja son:

- Ibercaja RF Trece, Fondo de Pensiones de Empleo de Promoción Publica Abierto
- Ibercaja RFM Catorce, Fondo de Pensiones de Empleo de Promoción Publica Abierto
- Ibercaja RV Quince, Fondo de Pensiones de Empleo de Promoción Publica Abierto

El sistema de los Fondos de Pensiones de Empleo de Promoción Pública contará con una Plataforma Digital Común que alojará toda la información necesaria para los partícipes, gestoras y para la propia Comisión de Seguimiento. Ibercaja está colaborando de forma muy activa en el grupo de trabajo que participa en el desarrollo de esta plataforma.

Las condiciones de la licitación contemplan que en 3 años cada entidad administre a través de estos Fondos al menos 500 millones de euros.

Estos Fondos iniciaran su desarrollo comercial en 2024.

Los Fondos serán supervisados por una Comisión de Control Especial compuesta por cuatro representantes de los sindicatos, cuatro de las organizaciones empresariales y cinco personas designadas a propuesta del Ministerio de Seguridad Social.

B. Creación de Planes de Pensiones Simplificados de Autónomos: La compañía ha lanzado **dos Planes de Pensiones Simplificados de Autónomos**:

- Plan de Pensiones Simplificado Autónomos Ibercaja Equilibrado (integrado en Ibercaja Empleo Equilibrado, Fondo de Pensiones), promovido por el Colegio de Economistas de La Rioja, tiene un perfil inversor conservador y ofrece un modelo de gestión activa invirtiendo la mayor parte en renta fija y limitando a un máximo del 30% la inversión en renta variable.
- Plan de Pensiones Simplificado Autónomos Ibercaja Crecimiento (integrado en Ibercaja Empleo Equilibrado, Fondo de Pensiones), promovido por la Asociación de Jóvenes Empresarios de Zaragoza, tiene un perfil inversor moderado y ofrece un modelo de gestión activa invirtiendo un máximo del 60% la inversión en renta variable.

En esta nueva categoría dentro de los Planes de Empleo, el desempeño de Ibercaja ha sido muy notable, alcanzando a cierre de 2023 una cuota de mercado por patrimonio administrado del 7,95%, aportando así soluciones de ahorro y optimización fiscal para la jubilación al colectivo de los autónomos

Estos nuevos Planes suponen una gran oportunidad para este colectivo ya que, a través de ellos, van a poder aportar y desgravarse en IRPF hasta un límite máximo anual de 5.750 euros, incrementando considerablemente su capacidad de ahorro en Planes de Pensiones, limitado hasta ahora a 1.500 euros.



Planes simplificados de autónomos

		PATRIMONIO (Mn€)	PARTÍCIPES
Crecimiento	Renta variable mixta	3,48	906
Equilibrado	Renta fija mixta	3,04	808
Total		**6,52**	**1.714**

C. Creación de los Planes de pensiones individuales basados en programas comerciales o campañas de patrocinio: Ibercaja ha promovido el Plan individual de pensiones "**Plan de Pensiones Pensumo**" cuya gestora es Ibercaja Pensión, que dará respuesta a una de las alternativas incorporadas por el R.D. 668/2023 "Pensión por Consumo", un proyecto disruptivo que consiste en que los partícipes recibirán aportaciones a su favor realizadas por empresas a través de programas comerciales o campañas de patrocinio.

En Ibercaja estos programas comerciales serán desarrollados por una nueva sociedad creada en 2023, "Pensumo, Pensión por Consumo, S.L.", participada al 90% por Ibercaja Banco y al 10% por Plataforma de Decisión por Consumo S.L.

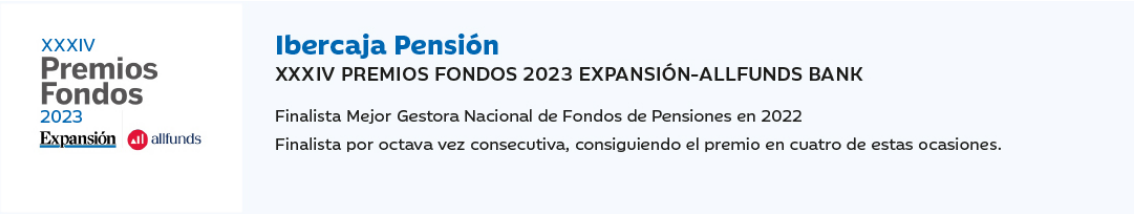
Esta compañía será la encargada diseñar los programas comerciales y adherir a los mismos a los clientes, siendo las aportaciones resultantes dirigidas al citado "Plan de Pensiones Pensumo" de Ibercaja Pensión. Este proyecto tendrá un importante desarrollo comercial durante 2024.

El "Plan de Pensiones Pensumo" se integrará en "Ibercaja Pensiones Confianza, F.P.", Fondo de Renta Fija mixta que sigue estrategias de Inversión Socialmente Responsable.

"Pensión por Consumo" es una propuesta innovadora de Ibercaja al Sandbox, donde sector financiero, el sector Fintech y la administración pública colaboran para habilitar nuevos servicios innovadores en la sociedad. La propuesta de Ibercaja ha sido la única capaz de contribuir a modificar la legislación vigente, de forma conjunta con la administración, para abordar el reto, de gran transcendencia social, de la construcción del ahorro de las familias para el futuro a través de fórmulas innovadoras y adaptadas a los hábitos de los consumidores.

Reconocimientos y premios obtenidos

Ibercaja Pensión fue finalista en la **nominación a la Mejor Gestora de Fondos de Pensiones de 2022**, siendo ésta la octava vez consecutiva que está nominada en esta categoría, consiguiendo el premio en cuatro de estas ocasiones (2020, 2018, 2017 y 2016). Se trata de un hito muy relevante dada la importancia de estos premios que concede la propia industria y que muestra la valoración positiva que nuestros competidores tienen del negocio de pensiones de Ibercaja.



Iniciativas





La compañía promovió la celebración en Madrid de las "**IX Jornadas de Planes de Pensiones en España**" con el título de "La evolución del ahorro y las pensiones, fondos públicos, fiscalidad e inteligencia artificial en la gestión de activos".

La compañía organizó un año más en Zaragoza un evento sobre finanzas sostenibles enmarcado dentro de la semana de Inversión Socialmente Responsable titulado "**Financiación de la Transición Energética. La Movilidad Sostenible**" que se desarrolló en Mobility City.

Adicionalmente, Ibercaja participó por segundo año consecutivo en el **programa de Inverco "Rumbo a tus sueños"** cuyo objetivo es mejorar la educación financiera en centros educativos de Formación Profesional repartidos por todo el territorio nacional.

También se participó en las actividades desarrolladas por Fundación Ibercaja durante la **semana de la Educación Financiera**.

NEGOCIO ASEGURADOR

El negocio asegurador del Grupo se desarrolla a través de dos compañías que operan en el ramo de vida y de no vida, proporcionando productos y apoyo especializado a la red de oficinas de Ibercaja Banco: **Ibercaja Vida Compañía de Seguros y Reaseguros e Ibercaja Mediación de Seguros**.

Sin duda el ejercicio 2023 ha supuesto un año de retos para la compañía aseguradora donde se ha visto **reforzada su fiabilidad, solvencia y reputación** intachable. Todo esto ha sido posible gracias a situar al cliente en el centro de su estrategia, ser constante en el seguimiento de los riesgos, la situación del mercado y la competencia, dando cumplimiento a los cada vez más exigentes requerimientos normativos y tratando de adaptarse a las nuevas tecnologías.

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

Ibercaja Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.U. está especializada en seguros de vida, con una trayectoria contrastada en el negocio de bancaseguros desde 1996. La Entidad produce **seguros de vida ahorro y vida riesgo que intermedia a través de Ibercaja Mediación** y distribuye mediante la red comercial y canales digitales de Ibercaja Banco. El ratio de solvencia supera ampliamente el límite legal establecido del 100% alcanzando en diciembre de 2023 el 195%.

Atendiendo a las provisiones técnicas, 2023 ha sido el **mejor año de la historia de la compañía**, alcanzando a cierre del ejercicio un volumen de 7.703 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 14,9% respecto al ejercicio 2022. Dentro del sector, el crecimiento interanual de Ibercaja ha sido el más relevante y sitúa a la compañía como la séptima compañía a nivel nacional en el ranking asegurador y con una cuota de mercado[15] del 3,78% a diciembre de 2023.

En términos del nivel de primas cobradas, la compañía cierra el ejercicio con **una cifra récord en captaciones** de 1.776 millones de euros lo que ha supuesto un excelente crecimiento del 59,9% sobre la cifra de 2022 y sitúa a la compañía en quinta posición del ranking a nivel nacional atendiendo a esta variable.

Ibercaja Vida cuenta con una extensa gama de productos de vida ahorro: **seguros de ahorro sistemático, ahorro inversión** (rentas vitalicias, temporales, ahorro fijo y planes de previsión asegurado) y **Unit Linked**. El importe de las primas y el número de pólizas se muestra en el cuadro siguiente:

[15] ICEA diciembre 2023

	2023	2022	2021
Nº Pólizas	439.969	414.791	446.418
Primas de seguros de ahorro (millones de €)	1.698	1.035	826

Gama de seguros y estrategia comercial

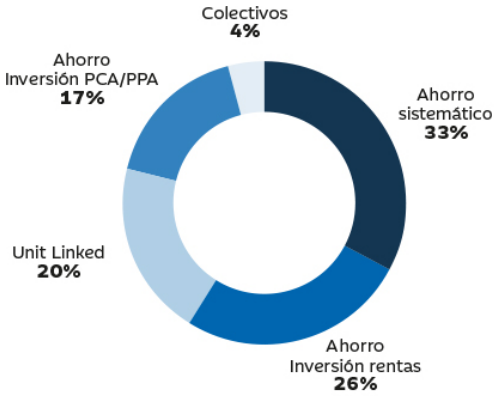
Actualmente, Ibercaja Vida es una compañía líder en el mercado del ahorro finalista, centrado en productos que ofrecen al cliente una **elevada liquidez ligada a una gran flexibilidad**, tanto desde el punto de vista de las aportaciones como de las prestaciones, lo que permite que el cliente los perciba como productos seguros y versátiles a la hora de gestionar su ahorro.

Dentro de este ámbito del seguro de ahorro, la Compañía continúa centrada en su estrategia activa de inversión, actualización de tarifas, etc. siempre en búsqueda constante de las **alternativas más rentables para sus clientes**. Asimismo, la oferta comprende varios plazos de inversión para adaptarnos a los objetivos de ahorro de cada cliente desde el corto plazo hasta productos vitalicios.

Las provisiones matemáticas de seguros de vida ahorro alcanzan los 7.565 millones de euros a cierre de 2023, registrando un fuerte crecimiento (15%) respecto a las del último ejercicio, siendo su distribución la siguiente:

	2023		2022	
	Mn€	%	Mn€	%
Seguros ahorro sistemático	2.527	33,4	2.139	32,5
Seguros ahorro inversión	3.223	42,6	2.543	38,7
Unit Linked	1.489	19,7	1.553	23,6
Seguros colectivos	326	4,3	337	5,2
Total	**7.565**	**100,0**	**6.573**	**100,0**

Composición del ahorro gestionado a cierre 2023



Otro de los pilares fundamentales en los que Ibercaja Vida soporta su oferta comercial continúa siendo la gama de **Seguros de Vida Riesgo Individuales**. En la actualidad, la aseguradora cuenta con una amplia gama de productos de riesgo, con distintas coberturas para adaptarse a las diferentes necesidades de previsión de los clientes

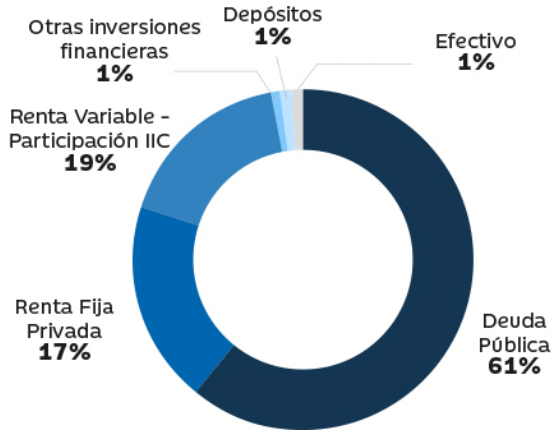
Cartera de inversiones

En relación con las inversiones, el rating medio de la cartera de inversiones de la aseguradora se sitúa en A- y se observa una tendencia positiva en la evolución de la calidad crediticia de sus inversiones durante los últimos años.

El activo de Ibercaja Vida, que da soporte a la garantía frente a las obligaciones asumidas por la aseguradora para con sus asegurados, está compuesto por una cartera básicamente de activos financieros con un perfil conservador, donde se destina el mayor porcentaje de los recursos a la inversión en Deuda Pública Europea de una manera diversificada por país y plazo.

En conclusión, Ibercaja Vida gestiona a cierre del ejercicio un importe de 7.942 M€ desglosado de la siguiente manera:

Activos financieros gestionados a cierre del ejercicio 2023



Innovación

Dentro del espíritu de continua mejora de la compañía, esta gama de productos además se ha visto **reforzada** durante el ejercicio 2023 con lanzamientos de novedosos productos como:

- El seguro **Ibervida Consumo digital**, producto combinado con préstamos y cuyo canal de venta es a través de Ibercaja Directo y la App y con una cifra exitosa de contrataciones desde su puesta en marcha. No solo supone un hito por el producto en sí si no por la apertura de la compañía a la omnicanalidad facilitando su contratación a los clientes.
- **Nuevos productos de Vida Riesgo** con coberturas de protección personal, cáncer de género, enfermedades graves del asegurado, de hijos, cáncer general…que completan el catálogo de la compañía con una seña diferencial y de valor añadido dentro del sector.

Lo que Ibercaja Vida busca con este tipo de productos es seguir ofreciendo productos que aportan un gran valor a los clientes para acercarse más si cabe a sus necesidades, así como velar por la situación financiera de la compañía al ser productos que aportan un margen y estabilidad a la cuenta de resultados.

Siempre en constante innovación y en búsqueda de la mejora continua, dentro de este ejercicio la compañía ha abordado **numerosos proyectos estratégicos** y ligados a la **innovación**:

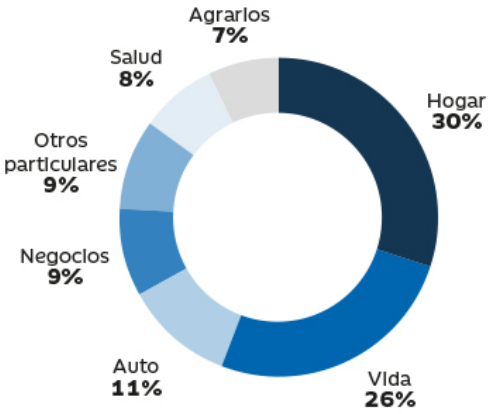
- **Nuevo sistema de suscripción automatizada**, que ha llevado a lograr una evaluación más precisa del riesgo y a dar una mayor agilidad y privacidad en la contratación. Esto se ha traducido en una exitosa cifra de contratación directa y reducir tareas administrativas siempre en beneficio del cliente;
- Construcción de un **modelo de pricing avanzado optimizado** que permita una mejor adecuación del precio a cada cliente en función de una evaluación más precisa del riesgo desde un punto de vista técnico;
- Primer análisis sobre posibles cambios en el **core tecnológico de la compañía** que permita una estrategia cada vez más adaptada al cliente, con respuesta más rápida y con mayor digitalización del negocio.

Ibercaja Mediación de Seguros

Ibercaja Mediación de Seguros S.A.U., está dedicada a la distribución de **seguros de riesgo (vida y no vida) y ahorro jubilación** para particulares y empresas a través de la red de oficinas y canales digitales del Banco. La actividad de la compañía también alcanza a las operaciones reguladas por el Real Decreto Legislativo 1/2002 que aprueba el Texto Refundido de la Ley de Regulación de Planes y Fondos de Pensiones. La Sociedad mantiene una alianza estratégica con Caser en el ámbito de seguros no vida.

Las primas de seguros de riesgo intermediadas por Ibercaja Mediación de Seguros, 321 millones de euros, crecen el 6,1 % frente a las del ejercicio anterior y las pólizas totalizan 941.886.

Primas Netas Seguros Riesgo
(Primas 321Mill. €)



Las primas por seguros de vida riesgo aumentan un 0,6 % hasta los 82 millones de euros. Ibercaja Vida, con 78 millones de euros de primas intermediadas en seguros de vida riesgo individual, es la principal aseguradora en el ramo de vida riesgo. El resto del volumen de primas de pólizas de vida riesgo proceden principalmente de Caser.

(millones de euros)	2023	2022	2021
Primas de seguros de vida riesgo	82	82	78
Del que: Ibercaja Vida	78	77	73

Las primas de seguros de no vida, 239 millones de euros, aumentan el 8,1 %. El impulso de la actividad es el resultado del esfuerzo comercial y la alianza con Caser para su distribución a través de la red de oficinas. Los avances más destacados corresponden al ramo de decesos (12,1%), autos (11,8%), salud (7,9%) y multirriesgos (5,7 %).

(millones de euros)	2023	2022	2021
Primas de seguros de no vida	239	221	206
Del que: Acuerdo con Caser	209	195	183

Estrategia comercial

A lo largo de 2023, Ibercaja Mediación ha impulsado las siguientes acciones en el ámbito de los seguros de no vida:

- Hogar Bancaseguros. Nuevo sistema de cotización por el que se ofrece en todas las modalidades de Seguros de Hogar un precio adaptado al perfil de cada cliente y a cada situación de riesgo.
- Mejoras en Programas de fidelización de clientes (Platino, Oro y Plata Caser).
- Nuevos Seguros para mascotas Caser WeCAN RC y WeCAN Live que se suman al ya existente Seguro Caser WeCAN Check, en función de las necesidades de aseguramiento.
- Nuevos seguros de Responsabilidad Civil, recogiendo mejoras y novedades a los existentes.
- Mejoras en herramientas de asesoramiento y contratación, como el Recomendador y Telesuscripción de Salud.
- Desarrollos en app de la operativa con seguros de vida riesgo.

REORGANIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE IBERCAJA LEASING Y FINANCIACIÓN S.A.U., E.F.C.

A principios del mes de julio de 2023, se completó la reorganización de la actividad de Ibercaja Leasing y Financiación S.A.U., E.F.C., consistente en:

- **Integración de la actividad de leasing en Ibercaja Banco**, buscando sinergias en la gestión y regulación en los circuitos de admisión, seguimiento y recuperación de crédito, distribución comercial, obligaciones de reporting, por eficiencia en costes y en línea con las mejores prácticas del sector.
- **Ampliación de la actividad de financiación al consumo** en el Establecimiento financiero de crédito, apalancada en las capacidades (materiales, humanas, alianzas comerciales y operativas) de la actividad de Renting de vehículos.
- **La nueva actividad de renting se instrumenta desde Ibercaja Renting S.A.U.,** sociedad de reciente creación, para lograr una mayor agilidad y flexibilidad del negocio.

CRÉDITO AL CONSUMO

Ibercaja Servicios de Financiación, E.F.C., S.A.U. (anteriormente denominada Ibercaja Leasing y Financiación, S.A.U., E.F.C.) está especializada en la **financiación a particulares a través de préstamos al consumo para la adquisición de vehículos**, tras el cambio de su objeto social que ha tenido lugar en este ejercicio.

En el mes de abril se inició la concesión de operaciones de préstamo al consumo, y en el mes de julio se produjo la escisión a favor de Ibercaja Banco de la actividad de leasing que venía desarrollando hasta la fecha. A partir de ese momento, las nuevas operaciones de renting se han comenzado a formalizar a través de una sociedad de nueva constitución creada para esta finalidad, manteniéndose las operaciones de renting ya formalizadas en Ibercaja Servicios de Financiación hasta su vencimiento.

En este contexto, Ibercaja Servicios de Financiación, E.F.C., S.A.U. cierra el ejercicio 2023 con un **riesgo vivo de 136 millones** de euros y con un **volumen de formalizaciones de 90 millones de euros**, de los que 15 millones de euros corresponden a nuevas operaciones de préstamo al consumo.

La ratio de morosidad de la Sociedad es del 0,92%, sensiblemente inferior a la media de los establecimientos financieros de crédito (6,97% a noviembre de 2023). A su vez, la tasa de cobertura representa el 78% de los saldos dudosos

RENTING

Ibercaja Renting, S.A.U. es una sociedad de nueva constitución, especializada en la **concesión de operaciones de renting destinadas a particulares, empresas y autónomos**.

El volumen de contratación de operaciones de renting en el Grupo Ibercaja ha continuado en 2023 con la senda ascendente mostrada en ejercicios anteriores. Tras comenzar su actividad en el mes de julio de 2023, Ibercaja Renting cuenta a cierre del ejercicio con una **cartera de 37 millones de euros**.

La sociedad, mostrando su compromiso con el cuidado del medio **ambiente**, ha lanzado en el ejercicio campañas comerciales para impulsar la contratación de renting de vehículos con etiquetas CERO y ECO.



05

Información relevante del Grupo Ibercaja: principales magnitudes

5.1 Aspectos más relevantes del periodo en el Grupo Ibercaja[16]

2-6, 3-3

Ibercaja cierra el último año de su Plan Estratégico "Desafío" 2023 con un elevado dinamismo comercial, una cifra histórica de rentabilidad y un sólido balance .

> El dinamismo comercial de Ibercaja en la gestión de activos, seguros de riesgo y concesión del crédito, supera a la del conjunto del sector

- Los **recursos minoristas**, **71.506 millones de euros**, avanzan un **3,6%** gracias al foco comercial de Ibercaja en la **diversificación de los recursos de clientes** hacia productos que ofrecen un mayor valor añadido a la base de clientes. Así, la Entidad ha logrado cifras históricas en aportaciones a productos de **gestión de activos y seguros de vida** que alcanzan los **4.704Mn€** en el ejercicio. Como resultado de esta estrategia, el saldo de gestión de activos y seguros de vida crece un **19,3%** y ya supone el **52,8%** del total de recursos minoristas.
- El principal producto de esta estrategia son los **fondos de inversión** con unas **aportaciones** que alcanzan **3.485Mn€** en el año e Ibercaja es la segunda Entidad que más aportaciones netas obtiene con el **19,0% del total del sistema**. El **saldo de fondos de inversión** aumenta un **24,1%** en el ejercicio y la **cuota de mercado** mantiene su senda ascendente y avanza hasta el **6,5%** (vs. 5,9% en 2022).
- En un entorno de clara desaceleración de la demanda de **hipotecas**, que caen un 18,6%[17] i.a. en el sector, Ibercaja consigue un mejor comportamiento relativo con caídas del 5,1% i.a., que le permite así mejorar la **cuota de mercado** en este segmento.

[16] En toda la sección 5, os datos de 2022 están reexpresados bajo IFRS17 para comparabilidad.
[17] Fuente: Banco de España, última información disponible diciembre 2023

- El saldo de **crédito destinado a empresas** asciende a **8.533 millones**, que representa un incremento del **2,1%** respecto a 2022. Este crecimiento se ha traducido en un incremento de la **cuota de mercado** del crédito a sociedades no financieras hasta el de **13 puntos básicos** en el año.
- La **nueva producción de primas de seguros de vida riesgo y no vida** **repunta** el **7,6%** interanual hasta los **56 millones de euros**. Destaca la **nueva producción de no vida** que aumenta un 8,3% interanual gracias al notable crecimiento tanto en particulares como en empresas.
- Los **clientes digitales** llegan al **63,4%**. Los usuarios de **banca digital** que han utilizado alguno de los diferentes canales en el último mes llegan a **951 mil** destacando los avances en usuarios de banca móvil y pago móvil que ascienden hasta **730 mil y 422 mil**, respectivamente.

> **Ibercaja alcanza un beneficio neto de 304 millones de euros**, cifra histórica de la Entidad, gracias, al buen comportamiento de los **ingresos recurrentes** en un entorno de subidas de tipos de interés, volatilidad en el mercado y presiones inflacionistas.

- **El conjunto de ingresos recurrentes** **se incrementa un 30,6% i.a. hasta los 1.257Mn€** impulsado principalmente por la buena evolución del margen de intereses gracias al notable incremento de los ingresos financieros muy superior al aumento del coste de la financiación minoristas.
- Los **gastos de explotación** **ascienden un 9,4 %** en el año hasta los **622** millones. Excluyendo la gratificación extraordinaria, **los gastos recurrentes** aumentan un **6,2% i.a. El ratio de eficiencia recurrente** se sitúa en el **48,1%**.
- Los **saneamientos de crédito e inmuebles adjudicados** se sitúan en **130 millones de euros**, lo que supone un crecimiento del **35,9% i.a.** tras realizar la Entidad un fuerte esfuerzo de mejora en los niveles de cobertura. El coste del riesgo del Grupo se ha situado en **42 puntos básicos**.
- El **beneficio neto de la Entidad** es de **304 millones de euros**, mayor cifra de la historia reciente, lo que supone un incremento anual de **67,4%**. El **ROTE** alcanza el **11,6%, superando holgadamente el objetivo fijado del 9,0% en el Plan "Desafío" 2023**.

> **Uno de los balances más sólidos del sistema financiero español**: los indicadores de **calidad de activo siguen mejorando en el ejercicio** e Ibercaja mantiene unos **altos niveles de solvencia y liquidez**.

- Los **activos dudosos** disminuyen un 2,5% en términos i.a. **La tasa de mora se mantiene en el 1,6%** e Ibercaja cierra con un gap positivo frente al conjunto de entidades de crédito de 195 puntos básicos[18]. El **grado de cobertura** de la exposición morosa asciende a **93,6%**, representando un incremento respecto a 2022 de 3,7 puntos porcentuales.
- Los **activos problemáticos**, caen un 9,0% respecto al ejercicio anterior y totalizan **830 millones de euros a cierre de 2023**. El **índice de activos problemáticos, 2,8%**, mejora 12 puntos básicos en el año. El **grado de cobertura** del conjunto de los activos problemáticos se sitúa en el **81,5%**, 5,2 puntos porcentuales más que a cierre de 2022.
- Ibercaja mantiene una sólida posición de liquidez, el **ratio LCR** alcanza el **247,2%**, y un fuerte perfil de financiación, con un **ratio NSFR** del **141,3%**. El **ratio de crédito sobre financiación minorista (LTD)** es del **84,9%**.
- En términos **fully loaded**, el **CET1** asciende a **12,7%**, mientras que el **capital total** asciende a **17,3%**, situándose ambos ratios en línea con el objetivo estratégico de la Entidad (12,5% y 17,0% respectivamente). Ibercaja cuenta con una distancia **MDA** de **476** puntos básicos, una de las más elevadas del sistema financiero español. Tras la emisión de **deuda senior preferente** de **500 millones** en mayo de 2023, **Ibercaja cumple de manera anticipada con los requisitos MREL a enero de 2024**.

[18] Fuente: Banco de España, última información disponible a noviembre de 2023.

Datos relevantes

BALANCE	31/12/2023	31/12/2022	Variación %
Activo total	54.516	54.636	(0,2)
Préstamos y anticipos a la clientela brutos	29.797	31.346	(4,9)
Cartera de crédito sana ex adquisición temporal de activos	28.612	29.237	(2,1)
Total recursos minoristas	71.506	69.016	3,6
Patrimonio neto	3.317	3.206	3,5
Volumen de negocio minorista	100.118	98.253	1,9

RESULTADOS (miles de euros)	31/12/2023	31/12/2022	Variación %
Margen de intereses	660.718	462.429	42,9
Margen bruto	1.186.464	943.648	25,7
Resultado antes de saneamientos	564.313	374.756	50,6
Resultado atribuido a la entidad dominante	304.396	181.871	67,4

EFICIENCIA Y RENTABILIDAD	31/12/2023	31/12/2022	Variación %
Ratio de eficiencia recurrente (gastos ordinarios/ ingresos recurrentes)	48,1 %	59,1 %	(18,7)
ROA (resultado atribuido a la entidad dominante/ activo total medio)	0,6 %	0,3 %	80,7
RORWA (resultado atribuido a la entidad dominante/ APRs)	1,6 %	1,0 %	62,5
ROE (resultado atribuido a la entidad dominante/ fondos propios medios)	10,3 %	6,3 %	63,4
ROTE (resultado atribuido a la entidad dominante/ FP tangibles medios)	11,6 %	7,0 %	66,1

GESTIÓN DEL RIESGO	31/12/2023	31/12/2022	Variación %
Saldos dudosos (préstamos y anticipos a la clientela)	483	496	(2,5)
Ratio de morosidad de préstamos y anticipos a la clientela (%)	1,6 %	1,6 %	2,6
Ratio de activos problemáticos (%)	2,8 %	2,9 %	(4,1)
Cobertura de los riesgos dudosos	452	446	1,5
Tasa de cobertura de los riesgos dudosos (%)	93,6 %	90,0 %	4,1
Tasa de cobertura de la exposición problemática (%)	81,5 %	76,3 %	6,8

LIQUIDEZ	31/12/2023	31/12/2022	Variación %
Activos líquidos/ activo total (%)	22,3 %	24,4 %	(8,9)
Ratio crédito/ financiación minorista (LTD)	84,9 %	78,4 %	8,3
Ratio LCR (%)	247,2 %	306 %	(19,3)
Ratio NSFR (%)	141,3 %	152,7 %	(7,4)

SOLVENCIA	31/12/2023	31/12/2022	Variación %
CET1 phased in (%)	12,9 %	13,0 %	(0,9)
Coeficiente de solvencia phased in (%)	17,5 %	17,7 %	(1,4)
Ratio de apalancamiento phased in (%)	5,8 %	5,6 %	3,7
CET1 fully loaded (%)	12,7 %	12,4 %	2,6
Capital total fully loaded (%)	17,3 %	17,1 %	1,0
Ratio de apalancamiento fully loaded (%)	5,7 %	5,4 %	6,5

INFORMACIÓN ADICIONAL	31/12/2023	31/12/2022	Variación %
Nº empleados Grupo	4.964	4.794	3,5
Nº oficinas	892	894	(0,2)

Cifras redondeadas en millones de euros y %

5.2 Análisis de las principales magnitudes del balance

2-6

> Uno de los balances más sólidos del sistema financiero español, con unas métricas de calidad de activo que siguen mejorando a pesar del endurecimiento de las condiciones financieras

Principales epígrafes balance consolidado:

	31/12/2023	31/12/2022	Variación	Variación %
Efectivo y entidades de crédito	2.789.757	2.242.423	547.334	24,4
Préstamos y anticipos a la clientela	29.344.665	30.900.520	(1.555.855)	(5,0)
Cartera de valores	19.297.378	18.361.519	935.859	5,1
Activos tangibles	977.792	978.150	(358)	0,0
Activos intangibles	366.407	302.950	63.457	20,9
Resto de activos	1.740.481	1.850.531	(110.050)	(5,9)
Total activo	**54.516.480**	**54.636.093**	**(119.613)**	**(0,2)**
Depósitos de entidades de crédito y bancos centrales	4.402.017	2.013.412	2.388.605	118,6
Depósitos de la clientela	35.217.277	38.841.785	(3.624.508)	(9,3)
Valores representativos de deuda emitidos	1.684.814	1.715.207	(30.393)	(1,8)
Pasivos por contratos de seguros	7.576.470	6.438.199	1.138.271	17,7
Provisiones	197.245	219.055	(21.810)	(10,0)
Resto de pasivos	2.121.198	2.202.440	(81.242)	(3,7)
Total pasivo	**51.199.021**	**51.430.098**	**(231.077)**	**(0,4)**
Patrimonio neto	**3.317.459**	**3.205.995**	**111.464**	**3,5**
Total pasivo y patrimonio neto	**54.516.480**	**54.636.093**	**(119.613)**	**(0,2)**

Activo

Los **activos totales** del balance consolidado suman **54.516 millones de euros**, frente a 54.636 millones de euros de diciembre de 2022.

Los **préstamos y anticipos a la clientela**, contabilizados en activos financieros a coste amortizado y activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, ascienden a **29.345 millones de euros**, un 5,0% inferior a cierre de 2022. En términos brutos, es decir sin correcciones de valor por deterioro de activos, la cartera crediticia se sitúa en 29.797 millones. El crédito "sano", que excluye los activos morosos y la adquisición temporal de activos, se sitúa en 28.612 millones y disminuye **626 millones de euros o el -2,1% interanual**. La Entidad ha registrado un crecimiento superior al del mercado, aunque, a pesar de la buena evolución de las **formalizaciones de préstamos y créditos** que totalizan en **6.383 millones de euros**, un 6,6% superior al año anterior, la evolución del saldo de crédito ha estado afectado por el aumento de las amortizaciones y cancelaciones anticipadas.

Atendiendo a **mercados geográficos**, Madrid y Arco Mediterráneo concentran el 55% de lo concedido en el año, mientras que un 38% corresponde a la Zona Tradicional. La Entidad mantiene un perfil de riesgo bajo, siendo **especialistas es préstamos para la adquisición vivienda**, que representa el 61% sobre el total del crédito “sano”. Sin perder esta especialización, **Ibercaja está aumentando progresivamente su foco en crédito a empresas no inmobiliarias**, que representa ya el 26% del saldo del crédito normal.

Distribución de los préstamos y anticipos a la clientela por finalidades:

	31/12/2023	31/12/2022	Variación	Variación %
Crédito a hogares	19.067.118	19.535.074	(467.956)	(2,4)
Vivienda	17.406.676	17.874.737	(468.061)	(2,6)
Consumo y otros	1.660.442	1.660.337	105	0,0
Crédito a empresas	8.532.952	8.357.698	175.254	2,1
Actividades productivas no inmobiliarias	7.531.464	7.399.348	132.116	1,8
Promoción inmobiliaria	1.001.488	958.350	43.138	4,5
Sector público y otros	1.011.708	1.344.669	(332.961)	(24,8)
Préstamos brutos ex deteriorados y ATAs	**28.611.777**	**29.237.441**	**(625.664)**	**(2,1)**
Adquisición temporal de activos	702.327	1.613.345	(911.018)	(56,5)
Activos deteriorados	483.010	495.623	(12.613)	(2,5)
Préstamos y anticipos a la clientela brutos	**29.797.114**	**31.346.410**	**(1.549.296)**	**(4,9)**
Pérdidas por deterioro y otros	(452.449)	(445.891)	(6.558)	1,5
Préstamos y anticipos a la clientela	**29.344.665**	**30.900.519**	**(1.555.854)**	**(5,0)**

Cifras en miles de euros

El **crédito a hogares** desciende un 2,4% interanual. Su principal componente, los **préstamos para adquisición de vivienda**, retroceden un 2,6%. Las nuevas formalizaciones en este segmento registran un comportamiento mejor al del mercado. Así, Ibercaja registra una caída i.a del 5,1% hasta 1.919 millones de euros vs. 18,6% del conjunto del sistema. Gracias a esta evolución más favorable, la Entidad consigue aumentar ligeramente la cuota de mercado hasta el 3,53% (diciembre 2023). A su vez, el **crédito al consumo y otra financiación a hogares**, con un peso del 5,8% sobre el total, retrocede un 0,7%.

El **crédito destinado a empresas** asciende a **8.533 millones,** que representa un incremento del **2,1%** respecto a 2022. Este crecimiento se ha traducido en un incremento de la cuota de mercado del crédito a sociedades no financieras de 13 puntos básicos en el año. El foco de crecimiento es la **financiación a actividades productivas no inmobiliarias** que aumenta un 1,8%. Este avance se explica por el elevado dinamismo de las formalizaciones de préstamos y créditos que avanzan un 19,6% así como por el excelente comportamiento del crédito circulante que ha registrado un incremento del volumen negociado en el año del 5,9%. Por su parte, la exposición a **promoción inmobiliaria**, que únicamente representa el 3,5% sobre el crédito sano, se ha visto incrementada en un 4,5% en el año.

Indicadores de calidad de activos (dudosidad, activos adjudicados y coberturas)

	31/12/2023	31/12/2022
Activos dudosos préstamos y anticipos a la clientela	483.298	495.623
Préstamos y anticipos a la clientela brutos	29.797.114	31.346.410
Tasa de morosidad de préstamos y anticipos a la clientela (%)	**1,62 %**	**1,58 %**
Activos problemáticos (dudosos préstamos y anticipos a la clientela + adjudicados)	830.240	912.547
Exposición (préstamos y anticipos clientela + act. Adjudicados)	30.144.056	31.763.334
Índice de activos problemáticos	**2,75 %**	**2,87 %**

Activos dudosos préstamos y anticipos a la clientela	483.298	495.623
Cobertura de los riesgos dudosos	452.449	445.891
Tasa de cobertura riesgos dudosos (%)	**93,62 %**	**89,97 %**
Activos adjudicados (valor contable bruto)	346.942	416.924
Cobertura de los activos adjudicados	224.441	250.804
Tasa de cobertura los activos adjudicados (%)	**64,69 %**	**60,16 %**
Activos problemáticos (dudosos préstamos y anticipos a la clientela + adjudicados)	830.240	912.547
Cobertura de los activos problemáticos (%)	676.890	696.695
Tasa de cobertura los activos problemáticos (%)	**81,53 %**	**76,35 %**

Los **indicadores de calidad de los activos** mejoran en el ejercicio a pesar del endurecimiento de las condiciones financieras tras las fuertes subidas de tipos de interés y mayores presiones inflacionistas que resultan en un deterioro del poder adquisitivo de las familias. Los **activos dudosos (préstamos y anticipos a la clientela), 483 millones de euros a cierre de 2023**, retroceden un **2,5%** en términos i.a. La contracción de los activos deteriorados en Ibercaja ha sido ligeramente mayor que la del sector (-1,8% con la última información estadística del Banco de España a cierre de noviembre 2023).

La tasa de mora, 1,6%, es una de las más baja del sistema bancario español. Este ratio se mantiene prácticamente estable en el periodo, +4 puntos básicos, situándose 195 puntos básicos por debajo del conjunto de entidades de crédito[19]. El grado de cobertura de los dudosos de crédito asciende hasta 93,6%, representando un incremento respecto a 2022 de 3,7 puntos porcentuales.

La **cartera de inmuebles adjudicados**, contabilizados en los epígrafes del balance inversiones inmobiliarias, existencias y activos no corrientes en venta, se sitúa en **347 millones de euros brutos**, cifra un **16,8%** inferior vs. diciembre de 2022. La cobertura del conjunto de inmuebles llega al 64,7%, alcanzando la asociada al suelo el 72,9%. El valor neto de los activos adjudicados, 122 millones, disminuye un 26,3% representando únicamente el 0,2% del activo total.

En el ejercicio 2023 la Entidad ha realizado una dotación, principalmente, por el elevado grado de incertidumbre que persiste en el contexto macroeconómico actual, junto al análisis experto de sectores económicos afectados por la misma, de 50,1 millones de euros con el fin de cubrir las exposiciones de aquellos clientes para los que se espera que se produzca un incremento significativo del riesgo de crédito en el corto - medio plazo, como consecuencia de las perspectivas macroeconómicas comentadas y sus potenciales efectos sociales y económicos sobre la cartera de clientes de la Entidad.

Los **activos problemáticos**, suma de dudosos de préstamos y anticipos a la clientela e inmuebles adjudicados, caen 82 millones o el 9,0% respecto al ejercicio anterior y totalizan **830 millones de euros a cierre de 2023**. El índice de activos problemáticos, 2,8%, mejora 12 puntos básicos en el año. El grado de cobertura del conjunto de los activos problemáticos se sitúa en el 81,5%, 5,2 puntos porcentuales más que a cierre de 2022. Como resultado de la reducción de saldo de activos problemáticos brutos y del incremento de la cobertura, los activos problemáticos netos, deducidas las coberturas, se sitúan en 153 millones, lo que supone un descenso de 29,0% interanual y suponen el 0,3% del activo total del banco, uno de los más bajos del sistema financiero español.

La política de refinanciación y reestructuración del Grupo se enfoca a facilitar el cumplimiento de las obligaciones de los acreditados que presentan dificultades transitorias para atender sus compromisos y mejorar en lo posible la calidad del riesgo mediante la incorporación de garantías adicionales. Los saldos refinanciados totalizan **412 millones**, un **2,6% más que a cierre de 2022** y representan únicamente el 1,4% de los préstamos y anticipos a la clientela brutos. El 46,0% de los créditos refinanciados están clasificados como dudosos, siendo su grado de cobertura del 46,6%.

[19] Fuente: Banco de España, última información disponible noviembre 2023.

En cuanto a la **distribución de la cartera crediticia por stages**, Ibercaja tiene clasificado como Stage 2 el 4,9% del crédito bruto, niveles estables vs. 4,7% en 2022 a pesar del endurecimiento de las condiciones financieras. El nivel de cobertura del Stage 2 aumenta ligeramente hasta el 7,3% frente al 6,8% del ejercicio anterior.

La **cartera de valores de renta fija, acciones y participaciones en empresas del Grupo** suma **19.297 millones de euros**, de los que 7.688 millones corresponden al negocio asegurador.

La **cartera afecta a la actividad bancaria, 11.609** millones de euros, se reduce 172 millones en el año.

- La **cartera ALCO** se compone de bonos de bajo riesgo, principalmente deuda pública española (67,6%) y bonos de la Sareb (12,8%), con una duración media, incluidas coberturas, de 2,8 años y una rentabilidad media de la cartera de 0,85% en el año (vs. 0,44% en 2022). El 95,5% de estos activos financieros están clasificados a coste amortizado. Su objetivo es gestionar el riesgo de tipo de interés del balance, generar un resultado recurrente que refuerce el margen de intereses y contribuir a mantener un holgado nivel de liquidez.
- La **renta variable**, 300 millones de euros, comprende participaciones en empresas no cotizadas, de sectores estratégicos para el Banco o para el desarrollo territorial de las regiones en las que opera la Entidad, junto a acciones cotizadas de compañías domésticas y extranjeras. El decremento en el ejercicio es de 66 millones de euros.

La cartera adscrita a la actividad aseguradora, 7.688 millones, aumenta 1.108 millones.

- La **renta fija**, 6.185 millones de euros, crece 1.173 millones en el año debido al incremento de la actividad aseguradora. Estos activos están mayoritariamente clasificados como “activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global”.
- La **renta variable**, 1.503 millones de euros, disminuye 65 millones de euros.

Detalle de cartera de valores

	31/12/2023	31/12/2022	Variación	Variación %
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	**1.484.702**	**1.546.214**	**(61.512)**	**(4,0)**
Valores representativos de deuda	1.484.702	1.546.214	(61.512)	(4,0)
Instrumentos de patrimonio	0	0	0	
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	**444.475**	**433.048**	**11.427**	**2,6**
Valores representativos de deuda	444.475	433.048	11.427	2,6
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	**4.729.521**	**4.010.230**	**719.291**	**17,9**
Valores representativos de deuda	4.491.133	3.711.323	779.810	21,0
Instrumentos de patrimonio	238.388	298.907	(60.519)	(20,2)
Activos financieros a coste amortizado	**12.558.457**	**12.282.217**	**276.240**	**2,2**
Valores representativos de deuda	12.558.457	12.282.217	276.240	2,2
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	**80.223**	**89.810**	**(9.587)**	**(10,7)**
Total cartera de valores	**19.297.378**	**18.361.519**	**935.859**	**5,1**

Cifras en miles de euros

POR RAMA DE ACTIVIDAD	31/12/2023	31/12/2022	Variación	Variación %
Actividad Bancaria	**11.609.331**	**11.781.432**	**(172.101)**	**(1,5)**
De la que: renta fija - cartera ALCO	11.262.779	11.384.236	(121.457)	(1,1)
De la que: renta fija - cartera filiales	46.666	30.880	15.786	51,1
De la que: renta variable	299.886	366.316	(66.430)	(18,1)
Actividad aseguradora	**7.688.045**	**6.580.086**	**1.107.959**	**16,8**
De la que: renta fija	6.184.618	5.011.472	1.173.146	23,4
De la que: renta variable (Unit Linked)	1.503.427	1.568.614	(65.187)	(4,2)
Total cartera de valores	**19.297.378**	**18.361.519**	**935.859**	**5,1**

El **saldo activo en bancos centrales, entidades de crédito y efectivo** es de **2.789 millones de euros**, lo que supone un aumento en el año de 547 millones de euros explicado por las entradas netas de efectivo derivadas de las actividades de financiación.

Las **posiciones pasivas en bancos centrales y entidades de crédito** se sitúan en **4.402 millones de euros**, frente a 2.013 millones de euros en el ejercicio anterior. El aumento se explica en su totalidad por el epígrafe "depósitos en entidades de crédito", derivado del incremento de las contrataciones de cesiones temporales de activos por valor de 2.400 millones de euros, realizadas dentro de la gestión ordinaria de riesgos del Grupo.

Detalle de efectivo y entidades de crédito activo y depósitos de entidades de crédito y bancos centrales

	31/12/2023	31/12/2022	Variación	Variación %
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros vista	1.999.017	1.582.223	416.794	26,3
Entidades de crédito (AF a coste amortizado)	790.740	660.200	130.540	19,8
Efectivo y entidades de crédito	**2.789.757**	**2.242.423**	**547.334**	**24,4**
Depósitos de bancos centrales	—	—	—	—
Depósitos de entidades de crédito	4.402.017	2.013.412	2.388.605	118,6
Depósitos de bancos centrales y entidades de crédito	**4.402.017**	**2.013.412**	**2.388.605**	**118,6**

Cifras en miles de euros

Los **activos tangibles** suman **978 millones de euros**, manteniéndose prácticamente estable en el año. Los **activos intangibles**, **366 millones**, comprenden el fondo de comercio, otros conceptos generados en la adquisición de Caja3 y aplicaciones informáticas. El desarrollo de proyectos estratégicos y regulatorios explican el incremento en 65 millones de este epígrafe.

Los **activos por impuestos**, **1.276 millones de euros, disminuyen un 3,5% o 46 millones de euros**, debido en su totalidad al descenso de los activos por impuestos diferidos, por su compensación en el Impuesto de Sociedades del ejercicio fiscal 2023.

Pasivo y patrimonio neto

Los **depósitos minoristas**, que incluye depósitos a la vista y plazo ex. cédulas y cesión temporal de activos, finalizan el año con un saldo de **35.751 millones de euros** lo que representa una **disminución del 9,7%** respecto al cierre de 2022. La variación se explica por el foco estratégico de la Entidad en el traspaso de los depósitos a **productos de intermediación**; en concreto, fondos de inversión, planes de pensiones y seguros de ahorro; productos con mayores expectativas de rentabilidad para el cliente y que, en su conjunto, crecen un **19,3%** hasta **37.754 millones de euros**. De esta manera, los recursos minoristas gestionados dentro y fuera de balance, **71.506 millones de euros**, aumentan un 3,6% gracias a la excelente evolución de gestión de activos y seguros de vida.

Detalle del total recursos minoristas

	31/12/2023	31/12/2022	Variación	Variación %
Depósitos minoristas	33.751.789	37.374.772	(3.622.983)	(9,7)
Depósitos a la vista	32.331.054	35.575.488	(3.244.434)	(9,1)
Depósitos a plazo (ex cédulas hipotecarias)	1.420.735	1.799.284	(378.549)	(21,0)
Gestión de activos y seguros	37.754.178	31.641.130	6.113.048	19,3
Total recursos minoristas	**71.505.967**	**69.015.902**	**2.490.066**	**3,6**

Cifras en miles de euros

Los **valores representativos de deuda emitidos**, **1.685 millones de euros** disminuyen 30 millones por los vencimientos de pasivos de cédulas y titulizaciones. Hay que señalar la emisión de deuda senior preferente, elegible para el cumplimiento de los requerimientos MREL, de 500 millones de euros que la Entidad llevó a cabo en el mes de mayo.

Los **pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro**, **7.576 millones de euros**, crecen un 17,7% consecuencia de la ya mencionada aportación de productos en la aseguradora.

Las **provisiones** del pasivo del balance, **197 millones de euros**, están compuestas por fondos para pensiones y obligaciones similares, gastos de carácter laboral pendientes de desembolso y otras provisiones y disminuyen 22 millones en el ejercicio.

El **patrimonio neto** totaliza **3.317 millones de euros**, lo que supone 111 millones más que a cierre de 2022 explicado por el crecimiento de los fondos propios en 78 millones así como el aumento en el epígrafe “Otro resultado global acumulado” de 33 millones de euros.

5.3 Cuenta de resultados

3-3

> Ibercaja alcanza un beneficio neto de 304 millones de euros (+67,4% i.a.), impulsado por la fuerte generación de ingresos recurrentes y sitúa su ROTE en el 11,6%.

Principales epígrafes de la cuenta de resultados:

	31/12/2023	31/12/2022	Variación	Variación %
Margen de intereses	660.718	462.429	198.289	42,9 %
Comisiones netas y diferencias de cambio	449.888	438.065	11.823	2,7 %
Resultado contratos de seguros (neto)	146.310	61.902	84.408	136,4 %
Ingresos recurrentes	**1.256.916**	**962.396**	**294.520**	**30,6 %**
Resultado de operaciones financieras	(7.963)	14.593	(22.556)	(154,6) %
Otros resultados de explotación	(62.489)	(33.341)	(29.148)	87,4 %
Otros productos y cargas de explotación	(69.495)	(43.190)	(26.305)	60,9 %
Dividendos	12.679	10.365	2.314	22,3 %
Resultado método participación	(5.673)	(516)	(5.157)	999,4 %
Margen bruto	**1.186.464**	**943.648**	**242.816**	**25,7 %**
Gastos de explotación	(622.151)	(568.892)	(53.259)	9,4 %
Resultado antes de saneamientos	**564.313**	**374.756**	**189.557**	**50,6%**
Provisiones, deterioros y otros saneamientos	(176.527)	(128.333)	(48.194)	37,6 %
Otras ganancias y pérdidas	3.599	7.872	(4.273)	(54,3) %
Resultado antes de impuestos	**391.379**	**254.294**	**137.085**	**53,9 %**
Impuestos	(87.003)	(72.422)	(14.581)	20,1 %
Resultado consolidado del ejercicio	**304.376**	**181.871**	**122.505**	**67,4 %**
Resultado entidad dominante	**304.396**	**181.871**	**122.525**	**67,4 %**

El **margen de intereses** totaliza en **661 millones de euros**, anotando un **incremento interanual de 42,9%**, gracias al notable incremento del margen de clientes por el aumento de los ingresos financieros del crédito muy superior al incremento del coste de la financiación minorista y la mejora de la rentabilidad de la cartera de renta fija. Parte de estos impactos positivos se han visto contrarrestados por el encarecimiento de la financiación mayorista y, en menor medida, minorista como consecuencia del repunte en los tipos de interés, así como una contribución negativa de la actividad aseguradora del Grupo.

Los **ingresos procedentes del crédito** acumulados aumentan un 124% interanual explicado por la mejora de la rentabilidad de la cartera. El tipo medio del ejercicio, 3,16%, aumenta 177 puntos básicos respecto a la media de 2022.

El **coste del ahorro minorista** ha permanecido muy contenido durante todo el año gracias a la estrategia de Ibercaja de diversificación de los recursos de clientes hacia gestión de activos y seguros de vida. Así, el tipo medio se ha alcanzado el 0,28%, situándose Ibercaja como una de las entidades financieras con menor coste de pasivo de todo el sistema financiero español.

El **diferencial de clientes medio registrado en el periodo**, medido como la diferencia entre el crédito a la clientela y los depósitos minoristas se sitúa en el 2,88%, 148 puntos básicos por encima del registrado de media en 2022.

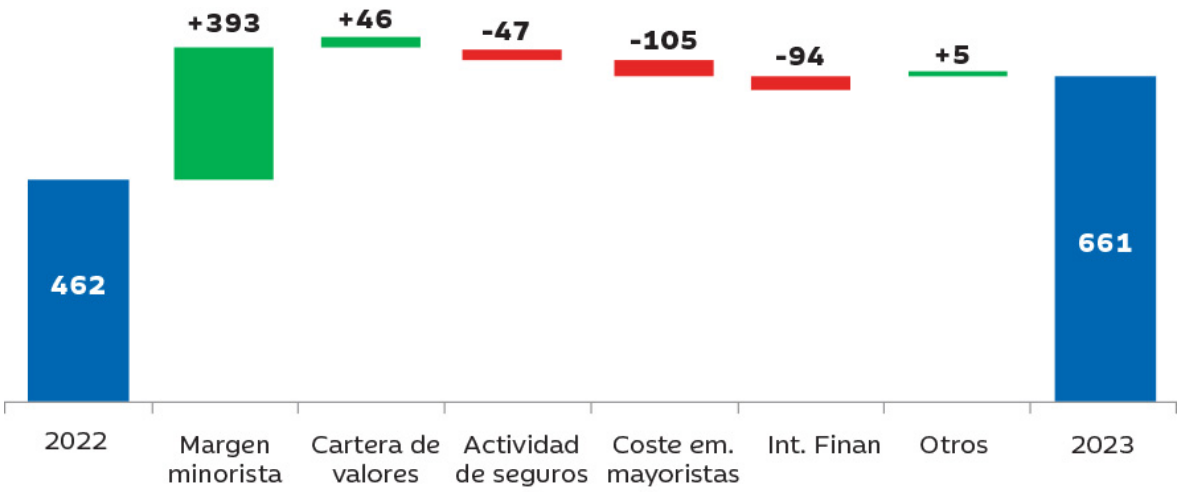
El **rendimiento de la cartera de renta fija** es de 97 millones de euros y representa el 8,2% de los ingresos financieros. El aumento interanual, 46 millones, se debe principalmente a una mejora de la rentabilidad media de la cartera (0,85% vs. 0,44% en 2022) a pesar de la reducción en volúmenes.

El **coste de las emisiones mayoristas** supone 163 millones de euros, 105 millones de euros superior al registrado en el año 2022, explicado en su mayor parte por la progresiva repreciación a unos tipos de interés superiores así como por la emisión de deuda senior preferente de 500 millones de euros durante el mes de mayo a un tipo del 5,65%.

El **diferencial del balance del Grupo** se ha situado en el al cierre de 2023 en 1,22%, siendo superior en 43 puntos básicos al registrado el año anterior.

Variación i.a. margen de intereses

Mn€



Descomposición del margen de intereses:

	Año 2023			Año 2022			Variación 23/22		
	Saldo medio	Rend Coste	Rend Coste (%)	Saldo medio	Rend Coste	Rend Coste (%)	Efecto volumen	Efecto tipo	Variación neta
(cifras redondeadas en millones de euros)									
Intermediarios financieros	3.540	55	1,55	7.831	66	0,84	(36)	25	(11)
Crédito a la clientela (a)	28.247	893	3,16	28.756	399	1,39	(7)	501	494
Cartera de renta fija	11.346	97	0,85	11.517	51	0,44	(1)	46	46
Ingresos actividad de seguros	7.389	130	1,76	6.963	91	1,31	6	34	39
Resto de activos	3.504	6	0,17	21.903	—	—	—	6	5
ACTIVO (c)	**54.026**	**1.180**	**2,18**	**58.490**	**608**	**1,04**	**(46)**	**619**	**573**
Intermediarios financieros	3.913	100	2,56	6.456	17	0,26	(7)	89	83
Depósitos minoristas (b)	34.283	97	0,28	37.374	(3)	(0,01)	—	100	100
Emisiones mayoristas	2.911	163	5,60	2.648	58	2,19	6	100	105
Costes actividad de seguros	7.053	153	2,17	6.612	67	1,01	4	82	86
Resto de pasivos	5.866	7	0,12	12.011	7	0,06	(4)	4	—
PASIVO (d)	**54.026**	**520**	**0,96**	**58.490**	**145**	**0,25**	**(11)**	**385**	**374**
Diferencial de la clientela (a-b)			2,88			1,40			
Diferencial de balance (c-d)			1,22			0,79			

Nota: De acuerdo con la normativa contable, los ingresos derivados de la aplicación de tipos negativos se imputan según su naturaleza. La rúbrica de intermediarios financieros del activo recoge los intereses negativos de los saldos de intermediarios financieros del pasivo, siendo los más significativos los ingresos de la TLTRO III. De forma simétrica, la rúbrica de intermediarios financieros del pasivo recoge los intereses negativos de los saldos de intermediarios financieros activo.

Las **comisiones netas y diferencias de cambio** totalizan en el conjunto del año **450 millones de euros, lo que supone un incremento del 2,7% en términos interanuales**. Las procedentes de comercialización y gestión de activos mejoran un **4,4%** explicado por el incremento de las aportaciones a los activos banco gestión y el buen comportamiento de los mercados financieros en el ejercicio. Las comisiones derivadas de la actividad bancaria disminuyen un -0,3% principalmente por el ajuste en las políticas de comisiones de mantenimiento a clientes vinculados.

Detalles de las comisiones netas:

	31/12/2023	31/12/2022	Variación	Variación %
Comisiones por riesgos y compromisos contingentes	11.843	11.405	438	3,8
Comisiones por servicios de cobros y pagos	138.447	137.171	1.276	0,9
Comisiones por servicios de valores	37.909	34.244	3.665	10,7
. Administración, custodia y compraventa de valores	8.324	7.829	495	6,3
. Gestión de patrimonios	29.585	26.415	3.170	12,0
Comisiones comercialización ptos. finan. no bancarios	265.993	257.785	8.208	3,2
Otras comisiones	16.094	16.971	(877)	(5,2)
Comisiones percibidas	**470.285**	**457.575**	**12.710**	**2,8**
Comisiones pagadas	**(19.502)**	**(19.236)**	**(266)**	**1,4**
Diferencias de cambio	**(895)**	**(274)**	**(621)**	**226,4**
Comisiones netas y diferencias de cambio	**449.889**	**438.066**	**11.823**	**2,7**
Comisiones por comercialización y gestión de activos	290.356	278.103	12.252	4,4
Comisiones actividad bancaria	159.533	159.962	(429)	(0,3)

Los **ingresos netos de la actividad aseguradora** aportan **146 millones de euros** frente a los 62 millones a cierre del ejercicio anterior.

Los **ingresos recurrentes**, agregación del margen de intereses y comisiones netas y resultado neto de contratos de seguros, aumentan un **30,6% i.a. hasta los 1.257Mn€**. El buen comportamiento del margen de intereses impulsado por el progresivo reprecio de la cartera de crédito, la fuerte mejora en el resultado neto por contratos de seguros junto con el crecimiento moderado de las comisiones compensan el impacto negativo del encarecimiento de la financiación mayorista.

El **resultado de operaciones financieras** se sitúa en **-8 millones de euros** frente a un resultado positivo de 15 millones de euros en el año 2022. La evolución desfavorable viene explicada por el ajuste de valoración de instrumentos derivados y la ausencia de plusvalías en ventas de carteras.

El **neto de otros productos y cargas de explotación** de la cuenta de resultados recoge, entre otros, ingresos y gastos de actividades no financieras, las aportaciones al Fondo de Garantía de Depósitos y el gravamen temporal sobre la banca. En 2023, este epígrafe arroja un **gasto de 69 millones de euros frente a 43 millones del ejercicio anterior**. El aumento se explica por el gravamen temporal sobre la banca.

Los **ingresos por dividendos** ascienden a **13 millones de euros**, importe que supone una mejora del 22% frente al año 2022.

Los **resultados de entidades valoradas por el método de la participación** **disminuyen en -5 millones de euros** debido al menor dinamismos de la actividad realizada por cada una de las sociedades participadas.

El **margen bruto** totaliza en **1.186 millones de euros, un 25,7% superior frente al cierre de 2022**. El mejor desempeño es consecuencia del buen comportamiento de los ingresos recurrentes que compensan el menor resultado de operaciones financieras y una evolución más desfavorable del neto de otros productos y cargas de explotación principalmente explicado por gravamen temporal sobre la banca que se contabilizó en el primer trimestre del año por 29 millones de euros.

Los **gastos de explotación**, **622 millones de euros**, aumentan un 9,4% i.a. Excluyendo la gratificación extraordinaria ligada a la consecución de los objetivos del Plan Desafío 2023 contabilizada en el mes de diciembre, el aumento de los **gastos recurrentes** hubiera sido del 6,2% i.a.

Los **gastos de personal** ascienden a 372 millones de euros, +12,8% en el año. El incremento de la partida de **otros gastos de administración** es mucho más moderado, 2,3% i.a., mientras que **las amortizaciones** repuntan un 9,5% debido al esfuerzo de inversión realizada por la Entidad.

Desglose de los gastos de explotación:

	31/12/2023	31/12/2022	Variación	Variación %
Sueldos y salarios	(279.425)	(249.320)	(30.105)	12,1
Seguridad Social	(72.320)	(62.439)	(9.881)	15,8
Aportación a fondos de pensiones y pólizas de seguros	(16.516)	(15.677)	(839)	5,4
Indemnizaciones por cese	(876)	(669)	(207)	30,9
Otros gastos de personal	(2.854)	(1.605)	(1.249)	77,8
Gastos de personal	**(371.992)**	**(329.711)**	**(42.281)**	**12,8**
De inmuebles, instalaciones y material de oficina	(28.221)	(29.989)	1.768	(5,9)
Mantenimiento equipos, licencias, trabajos y programas informáticos	(27.403)	(22.661)	(4.742)	20,9
Comunicaciones	(12.279)	(12.080)	(200)	1,7
Publicidad y propaganda	(6.112)	(5.656)	(457)	8,1
Contribuciones e impuestos	(18.758)	(18.083)	(675)	3,7
Otros gastos de gestión y administración	(75.715)	(76.159)	444	(0,6)
Otros gastos generales de administración	**(168.488)**	**(164.628)**	**(3.860)**	**2,3**
Amortizaciones	**(81.671)**	**(74.552)**	**(7.119)**	**9,5**
Gastos de explotación	**(622.150)**	**(568.892)**	**(53.258)**	**9,4**
Gastos de explotación recurrentes	**(604.336)**	**(568.892)**	**(35.444)**	**6,2**
Gastos de personal sin gratificación extraordinaria	(354.177)	(329.712)	(24.465)	7,4
Otros gastos generales admón. + amortizaciones	(250.159)	(239.180)	(10.979)	4,6

Cifras en miles de euros

El **índice de eficiencia recurrente**, medido como gastos ordinarios sobre ingresos recurrentes, mejora hasta el **48,1%** más de nueve puntos porcentuales frente al cierre del ejercicio 2022. **El ratio de eficiencia total**, medido como los gastos de explotación totales entre el margen bruto, se ha situado en el **52,4%**.

El **resultado recurrente antes de saneamientos**, que excluye el impacto del gravamen temporal sobre la banca así como la gratificación extraordinaria, llega a **653 millones de euros**, un 65,8% superior al mismo periodo del año anterior, fruto del fuerte aumento de los ingresos recurrentes

El **conjunto de provisiones y saneamientos** contabilizados en pérdidas por deterioro de activos financieros, no financieros, activos no corrientes en venta y dotación a provisiones se sitúa en **177 millones** de euros, lo que supone un repunte del 37,6% i.a.

Los **saneamientos de crédito e inmuebles adjudicados** se sitúan en **130 millones de euros**, lo que supone un crecimiento del **35,9% i.a.** tras realizar la Entidad un fuerte esfuerzo de mejora en los niveles de cobertura en el último trimestre del año. El coste del riesgo del Grupo, calculado como el porcentaje que suponen los deterioros de crédito e inmuebles en relación con la exposición media, se ha situado en **42 puntos básicos**.

El epígrafe de **provisiones** incluye las dotaciones por pensiones, cuestiones procesales, litigios por impuestos pendientes, compromisos y garantías concedidos y otras provisiones. A diciembre de 2023, registra una dotación neta de **29 millones de euros** explicada por contingencias relacionadas con cláusulas suelo y otras contingencias legales.

El apartado otras **ganancias y pérdidas** recoge los resultados por venta de inmovilizado material y participaciones empresariales, así como el pago de comisiones en la comercialización de inmuebles adjudicados. Esta rúbrica registra un **ingreso de 3,6 millones de euros**, frente a 7,9 millones de 2022.

El **beneficio antes de impuestos** del Grupo asciende a **391 millones de euros**. Una vez deducido el importe satisfecho en concepto de impuesto de sociedades, el **beneficio neto atribuido a la entidad dominante** es de **304 millones de euros**, superando en 123 millones al obtenido en 2022, lo que supone un incremento anual de 67,4%. La Entidad ha logrado el mayor beneficio de su historia reciente.

El **ROTE** (relación entre el resultado neto y los fondos propios tangibles medios) alcanza el 11,6%, superando holgadamente el objetivo fijado del 9% en el Plan Desafio 2023.

5.4 Estructura de financiación y liquidez

> La Entidad muestra una sólida posición de liquidez y una estructura de depósitos altamente granular.

Ibercaja se ha caracterizado tradicionalmente por una **política conservadora en materia de liquidez**, basada en la vocación de financiar la actividad crediticia con recursos minoristas y de gestionar la liquidez y sus fuentes de financiación de forma diversificada, prudente y equilibrada, anticipándose a las necesidades de fondos para cumplir puntualmente sus obligaciones y no condicionar la actividad inversora a la coyuntura de los mercados mayoristas de financiación.

Los principios básicos que rigen su **estrategia** se encuentran documentados en el Manual de Gestión del Riesgo de Liquidez, en concreto:

- Gestionando de forma activa a través de un **seguimiento continuo del Plan de Financiación** poniendo el foco tanto en las fuentes y las aplicaciones de la liquidez (EOAF) como de la composición y calidad de los activos líquidos disponibles.
- Estableciendo un **Objetivo de Liquidez** que permite disponer de un colchón de activos líquidos para atender salidas de financiación, no renovación de la financiación mayorista o caída de valoración de los activos líquidos de tal forma que se asegura la viabilidad de la Entidad ante escenarios adversos.
- Disponiendo de un **Sistema de control** basado en límites e indicadores internos, estableciendo **medidas y actuaciones ante escenarios de crisis** (Plan de Contingencia), considerando las diferentes **alternativas que ofrece el mercado** para diversificar la inversión tanto en plazos como en instrumentos de máxima liquidez y manteniendo un importante **colchón de activos en garantía en el BCE** para hacer frente a eventuales tensiones.

La **medición del riesgo de liquidez** considera:

- Los **flujos de tesorería** estimados de los activos y pasivos, así como las garantías o instrumentos adicionales de los que se dispone para asegurar fuentes alternativas que pudiesen requerirse.

- Las **previsiones realizadas a través del plan de negocio**, de forma que el plan de financiación tiene en cuenta el crecimiento previsto de las distintas masas de balance en función del entorno macroeconómico y de la ambición de la Entidad.

En la **nota 3.8.** de las **Cuentas Anuales del ejercicio 2023** se detallan más ampliamente la **estrategia y políticas para la gestión del riesgo de liquidez** y los procedimientos de medición y control.



Los **depósitos de clientes minoristas** ascienden a **33.752 millones de euros** y constituyen la **principal fuente de financiación ajena suponiendo el 81,0% del total**. El ratio de **crédito sobre financiación minorista (LTD) es del 84,9%**. Sobre el total de depósitos, el 84,7% se considera estable mientras que el 87% de los depósitos están cubiertos por el FGD. Los 20 mayores depositantes representan alrededor del 3,8% del total de depósitos de Ibercaja.

El conjunto de los **depósitos de la clientela** que, además de los depósitos minoristas incluyen las cédulas multicedentes, cesión temporal de activos y otros, suponen el **84,5%** del conjunto de la financiación (90,5% en diciembre de 2022).

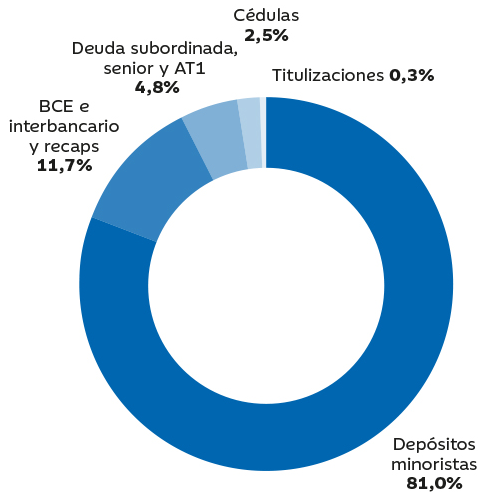
La **financiación mayorista** complementa la obtenida de particulares y empresas. Está enfocada al medio y largo plazo y forman parte de ella posiciones tomados en mercados interbancarios y subastas del BCE, cédulas hipotecarias, titulizaciones, pasivos subordinados y otras emisiones. Esta financiación supone el **19,0% de la financiación ajena**.

Los **depósitos de bancos centrales** se mantienen en **0 millones de euros**.

Los **depósitos de entidades de crédito**, **4.402 millones de euros**, representan el **10,6%** de la financiación ajena, en comparación con el 4,7% al cierre de 2022. Su incremento, 2.389 millones, es consecuencia de los mayores volúmenes tomados por la Entidad en el mercado interbancario. Esta cifra junto con los repos asciende a 4.857 millones de euros, representando el 11,7% de la financiación ajena.

Los **valores representativos de deuda emitidos**, que incluyen cédulas monocedentes, deuda senior, deuda subordinada Tier 2 y titulizaciones, se sitúan en **1.685 millones de euros**, decrecen 30 millones de euros, por los vencimientos de pasivos de cédulas y titulizaciones, representando el 4,0% de la financiación ajena, mismo porcentaje que en 2022. Por su parte, el AT1 representa el 0,8% de la financiación ajena. Hay que señalar la emisión de deuda senior preferente, elegible para el cumplimiento de los requerimientos MREL, de 500 millones de euros que la Entidad llevó a cabo en el mes de mayo.

Desglose de la estructura de financiación

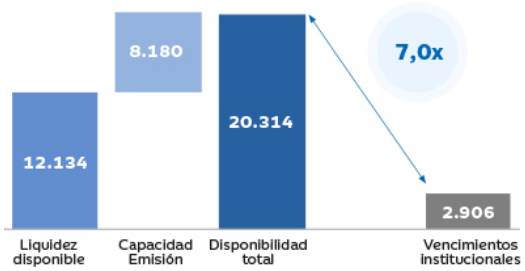


Composición de la financiación ajena:

	31/12/2023		31/12/2022		Variación	
	Saldo	%	Saldo	%	Saldo	%
Depósitos de bancos centrales	–	–	–	–	–	0,0
Depósitos de entidades de crédito	4.402.017	10,6	2.013.412	4,7	2.388.605	118,6
Depósitos de la clientela	35.217.277	84,5	38.841.785	90,5	(3.624.508)	-9,3
. Del que: depósitos minoristas	33.751.789	81,0	37.374.772	87,1	(3.622.983)	-9,7
Valores representativos de deuda emitidos	1.684.814	4,0	1.715.207	4,0	(30.393)	-1,8
Emisión AT1	350.000	0,8	350.000	0,8	–	0,0
FINANCIACIÓN AJENA	**41.654.108**	**100,0**	**42.920.404**	**100,0**	**(1.266.296)**	**-3,0**
Financiación minorista	33.751.789	81,0	37.374.772	87,1	(3.622.983)	-9,7
Financiación mayorista	7.902.319	19,0	5.545.632	12,9	2.356.687	42,5

Ibercaja mantiene una **sólida posición de liquidez**. A diciembre de 2023, **el ratio de cobertura LCR**, que mide el nivel de activos líquidos de alta calidad y libres de cargas para superar un escenario de estrés de liquidez a 30 días, alcanza el 247,2%, muy por encima del umbral del 100% exigido por la normativa. La **liquidez disponible**, **12.134 millones de euros**, representa el 22,3% del activo. Teniendo en cuenta la capacidad de emisión de cédulas hipotecarias y territoriales, 8.180 millones, la **disponibilidad total de liquidez** llega a **20.314 millones**. Los **vencimientos de emisiones en mercados mayoristas** se escalonan en un calendario de amortizaciones que llega hasta 2027. La disponibilidad total de liquidez, cubre 7,0 veces los vencimientos de deuda.

Activos líquidos y capacidad de financiación
Mn€ - Diciembre 2023



Vencimientos institucionales
Mn€ - Diciembre 2023



En la póliza de garantías ante el BCE figuran activos pignorados por valor descontable de 6.495 millones de euros, todos ellos disponibles para satisfacer las necesidades de liquidez de la Entidad ya que, a 31 de diciembre de 2023, no hay ningún importe dispuesto.

En cuanto al perfil de financiación, el ratio **NSFR**, llega al **141,3%.** Este indicador expresa la proporción de financiación a un año cubierta con pasivos estables y pretende asegurar una estructura equilibrada del balance, limitando la dependencia excesiva de la financiación mayorista a corto plazo.

Indicadores de liquidez:

	31/12/2023	31/12/2022	Variación	Variación %
Caja y bancos centrales	1.792.730	1.351.694	441.036	32,6
Disponible en póliza	6.494.859	5.798.903	695.956	12,0
Activos elegibles fuera de póliza	3.498.954	5.838.121	(2.339.167)	(40,1)
Otros activos no elegibles por el Banco Central	347.533	356.274	(8.741)	(2,5)
LIQUIDEZ DISPONIBLE	**12.134.076**	**13.344.992**	**(1.210.916)**	**(9,1)**
Capacidad de emisión de cédulas hipotecarias y territoriales	8.179.659	6.880.460	1.299.199	18,9
DISPONIBILIDAD TOTAL DE LIQUIDEZ	**20.313.735**	**20.225.452**	**88.283**	**0,4**

Liquidez disponible / activo total (%)	22,3 %	24,4 %
Ratio crédito / financiación minorista (%)	84,9 %	78,4 %
LCR (%)	247,2 %	306,5 %
NSFR (%)	141,3 %	152,7 %

Tendencias y fluctuaciones esperadas respecto a la liquidez:

Las Las proyecciones de evolución del negocio permiten prever que el Grupo dispondrá en el corto y medio plazo de unos niveles de liquidez adecuados y en consonancia, tanto con los límites de gestión internos como con los regulatorios. El Banco cuenta con un alto peso de la financiación minorista, de elevada estabilidad, y las emisiones mayoristas son de escasa relevancia y escalonado vencimiento.

No obstante, si se produjese un hipotético aumento de las tensiones de liquidez en la economía o una contracción del mercado del crédito que afectase a la liquidez y a la base de depósitos, el Grupo, además de su actual holgada posición de liquidez, cuenta con diversas fuentes de financiación (emisión de deuda senior y cédulas hipotecarias, así como el recurso a la financiación del BCE mediante la pignoración de renta fija, emisiones propias y titulización de activos) y, en su caso, pondría en marcha el Plan de Contingencia específico que tiene establecido para las situaciones de crisis.

5.5 Gestión de capital

> Los niveles de solvencia de Ibercaja permanecen entre los más elevados del sistema financiero español

La **gestión del capital del Grupo** tiene como objetivo asegurar en todo momento el cumplimiento de los requerimientos regulatorios y mantener una adecuada relación entre el perfil de riesgos y los recursos propios. Para ello, la Entidad lleva a cabo un proceso recurrente de autoevaluación del capital en el que aplica procedimientos de identificación, medición y agregación de riesgos con el fin de determinar el capital necesario para cubrirlos. Como resultado de este proceso, se establece un objetivo de capital con una holgura adecuada tanto sobre las necesidades reales como sobre los recursos propios mínimos exigibles; y, asimismo, se realizan proyecciones de fuentes y consumo de capital en función de la actividad y de los resultados esperados en el medio plazo.

La evolución proyectada del capital y los índices de solvencia de Ibercaja Banco muestran la capacidad de **la Entidad para hacer frente a potenciales situaciones de estrés en el actual entorno macroeconómico y financiero**. Además, la Entidad cuenta con un plan de recuperación para garantizar su capacidad de reacción ante potenciales situaciones de deterioro de su solvencia.

Principales ratios de solvencia

El ratio **CET1 phased in**, que mide la relación entre el capital de primera categoría y los activos ponderados por riesgo, se sitúa en el **12,9%.** Ibercaja mantiene una eficiente estructura de capital, gracias a haber completado íntegramente los colchones de capital híbridos con las emisiones de AT1 y T2, y el capital total a 31 de diciembre de 2023 suma 3.248 millones de euros lo que representa un **ratio de capital total** del **17,5%**.

En términos **fully loaded**, el **CET1** asciende a **12,7%**, mientras que el **capital total** asciende a **17,3%**, situándose ambos ratios en línea con el objetivo estratégico de la Entidad (12,5% y 17,0% respectivamente). La mejora en el CET1 de 33 puntos básicos en el año se explica principalmente por la generación positiva de capital derivada de la acumulación de beneficios en el año.

El **ratio de apalancamiento del Grupo Ibercaja**, que muestra la relación entre el capital y los activos de una entidad de crédito con independencia del grado de riesgo de esos activos, se sitúa en el 5,8% a cierre de 2023. En términos fully loaded, el ratio de apalancamiento **del Grupo Ibercaja** es del 5,7%.

Es necesario destacar que el cálculo de los activos ponderados para las ratios de solvencia de Ibercaja está basado íntegramente en **modelos estándar**, lo que resulta en una valoración de los activos en riesgo más elevada que la considerada en modelos avanzados.

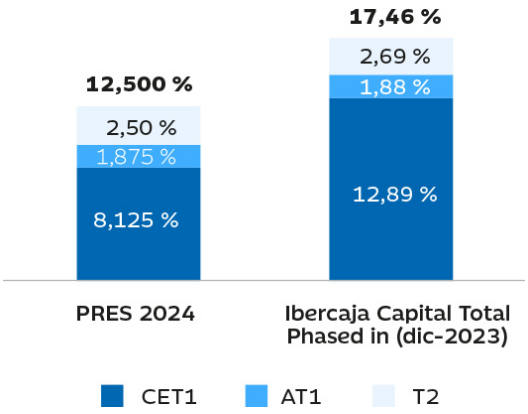
Según la definición de partidas distribuibles que figura en la normativa CRR, el saldo de las mismas, a nivel individual de Ibercaja Banco a 31 de diciembre de 2023, asciende a **558 millones de euros**.

Evolución de los principales índices de solvencia

	Phased in		Fully loaded	
	31/12/2023	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2022
Capital de nivel I	2.748	2.701	2.712	2.579
Capital de nivel I ordinario	2.398	2.351	2.362	2.229
Capital de nivel I adicional	350	350	350	350
Capital de nivel II	500	500	500	500
Capital total	3.248	3.201	3.212	3.079
Activos ponderados por riesgo	18.609	18.073	18.598	18.012
Densidad APRs (APRs/ activo total)	34,1 %	33,1 %		
Tier I (%)	14,8 %	14,9 %	14,6 %	14,3 %
CET1 (%)	12,9 %	13,0 %	12,7 %	12,4 %
AT1 (%)	1,9 %	1,9 %	1,9 %	1,9 %
Tier II (%)	2,7 %	2,8 %	2,7 %	2,8 %
Coeficiente de capital total (%)	17,5 %	17,7 %	17,3 %	17,1 %
Ratio de apalancamiento (%)	5,8 %	5,6 %	5,7 %	5,4 %
Ratio MREL s/APRs (%)	20,6 %	18,4 %		
Ratio MREL s/LRE (%)	7,7 %	7,2 %		

Requerimientos PRES y MREL

En diciembre de 2023 el Banco Central Europeo comunicó a Ibercaja la decisión respecto a los nuevos requisitos mínimos prudenciales de capital para 2024, una vez conocidos los resultados del Proceso de Revisión y Evaluación Supervisora (PRES).



Ibercaja Banco debe mantener, **a partir del 1 de enero de 2024, un ratio de Common Equity Tier 1 phased-in (CET1) del 8,125% y un ratio de Capital Total phased-in del 12,50%**. Este requerimiento de capital total incluye el mínimo exigido por Pilar 1 (8%, del que CET1 4,5%), el requerimiento de Pilar 2 (2,0%, del que como mínimo el 1,125% debe ser satisfecho con CET1) y el colchón de conservación de capital (2,5%). Este requerimiento se ha reducido en 15 puntos básicos respecto al exigido para 2023.

Ibercaja cuenta con una **distancia MDA** (exceso de capital sobre los requerimientos PRES vigentes teniendo en cuenta los potenciales déficits o excesos en los colchones de AT1 y T2) de **476** puntos básicos, una de las más elevadas del sistema financiero español.

Por otra parte, y de acuerdo con la Directiva de Recuperación y Resolución Bancaria (BRRD2), Ibercaja debe cumplir con los **requerimientos de MREL** el 1 de enero de 2024. De acuerdo con la notificación del Banco de España sobre la última decisión de la Junta Única de Resolución, el Grupo deberá contar **a partir del 1 de enero de 2024** con un porcentaje de fondos propios y pasivos admisibles del **19,1%** sobre activos ponderados por riesgo (21,6% incluyendo el requisito combinado de colchones de capital). La exigencia en términos de ratio de apalancamiento es de **5,2%**.

Los requisitos MREL establecidos para el 1 de enero de 2024 se encuentran alineados con el plan de financiación y capital de la Entidad. En mayo de 2023, Ibercaja emitió deuda senior preferente por un importe de 500 millones de euros lo que permitió cumplir con los requisitos MREL de forma anticipada a su entrada en vigor el 1 de enero de 2024 generando un gap positivo en favor de la Entidad. Así, la ratio MREL del Grupo Ibercaja a diciembre de 2023 asciende **al 23,1% de los activos ponderados por riesgo, lo que supone mantener un gap positivo frente al requerimiento exigido desde el 1 de enero de 2024**. En términos de ratio de apalancamiento, con un 9,1%, **Ibercaja supera ampliamente los requerimientos exigidos**.

Política de dividendos

El Banco no tiene restricción o limitación legal alguna en el pago de dividendo. En cualquier caso, distribuirá siempre su beneficio de una manera prudente, de modo que no afecte al objetivo de mantener un adecuado nivel de capital, incluso si se deteriorase la situación económica y las condiciones financieras.

El reparto de dividendos lo determina la Junta General de Accionistas en base a la propuesta realizada por el Consejo de Administración. Teniendo en cuenta los niveles actuales de solvencia, la proyección de resultados para los próximos ejercicios y la capacidad de generación orgánica de capital, el **ratio pay-out en 2023** se situará, una vez aprobado el ultimo dividendo del año, en el **60%** en línea con el **objetivo establecido en el Plan Desafio 2023**.

El Consejo de Administración de Ibercaja Banco en su reunión del 25 de mayo de 2023, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 277 de la Ley de Sociedades de Capital, acordó la distribución de un dividendo a cuenta de los resultados del ejercicio en curso de **32.591 miles de euros** con cargo a los resultados del primer trimestre a favor de los socios, en proporción a su respectiva participación. Posteriormente, el Consejo de Administración aprobó el pago de un dividendo a cuenta de **82.507 miles de euros** y de **53.149 miles de euros** con cargo a los resultados del segundo y tercer trimestre respectivamente. Así, en 2023, la Entidad ha distribuido un dividendo a cuenta de **168.247 miles de euros** a favor de los accionistas.

El Consejo de Administración propondrá a la Junta General de Accionistas que acuerde la distribución de un dividendo con cargo a resultados de 2023 por importe de **182.626 miles de euros**; teniendo en cuenta que en 2023 ya se ha abonado a los accionistas un dividendo a cuenta por 168.247 miles de euros, queda por tanto pendiente de aprobación y reparto 14.379 miles de euros en 2023.

El 24 de junio de 2022, **Fundación Bancaria Ibercaja**, principal accionista de Ibercaja Banco, S.A. recibió la aprobación de Banco de España a su Plan Financiero 2022, que incluía la dotación de un Fondo de Reserva equivalente al 1,75% de los APRs del Banco que debe cumplirse, como fecha límite, a finales de 2025. A 31 de diciembre de 2023, el **Fondo de Reserva asciende a 260 millones de euros**.

Información sobre acciones propias

En el ejercicio 2023 no se han realizado operaciones con acciones propias

5.6. Calificaciones de las agencias de rating

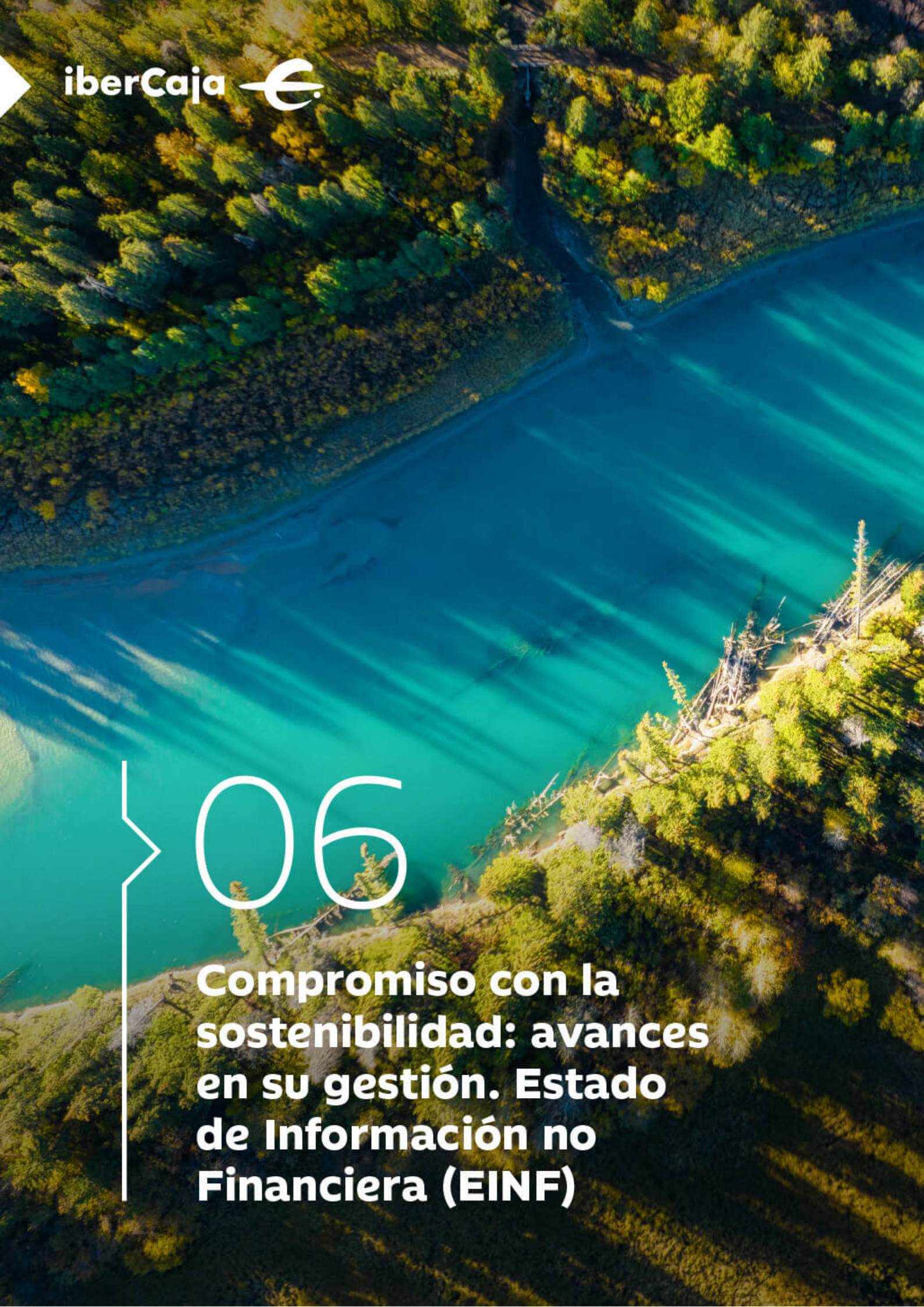
Ibercaja ha mejorado durante el año 2023 la calificación crediticia asignada por la agencia de rating Moody´s:

- El 5 de diciembre de 2023, Moody´s mejoró la calificación de la Entidad hasta "Baa2" y situó la perspectiva en "estable". Moody´s justifica el cambio de rating por el fortalecimiento gradual de la calidad de activo y de la rentabilidad del Banco. Moody´s destaca la mejora en la solvencia gracias a la dotación del Fondo de Reserva de la Fundación Bancaria Ibercaja, principal accionista de la Entidad.

Así mismo, Ibercaja mantiene el rating de grado de inversión asignado por las agencias Standard & Poor´s y Fitch Ratings tras la mejora obtenida en ambos casos durante el ejercicio anterior.

Calificaciones de las agencias de rating:

	LARGO PLAZO	CORTO PLAZO	PERSPECTIVA
Standard & Poor´s	BBB-	A-3	Estable
Moody´s (rating de los depósitos)	Baa2	NP	Estable
Fitch Ratings	BBB-	F3	Estable



06

Compromiso con la sostenibilidad: avances en su gestión. Estado de Información no Financiera (EINF)

6.1 Estrategia de Sostenibilidad

2-12, 2-23, 2-24, 3-3, 201-2

> Ibercaja apuesta por unos objetivos de negocio que impulsen el desarrollo sostenible, integrando aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno en su estrategia, en las decisiones de negocio y en la gestión de riesgos.

Ibercaja es consciente de su papel como actor clave de la economía, apoyando e influyendo en el cambio hacia una sociedad más sostenible. En este sentido, la Entidad contempla en sus decisiones estratégicas el impacto de sus operaciones en el medioambiente, en la situación social y económica. En Ibercaja, no sólo se avanza hacia la sostenibilidad, sino que se impulsa activamente.

Desde sus orígenes, Ibercaja es una entidad con un claro compromiso social en el desarrollo de su actividad, volcada en el apoyo al territorio, al tejido empresarial y a los colectivos más vulnerables. En este camino sigue avanzando para dar respuesta a las crecientes necesidades ligadas a la sostenibilidad.

> El **RETO** que asume Ibercaja es que **los objetivos de negocio impulsen en el desarrollo sostenible, preservando los recursos naturales y promoviendo una sociedad más justa e inclusiva.**

Consciente de que sus actuaciones deben impulsar el equilibrio del crecimiento económico, la cohesión social y la preservación del entorno[20], Ibercaja está firmemente comprometida con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** de la Agenda 2030 y es firmante de los 10 principios de **Pacto Mundial**[21] y de los **Principios de Banca Responsable** de las Naciones Unidas[22] para avanzar en la configuración de un sistema bancario sostenible. Asimismo, Ibercaja participa en numerosas iniciativas y grupos de trabajo como la **Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF), Net Zero Banking Alliance (NZBA)** o **Net Zero Asset Managers (NZAM)**, como prueba de su ambición para descarbonizar su cartera y divulga su progreso conforme las recomendaciones de la **Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD)**.

[20] Ver más información en el capítulo 6.2 del presente Informe.
[21] Ver más información en el Anexo B del presente Informe.
[22] Ver más información en el Anexo E presente Informe.

Propósito corporativo

"Ayudar a las personas a construir la historia de su vida, porque será nuestra historia".

En el desarrollo de su actividad financiera, la sostenibilidad ocupa un papel relevante en su propósito corporativo. El compromiso del Grupo con el crecimiento económico, social y el cuidado del medioambiente quedó refrendado con la aprobación, en diciembre de 2020 por el Consejo de Administración, de la **Política de Sostenibilidad,** que recoge con visión de largo plazo:

- El marco de actuación global en materia de sostenibilidad, formalizando el compromiso del Grupo con el desarrollo sostenible y la creación de valor a través de su actividad.

- Los compromisos asumidos voluntariamente por Ibercaja con sus grupos de interés para impulsar un crecimiento sostenible, inclusivo y respetuoso con el medioambiente.



Con la firma de los Principios de Banca Responsable y con su Política de Sostenibilidad, la Entidad mantiene su compromiso de alinear su estrategia comercial con objetivos a largo plazo, que permitan el crecimiento económico y que contribuyan a responder a desafíos sociales y medioambientales, identificando su mayor potencial de contribución. .

Ibercaja mantiene a disposición de todos sus grupos de interés diversos canales de comunicación, participación y diálogo que favorezcan la comunicación bidireccional y continua, comprometiéndose a darles la máxima difusión. Además, fomenta la transparencia en la información ofrecida sobre el desempeño no financiero conforme a estándares internacionales de referencia.

La Política de sostenibilidad del Grupo Ibercaja, como manifestación de su firme voluntad de contribuir al desarrollo de una economía y actividad financiera más sostenible, se basa en cinco ejes:



RIESGOS ASG: identificación y gestión para su paulatina integración en el análisis global de riesgos de la Entidad.



NEGOCIO SOSTENIBLE: analizar las necesidades e identificar las oportunidades para un desarrollo de negocio que acompañe a los clientes en la transición hacia una economía sostenible, incluyendo el cambio climático.



PERSONAS: desarrollo integral de los empleados, capacitándoles con la formación necesaria para el nuevo contexto e impulsando la conciliación laboral, personal y familiar.



TRANSPARENCIA para todos sus grupos de interés, fomentando la comunicación tanto de aspectos financieros como no financieros del negocio.



PROTECCIÓN DEL MEDIOAMBIENTE y sus recursos, mitigando el cambio climático y favoreciendo el desarrollo de una sociedad más inclusiva e igualitaria.

El desarrollo sostenible se basa en unos **principios de actuación** que enmarcan cualquier tipo de actividad o decisión a abordar en el marco de la **Política de Sostenibilidad:**

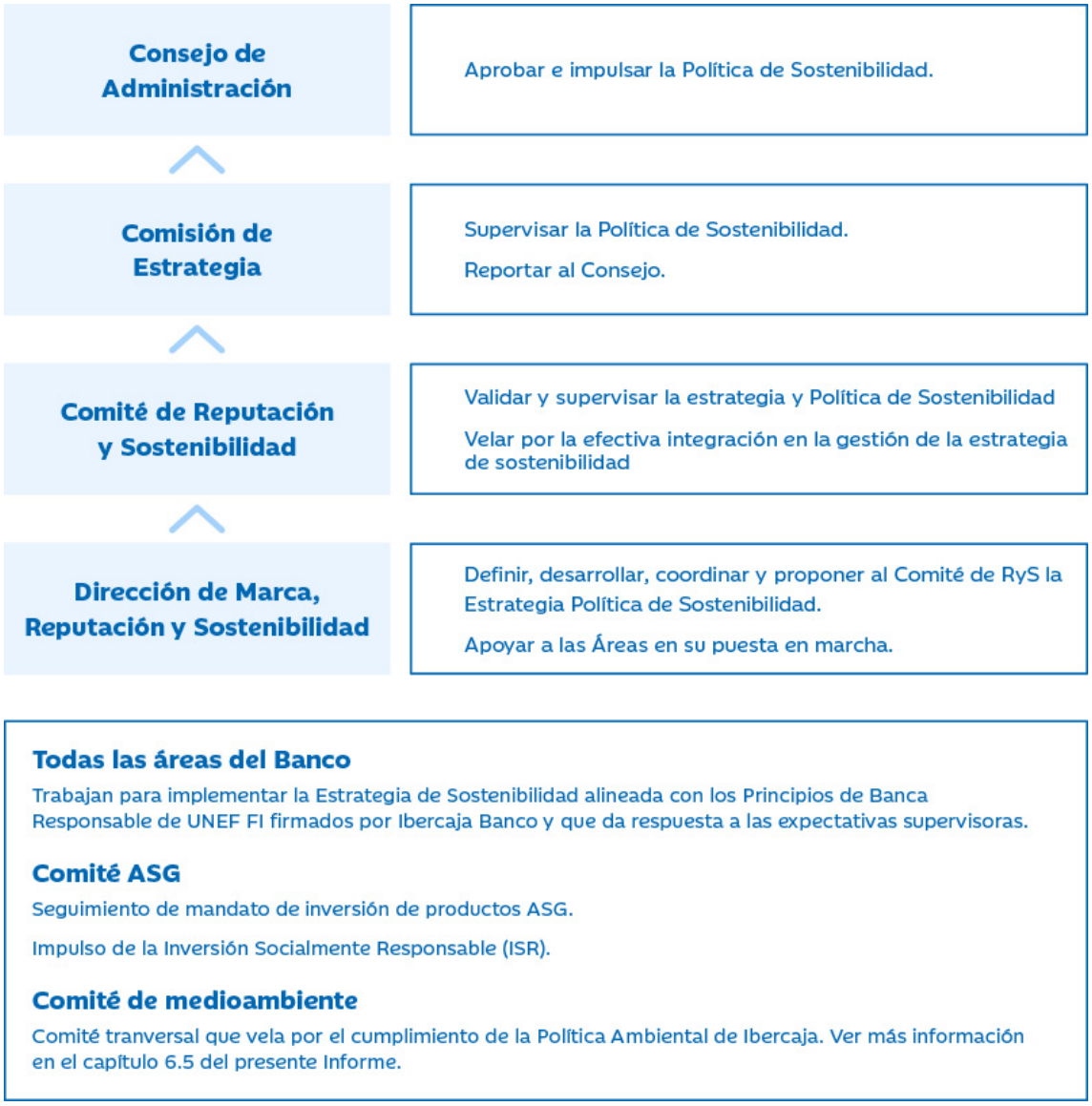


6.1.1 Estructura de gobierno[23]

Ibercaja cuenta con una estructura de gobierno corporativo diversificado en diferentes órganos para alcanzar una gestión eficiente de la sostenibilidad, involucrando a todas las áreas de negocio del Grupo. La gobernanza de la sostenibilidad se asienta sobre el trabajo de las áreas funcionales, dirigidas por la Dirección de Marca, Reputación y Sostenibilidad.

En esta función, el sistema de gobernanza de la sostenibilidad se estructura en órganos de **gobierno, direcciones y comités** para integrar los riesgos climáticos de manera transversal, incluyendo todas las áreas de negocio y alcanzando una gestión de riesgos climáticos eficiente.

[23] Ver más información en el capítulo 6.3 y Anexo E del presente Informe.



El **Consejo de Administración**, impulsa el desarrollo sostenible de la entidad, ha aprobado el Código Ético y el Propósito Corporativo, además de la Política de Sostenibilidad en diciembre de 2020, la cual establece compromisos y marcos de actuación. Este órgano supervisa la implementación de la política, abordando aspectos como el análisis del impacto del cambio climático, la gestión de riesgos ambientales y la comunicación transparente de avances en sostenibilidad.

La **Comisión de Estrategia**, con un enfoque especial en la sostenibilidad, participa en la definición y aprobación del Plan Estratégico. La Política de Sostenibilidad se despliega a través de seis retos estratégicos, incluyendo la gestión de riesgos climáticos y ambientales, con planes operativos e hitos anuales. Ibercaja busca diferenciarse como un banco sostenible desde perspectivas financiera, social y medioambiental, con la Comisión velando por una organización precisa para la implementación práctica de la sostenibilidad.

Además, existen los siguientes **Comités y Grupos de Trabajo**:

- **Comité Editorial**, de carácter transversal, tiene como objetivo definir mensajes, planificar contenidos y canales, para lograr un mayor alcance y efectividad de la comunicación, incluyendo todo lo relacionado en materia de sostenibilidad.
- **Comité efr**, se encarga de impulsar la gestión de la conciliación, llevando a la práctica el plan efr, que promueve el equilibrio entre la vida personal, familiar y laboral. Ibercaja cuenta con el sello efr (Empresa Familiarmente Responsable), que certifica el compromiso de la Entidad con la gestión proactiva de la conciliación.
- **Equipo de Medioambiente**, formado por empleados de diversas áreas que, de forma voluntaria, identifican acciones a desarrollar para sensibilizar e impulsar buenas prácticas ambientales en el Grupo.

En relación con la gestión y el control de riesgos ASG, corresponde a los Órganos de Gobierno y la Alta Dirección, en el ámbito de sus respectivas responsabilidades, el establecimiento, aprobación y supervisión de la aplicación de la estrategia general de negocio y de riesgo, así como un marco de control y de gobierno interno adecuados. De esta forma, los riesgos climáticos se gestionan como factores de riesgo integrados en de los riesgos prudenciales de la Entidad.

6.1.2 Plan Estratégico "Desafío 2023"

Dada la relevancia que la sostenibilidad tiene para la Entidad, dentro del Plan Estratégico definido para 2021-2023, se ha establecido la **Iniciativa Propósito y Sostenibilidad**, como una línea de trabajo transversal habilitadora.



Esta iniciativa[24] cuenta con el Comité de Dirección como espónsor, para lograr integrar el Propósito Corporativo en la cultura corporativa y la sostenibilidad en la estrategia de la Organización. El proyecto de sostenibilidad se despliega con equipos transversales y multidisciplinares en las siguientes líneas de acción:

1. **Gestión de Riesgos ASG**:

   En Ibercaja, se ha implementado un enfoque integral para identificar, integrar, gestionar y controlar los riesgos Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG), en línea con las expectativas supervisoras y los compromisos adquiridos. Durante 2021, se desarrolló un **Plan de Acción para la gestión de riesgos climáticos y ambientales**, evaluado positivamente por el supervisor, en el que se ha trabajado para avanzar en el cumplimiento de los hitos establecidos.

   En 2022, se incorporaron por primera vez aspectos relacionados con los riesgos climáticos en las políticas y manuales de gestión de riesgos, y se participó en un ejercicio de prueba de estrés climático.

   En 2023, Ibercaja ha continuado adaptando sus **políticas y manuales en materia ASG**, incorporando nuevos ejercicios de identificación, evaluación, seguimiento y control de riesgos, especialmente en la gestión del riesgo de crédito. Esto incluye la identificación de actividades no éticas, controvertidas o no sostenibles en la **Política de Exclusiones ASG** la cumplimentación de **Cuestionarios ASG a nivel cliente y a nivel operación**, reflejando en el informe de riesgos información ASG del cliente. En el seguimiento de riesgo de crédito se ha incluido Riesgo climático de transición (Rct) de los acreditados individualmente significativos con un elevado Rct y el certificado de eficiencia energética en las nuevas formalizaciones de la cartera hipotecaria.

[24] Ver más información sobre las iniciativas habilitadoras en el capítulo 4.5.2 del presente Informe.

Para el ejercicio 2024, la Entidad se compromete a continuar trabajando en la transición de los sectores con mayor intensidad en carbono, definiendo nuevos objetivos y planes de acción para la descarbonización.

2. **Estrategia de Negocio Sostenible**:

La estrategia de negocio sostenible se desarrolló para alinear la estrategia comercial con los **Principios de Banca Responsable** y de esta manera poder seguir trabajando en la implementación, dando respuesta a las necesidades de nuestros clientes y los objetivos de la sociedad y acompañarlos en la transición hacia un futuro sostenible y una economía baja en carbono.

En 2022, Ibercaja calculó su huella de carbono financiada y estableció sus primeros objetivos intermedios de descarbonización para 2030 en el sector de Generación de Electricidad, de Producción de Hierro y Acero y en Real Estate Residencial. Durante este ejercicio, Ibercaja ha mejorado su metodología de cálculo de la **huella de carbono financiada** y revisado sus **objetivos de descarbonización.**

Durante 2023, se ha actualizado el **análisis de impactos de sostenibilidad,** elaborado para detectar los principales riesgos y oportunidades relacionados con los factores ASG. Para ello, se han ampliado las carteras de crédito analizadas y evaluado las necesidades de los segmentos de clientes más relevantes para la Entidad[25].

Ibercaja continúa trabajando en la implementación de la estrategia comercial ASG, diseñada para dar respuesta a las principales expectativas y necesidades de nuestros clientes en materia de sostenibilidad. También ha avanzado en la comunicación y sensibilización de nuestros clientes en sostenibilidad, con el objetivo de acompañarlos en la transición hacia una economía descarbonizada.

[25] Ver más información en el cap.6.3 y Anexo E

En 2023, la Entidad ha continuado ofreciendo **productos ASG**, tanto de inversión como de financiación que contribuyen a lograr un desarrollo sostenible, reduciendo la huella de carbono y mitigando los efectos de la actividad económica sobre el clima. En el segmento de empresas, estos productos se focalizan en apoyar la accesibilidad y mejora de la eficiencia energética en viviendas, mediante su evaluación y la puesta a disposición de soluciones para mejorarla, la movilidad sostenible y el acceso a las ayudas Next Generation EU, ofreciendo una gama completa de productos como el Préstamo Financiación de Energías Renovables, Hipoteca +Sostenible, Leasing Energías Fotovoltaivas, Leasing Cultivos Sostenibles, Vamos Coche, Vivienda +Sostenible, Edificio +Sostenible, Inversión +Sostenible, vehículos ECO y Cero Emisiones, y contempla la gestión de subvenciones públicas y ejecución de proyectos de obra, en colaboración con Acierta Asistencia (Grupo CASER).

Adicionalmente, Ibercaja focaliza sus esfuerzos en los jóvenes, apoyándoles en sus primeros gastos mediante su adhesión al programa Mi Primera Vivienda de la Comunidad de Madrid y la oferta de productos de financiación con finalidades educativas.

Para los clientes más sénior, la Entidad cuenta con una estrategia específica de financiación de las personas sénior y, entre otros servicios, ha definido un decálogo de medidas para su atención personalizada a través de diferentes canales, en línea con el propósito corporativo de "ayudar a las personas a contribuir la historia de su vida". Por su importancia y el compromiso de Ibercaja con este sector, existe un apartado específico en la página web corporativa, "Disfruta, es tu momento Ibercaja", dónde se contemplan todos los servicios y productos dirigidos a las personas mayores de nuestra sociedad.

3. **Comunicación e Impacto Sostenible**: Con el objetivo de reforzar y crear un marco de comunicación permanente y continuado en el tiempo con nuestros grupos de interés que refuerce el compromiso del Grupo Ibercaja con la sostenibilidad y la transparencia, en 2023 se organizó la **III Semana del Planeta**, con el lema "la semana en la que el planeta y tú salís ganando". Esta iniciativa se llevó a cabo del 23 al 29 de octubre, coincidiendo esa semana con la celebración del **Día Internacional de la Lucha contra el Cambio Climático** (24 de octubre). El objetivo era acompañar a clientes, empleados y sociedad en el camino de la sostenibilidad. **En esta tercera edición, con foco en la descarbonización y la transición energética**, se desarrollaron diferentes actividades, entre las que cabe destacar la celebración de jornadas empresariales organizadas en colaboración con destacadas asociaciones, organizaciones y expertos con la finalidad es trasladar a las empresas la relevancia y urgencia de avanzar en la descarbonización y en los retos de futuro que suponen las energías renovables, así como la importancia del cambio climático y sus impactos.
   La apuesta del Banco por ser una entidad referente en sostenibilidad se ha visto reflejada en las 71 notas de prensa, además de colaboraciones con medios, artículos, eventos, etc. realizados a lo largo del año, con lo que se han logrado 1.064 impactos en medios de comunicación y 214.000 impresiones en la difusión realizada en redes sociales a través de los canales del Banco.

4. **Nuestra Huella; Sinergias con fundaciones accionistas**: Para desarrollar y potenciar líneas de colaboración con las Fundaciones accionistas, que den respuesta a las principales necesidades sociales y ambientales de nuestros territorios de actuación, haciendo más visible el compromiso de todo el Grupo Ibercaja y logrando un mayor impacto en la sociedad y el entorno.

   Destaca el proyecto "Tu dinero con corazón", en 2023 **se donó más de un millón de euros** gracias al **Fondo de Inversión y Plan de Pensiones Sostenible y Solidario**. Estas donaciones fueron entregadas a 15 proyectos de asociaciones y organizaciones sin ánimo de lucro, en colaboración con las fundaciones accionistas.

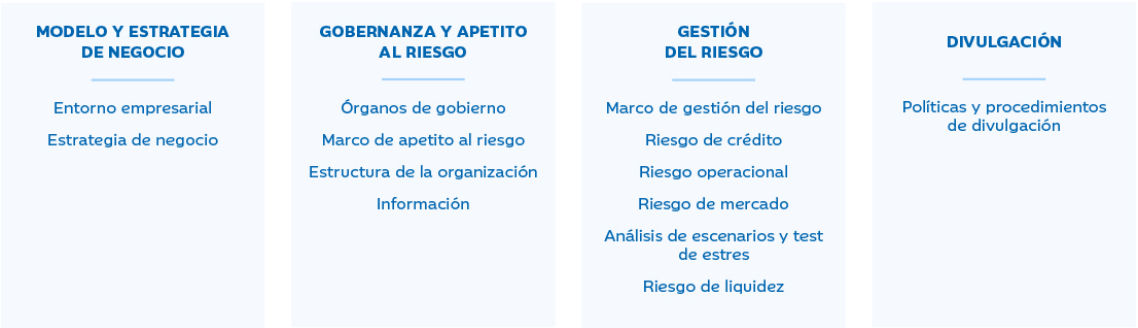
   Parte de estas donaciones fueron entregadas en la **II Cena Solidaria Ibercaja**, celebrada a favor de la **Fundación A.P.E.** para la prevención y erradicación de los Trastornos de Conducta Alimentaria. Más de 600 personas asistieron a este evento para dar visibilidad a los proyectos sociales y ambientales desarrollados por las entidades beneficiarias. Esta iniciativa ya ha donado cerca de 3 millones de euros a proyectos sociales y medioambientales, desde 2021

El proyecto de sostenibilidad se completa con un **Plan de Desarrollo Profesional** que contempla una línea específica de **formación en sostenibilidad**, para acompañar y capacitar a nuestros profesionales en las nuevas competencias necesarias para que puedan ayudar a nuestros clientes en este camino, que se ha seguido desarrollando en 2023 con formaciones específicas[26] para determinadas áreas.

6.1.3. Expectativas supervisoras del Banco Central Europeo

En noviembre de 2020 el Banco Central Europeo (BCE) publicó su "**Guía sobre riesgos relacionados con el clima y medioambientales**", que contiene 13 expectativas supervisoras desarrolladas en 4 bloques en materia de gestión y comunicación de estos riesgos. El objetivo de este documento es **sensibilizar al sector financiero y fomentar su preparación**, de forma que **estos riesgos sean considerados en los marcos de gobernanza, en la estrategia empresarial y en la comunicación transparente**, mejorando de esta forma su información relacionada con el clima y el medioambiente.

Los cuatro bloques identificados son:



[26] Ver más información en el capítulo 6.5 del presente Informe.

En 2022, Ibercaja trasladó al BCE los pasos dados para la integración de los riesgos climáticos, así como el nuevo plan de acción definido para dar respuesta a las expectativas supervisoras en materia de gestión y comunicación de riesgos climáticos y ambientales. Este plan fue aprobado por el Consejo de Administración, el Comité de Dirección y el Comité de Reputación y Sostenibilidad de Ibercaja. Durante estos años, la Entidad ha mantenido reuniones periódicas con el supervisor para trasladar el grado de avance y nivel de cumplimiento de expectativas del BCE según los planes identificados en el Thematic Review de 2022. En la definición de dichos planes, Ibercaja tuvo en cuenta los informes de resultados y buenas prácticas publicados por el BCE[27], focalizando el ejercicio de 2023 en la implementación de los procesos definidos y aprobados, dentro de los plazos definidos por el supervisor.

La disponibilidad de datos ASG es relevante para la integración de los factores climáticos en el negocio y en la toma de decisiones, por lo que la Entidad está trabajando con proveedores de datos externos para la recopilación de la información no financiera de sus clientes y su incorporación en sus sistemas, así como evaluando su disponibilidad, transparencia, calidad y verificaciones externas a las que se somete[28].

> Debemos actuar ahora para superar los retos del cambio climático. Confiamos en que juntos construiremos un futuro mejor.

En el contexto actual, los **datos ASG forman parte de la estrategia** de las entidades, generando de forma creciente **nueva demanda de información** por parte de los grupos de interés (regulación, supervisores, inversores, clientes, trabajadores, sociedad en general…). Los datos ASG requeridos deben **integrarse en los sistemas informacionales** de las entidades, como parte de los **datos relevantes de la organización**. El avance de Ibercaja en la captura de datos ASG es firme y por ello continúa con la progresiva **integración de estos en su modelo de negocio** destacando el avance en sus distintos ámbitos. En ese contexto, dentro de su **Plan Estratégico 2021-2023**, Ibercaja ha llevado a cabo la **Definición de la estrategia a seguir en materia de datos ASG**, para su correcta identificación, priorización e integración en la arquitectura de datos de la Entidad. Para ello, se estableció como **hito estratégico.**

[27] Results of the 2022 thematic review on climate-related and environmental risk (BCE, noviembre 2022) y Good practices for climate-related and environmental risk management (BCE, noviembre 2022).
[28] Ver más información en el Anexo F del presente Informe.

6.1.4. Compromisos de Ibercaja con la sostenibilidad

Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD)

En 2019 Ibercaja se adhirió a las recomendaciones de la **Task Force on Climate Related Financial Disclosures (TCFD)**, como guía para el desarrollo de la información relacionada con el clima, para que de este modo la información financiera relacionada con el clima que se publique sea consistente, fiable, comparable y clara y permita a los inversores tener en cuenta los riesgos relacionados con el clima y ayudar a la adaptación al cambio climático.

[29]

Alianza Net Zero Banking (NZBA)

En abril de 2021 Ibercaja firmó, como miembro fundador, la Net Zero Banking Alliance (NZBA), iniciativa impulsada por Naciones Unidas que promueve el compromiso del sector bancario a nivel mundial para lograr la neutralidad de emisiones de CO2, propias y de su cartera, en 2050.



Para alcanzar emisiones cero sobre su cartera en 2050, Ibercaja tiene presente que el cálculo de la huella de carbono, en concreto, de las emisiones de alcance 3 categoría 15 (según la metodología PCAF) y de las respectivas métricas de intensidad, suponen un input imprescindible para poder fijar sus objetivos de descarbonización, que se trabajan a partir de las sendas de descarbonización seleccionadas[30] (escenario Net Zero 2050 de la IEA a nivel global y escenarios "Net Zero 2050" de la IEA a nivel global y "Global Decarbonization Pathway 1.5°C" del CRREM para España). Por ello, en el ejercicio de 2023, la Entidad ha mejorado su metodología de cálculo de la **huella de carbono financiada** y revisado sus **objetivos de descarbonización**, definidos inicialmente en 2022, en tres sectores intensivos en carbono. Adicionalmente, ha desarrollado un Plan de Transición en estos tres sectores para lograr los objetivos establecidos

[29] Ver más información en el Anexo F del presente Informe.
[30] Ver más información en el Principio 2.2 de los Principios de Banca Responsable detalladas en el Anexo C del presente Informe.

Por su parte, también durante el ejercicio 2021, Ibercaja Gestión e Ibercaja Pensión suscribieron la iniciativa **Net Zero Asset Managers (NZAM)**, con el compromiso de lograr la neutralidad de emisiones de CO2 propias y de sus carteras para el año 2050 a más tardar.

Como hito destacable de 2023, Ibercaja ha inscrito en el Ministerio de Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITERD) la compensación parcial de su huella de carbono de 2022 al adquirir, por primera vez, los derechos de absorción equivalentes a 236 toneladas de CO_2 del proyecto "Bosque CO2 Gestión Ribera del Duero" del registro.

Desde 2016, año en el que Ibercaja inició el cálculo de su huella de carbono, ha reducido sus emisiones en un 89%, incluyendo los alcances 1 y 2 y parcialmente el 3. Este año, mediante este proyecto y el de Santa María en la Amazonía brasileña, Ibercaja ha compensado 1.002 toneladas de CO_2, superando el 100% de las emisiones directas que el Banco produjo en el pasado año y que no pudo evitar, 984 toneladas de CO_2. De esta manera, Ibercaja ha conseguido ser neutro en carbono en emisiones propias (alcance 1 y 2) desde 2020[31].

[31] Ver más información en el Principio 2.2 de los Principios de Banca Responsable detalladas en el Anexo E del presente Informe.

PCAF

En 2022 la Entidad se sumó a la **Alianza para la Contabilidad del Carbono en la Industria Financiera** (PCAF, por sus siglas en inglés) para trabajar en su compromiso por lograr la neutralidad de emisiones de sus carteras de préstamos e inversiones para el año 2050 o antes.

PCAF se configura como la vía de referencia internacional para facilitar a la industria financiera el alineamiento con el Acuerdo de París y transmitir transparencia en el cálculo de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). Esta metodología se ha aplicado, de forma consistente, en la medición de las emisiones financiadas y otros indicadores relacionados con la intensidad de emisiones.

UNEP-FI

La Entidad forma parte de **UNEP-FI, Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente**, que pretende movilizar la financiación del sector privado para el desarrollo sostenible, impulsando un sector financiero que genere impactos positivos para las personas y el planeta.

Principios de Banca Responsable (PBR)

Ibercaja es firmante desde 2019 de los **Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas**, como marco de actuación de un sistema financiero que actúa de palanca para el desarrollo sostenible. Por ello, la implementación de los PBR forma parte del proyecto de sostenibilidad y se constituye como uno de sus ejes de actuación.

Los Principios a los que se acoge Ibercaja son:



Principio 1: Alineamiento

Alineamiento de nuestra estrategia comercial con los ODS, el Acuerdo de París y otros marcos nacionales y regionales.



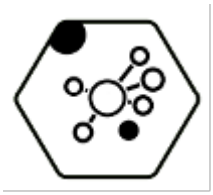
Principio 2: Impacto

Incremento de nuestros impactos positivos y reducir los negativos; gestión de los riesgos ASG resultantes de nuestras actividades, productos y servicios.



Principio 3: Clientes

Actuación responsable e impulso de prácticas y actividades sostenibles para las generaciones actuales y futuras



Principio 4: Partes interesadas

Escucha activa, participación y colaboración con grupos de interés para lograr objetivos de la sociedad.



Principio 5: Gobernanza y cultura

Implementación de un gobierno corporativo efectivo y una cultura de banca responsable; objetivos ambiciosos de nuestros impactos.



Principio 6: Transparencia y Responsabilidad

Revisión de nuestra implementación de los Principios y compromiso con la transparencia de la información sobre nuestros impactos positivos y negativos y nuestra contribución a la sociedad.

Fuente: Adaptación propia del Documento Guía de los Principios de Banca Responsable (UNEP fi).

UNPRI

Como muestra del compromiso del Grupo con la inversión sostenible, desde 2021 Ibercaja Gestión suscribe los **Principios de Inversión Socialmente Responsable de Naciones Unidas (UNPRI)**, a los que ya se había adherido Ibercaja Pensión en 2011, contando con una Política de Inversión Socialmente Responsable publicada **en su web**

CPD

Ibercaja Gestión e Ibercaja Pensión se han sumado a la plataforma de engagement **Carbon Disclosure Project**, organización sin ánimo de lucro que administra un sistema de divulgación de información medioambiental por parte de las empresas, para que los inversores gestionen mejor sus impactos ambientales. Las gestoras han continuado colaborando durante 2023 con otras plataformas como Climate Action 100+ o Access to Medicine Foundation.

> Adicionalmente, Ibercaja forma parte, entre otras, de las siguientes iniciativas que también manifiestan su compromiso con la sostenibilidad:

- Desde 2005 Ibercaja elabora su Informe Anual con referencia a los estándares GRI de la **Global Reporting Initiative**, informando de manera veraz de los aspectos financieros y no financieros.
- Es firmante del **Pacto Mundial de Naciones Unidas** desde 2006, ratificando así que la actividad se desarrolla conforme a los principios establecidos por esta iniciativa e informando anualmente sobre su desempeño.
- Trabaja alineada con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** de la Agenda 2030, apoyando también su difusión interna y externa.
- Ibercaja firmó en diciembre de 2019 el **Compromiso Colectivo de Acción Climática** del sector financiero español en el marco de la COP25, impulsado por la AEB, la CECA y el ICO. El acuerdo define el compromiso colectivo de los principales bancos españoles para medir la huella de carbono de sus balances y reducir el impacto climático de su actividad financiera.
- El **Sistema de Gestión Ambiental** (SGA) está implantando en la Entidad desde 2007 y certificado externamente por AENOR, que acredita la adecuación del edificio de servicios centrales a las exigencias de la Norma ISO 14001:2015.
- Ibercaja es firmante de la **Alianza #CEOPorLaDiversidad**, liderada por Fundación Adecco y Fundación CEOE, cuya misión es unir a las empresas en torno a una visión común e innovadora de la diversidad, que acelere el desarrollo de estrategias que contribuyan a la excelencia empresarial, la competitividad del talento y la reducción de la desigualdad y exclusión en la sociedad española.
- Participa en el **Grupo Sectorial de Finanzas Sostenibles y en el Observatorio de Sostenibilidad**, coordinados por CECABank, en los que se analizan los avances legislativos y las expectativas supervisoras en materia de sostenibilidad, con el fin de identificar los requisitos aplicables y darles respuesta a través de planes de acción.
- Ibercaja posee los **Sellos RSA y RSA+** otorgados por el Gobierno de Aragón desde su creación en 2017, revalidados cada año, que reconocen a aquellas entidades de la Comunidad Autónoma comprometidas con la responsabilidad social corporativa y la sostenibilidad.

- Ibercaja cuenta desde 2017 con el **Certificado Solidar**, otorgado por la Asociación de Empresarios Solidarios de Aragón, por su gestión para favorecer la inserción laboral de las personas con discapacidad. Este compromiso fue renovado en 2022 hasta 2027.
- En 2022 la Entidad obtuvo, por cuarto año consecutivo, la **recertificación efr**, como **Empresa Familiarmente Responsable**, otorgado por Fundación Más Familia. Esta certificación reconoce a las empresas comprometidas con el bienestar de sus empleados y que impulsan la gestión activa de la conciliación y la igualdad. En 2023, la Entidad superó con éxito la auditoria de seguimiento propia del sistema.
- En línea con su compromiso de cuidar y proteger el medioambiente, Ibercaja obtuvo en 2022 el **Sello Aragón Circular**, categoría "Empresas", otorgado por el Gobierno de Aragón, que reconoce el trabajo llevado a cabo en favor de la economía circular, con el desarrollo de buenas prácticas y actuaciones de mejora de la circularidad, en el marco de una gestión excelente, innovadora y sostenible. Actualmente se encuentra trabajando para su renovación en 2024.
- Se llevan a cabo actividades de diálogo y voto alineadas con nuestra Política de Implicación de Ibercaja Gestión. El diálogo es parte integral del proceso circular de integración de riesgos ASG en el análisis y gestión de inversiones con un enfoque de implicación a medio y largo plazo. En 2023, se ha participado en 51 juntas de accionistas de compañías tanto nacionales como internacionales, con el soporte de un asesor o "proxy advisor" con criterios ASG.

6.2 Nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

2-28

> Ibercaja impulsa los objetivos de desarrollo sostenible, desde el convencimiento de lograr la mayor aportación posible a un desarrollo sostenible para las personas y el planeta

En 2015, todos los Estados miembros de la Organización de las Naciones Unidas aprobaron la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Representa el compromiso internacional para hacer frente a los retos sociales, económicos y medioambientales a los que nos enfrentamos, poniendo en el centro a las personas, el planeta, la prosperidad y la paz, bajo el lema de "no dejar a nadie atrás". Para ello se establecieron los **17 Objetivos de Desarrollo Sostenible**.

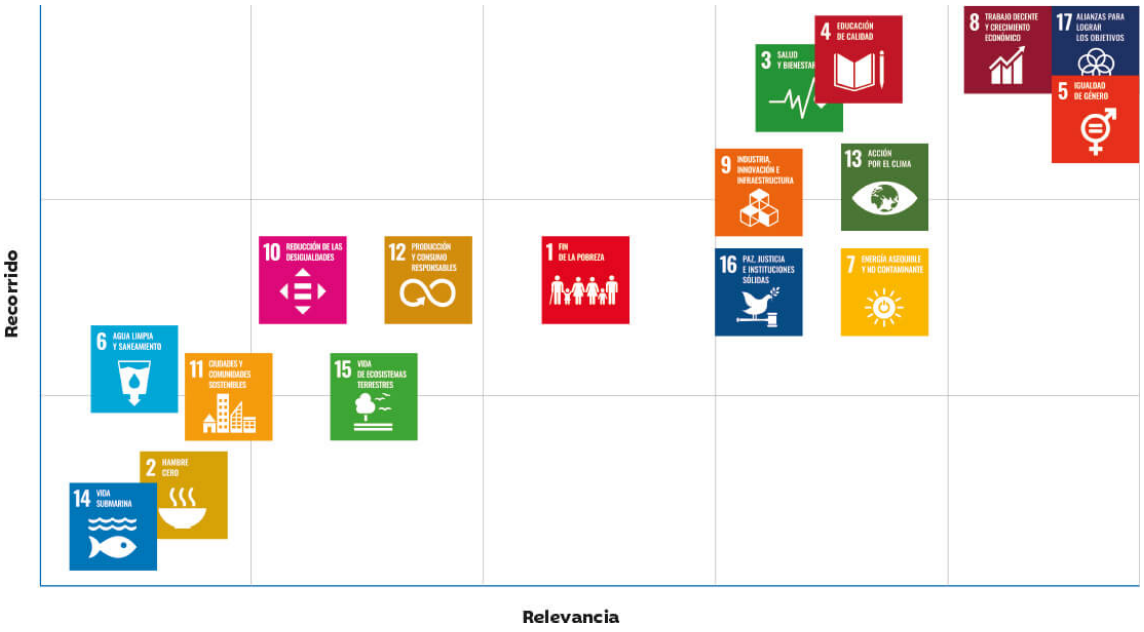


Para cumplir con dichos objetivos es necesaria la implicación de todos: la sociedad y los sectores públicos y privados. Las empresas tienen un papel muy relevante para lograr este **nuevo modelo de desarrollo**.

> **Estrategia de empresa**
>
> La estrategia de las empresas debe tener en cuenta los **aspectos sociales, medioambientales y de buen gobierno**, para lograr así un "**desarrollo sostenible para todos y que responda a las necesidades del presente, sin comprometer las necesidades de futuras generaciones**".

En esta línea, las **entidades financieras** han de desempeñar un papel muy importante en la movilización de los flujos de capital necesarios para financiar el desarrollo

En Ibercaja, los ODS sirven de guía para avanzar en sostenibilidad y para el desarrollo de acciones concretas, centrándonos especialmente en aquellos en los que nuestra aportación puede ser mayor. Con el propósito de lograr la máxima efectividad, los esfuerzos se alinean con aquellos Objetivos más directamente vinculados con la actividad financiera y la de las Fundaciones accionistas.



En 2018 se realizó un **análisis de materialidad de los ODS** para identificar los ODS en los que Ibercaja tiene más capacidad de incidir, para ampliar su impacto y poner en marcha nuevos proyectos. Estableciendo el propósito de cada ODS para la Entidad, se identificaron las acciones ya en marcha en el Banco, y se valoró su recorrido y su alcance. El resultado se representa en el gráfico y este relaciona la importancia de los Objetivos y visibiliza aquellos ODS más relevantes para Ibercaja, en los que la contribución puede ser mayor.

En Ibercaja se priorizan los siguientes objetivos



Desde este análisis de materialidad, Ibercaja ha continuado trabajando en el desarrollo he incorporación de los ODS en todas sus actuaciones, su compromiso es que la actividad del negocio impulse su consecución en el tiempo estableció por las Naciones Unidas. Además, desde 2006, Ibercaja se encuentra adherida al Pacto Mundial de Naciones Unidas, de modo que su actividad se realiza conforme a los principios establecidos en esta iniciativa y en línea con los objetivos de desarrollo sostenible.

En 2023 y dado el punto de inflexión en el que se encuentra la Agenda 2030, la Entidad ha trabajado e impulsado activamente la importancia de alcanzar dichas metas, participando en jornadas y campañas organizadas por Pacto Mundial, así como en la difusión tanto interna como externa de los ODS y su relación con las actividades desarrolladas.

Entre los principales proyectos llevados a cabo en Ibercaja a lo largo de 2023 y que más han contribuido a lograr estos ODS destacan:



- **Obtención de la Certificación SIGOS** que acredita a Ibercaja como una organización saludable, preocupada por la seguridad laboral, la promoción de la salud, la sostenibilidad y la responsabilidad social con la comunidad donde opera.
- Promoción y sensibilización en **hábitos de vida saludables**, tanto interna como externamente.
- Participación continúa en patrocinios deportivos y organización de pruebas deportivas populares y especializadas, que potencien la **participación** más amplia posible, fomentando así hábitos saludables.
- También se ha trabajado en la potenciación de la participación de los empleados en carreras y actividades deportivas, como hito en 2023, se organizó el primer reto deportivo Ibercaja bajo el lema ”Muévete sin huella”. El objetivo que estas actividades persiguen es reforzar los valores de esfuerzo y trabajo en equipo, junto con los beneficios para la **salud**.
- Impulso continúo y fomento en el **Portal SOMOS** de hábitos saludables e información en esta materia.
- Iniciativa **Tu dinero con Corazón**, que fomenta la inversión sostenible y solidaria, a través de donaciones a proyectos sociales y ambientales, dedicando parte de la comisión de gestión de estos productos.
- Desarrollo de la **VI edición de Impulso Solidario**, Iniciativa que brinda la oportunidad a los empleados de apoyar a proyectos que promueven el apoyo a personas afectadas por enfermedades y a sus familiares, así como a la mejora de la calidad de vida.

"Muévete sin huella”[32]

[32] Ver más información en el cap. 6.4 Compromiso con nuestras personas



- **Formación interna** al mayor número de profesionales, tanto en materia financiera como en sostenibilidad, contribuyendo de forma activa al desarrollo del talento interno. Esta oferta formativa incluye un curso específico sobre los ODS y la Agenda 2030, en colaboración con Pacto Mundial.
- Organización de charlas, jornadas, seminarios y **actividades educativas** para las empresas y la sociedad en general.
- **Plataforma Good Habitz**, una propuesta formativa con múltiples posibilidades y recursos on-line para potenciar el talento y el bienestar de los empleados.
- "**Iniciativa Educa**", desarrollada por Fundación Ibercaja, enfocada a padres y educadores, poniendo a su disposición propuestas que contribuyen a completar la educación de los más jóvenes y potenciar activamente su desarrollo.
- "**Programa de Finanzas Básicas**", dirigido a público de todas las edades, para fomentar la educación financiera.



- Vinculación del **principio de igualdad** a todas las políticas de gestión de personas.
- **Promoción del desarrollo** continuo de capacidades y habilidades, gestionando el talento, que no entiende de género.
- **Plan Lidera**, programa que fomenta el liderazgo femenino en la Entidad, eliminando barreras para lograr la igualdad de género.
- Medidas de **conciliación familiar** que permitan a todos los empleados lograr un equilibrio entre su faceta personal, familiar y laboral.



- **Todos los proyectos se han alineado con la Política de Sostenibilidad** de Ibercaja.
- Impulso del modelo de **liderazgo inspirador**, que fomenta la comunicación y la participación, creando un entorno atractivo para retener y captar talento.
- Desarrollo de **modelo de relación interno** que aporta pautas de comportamientos corporativos para guiar a los empleados en la forma de hacer las cosas y de relacionarse.
- Acuerdos de colaboración con Centros Especiales de Empleo y entidades que fomentan **la inclusión en el mercado laboral** de personas con discapacidad o en riesgo de exclusión.
- Impulso del crecimiento en sus territorios de actuación, participando en los principales proyectos y desarrollando programas para el impulso a **emprendedores**.
- **Ecosistema MÁS de Ibercaja Empresas**: pone a disposición de las empresas herramientas, conocimiento y formación, y actúa como generador de relaciones estratégicas a través de sus actividades y contenidos.
- **Formación de calidad** para empresas en aspectos esenciales para la gestión y la integración de la sostenibilidad en el negocio.



- **Transformación tecnológica**, principal palanca de cambio de los modelos de negocio.
- Proyecto **Desafío Digital**, que permite dotar a todas las personas de Ibercaja de equipos de trabajo móviles, mejorando sus condiciones de trabajo y la calidad de servicio a los clientes.
- **Banca Móvil Ibercaja**, principal apuesta digital en el ámbito de clientes particulares.
- **Ibercaja Pay**: pago a través del móvil. Los clientes de Ibercaja ya pueden registrar sus tarjetas en las principales plataformas de pago.
- Adaptaciones en cajeros y web para mejorar la **accesibilidad universal** a los servicios financieros.
- Servicio **Correos Cash**, para mejorar la accesibilidad a la disposición de efectivo por parte de nuestros clientes en zonas rurales.
- Servicio **Cash Back**, para poder disponer de efectivo en comercios por parte de nuestros clientes.
- Inauguración de **Mobility City**, museo que refleja la nueva movilidad en las ciudades e impulsa la transformación de empresas y servicios del sector.



- **Compensación de las emisiones de alcance 1**, aquellas que no se pudieron evitar en proyectos de absorción certificados.
- Obtención del **sello calculo, reduzco y compenso**, es la primera vez que Ibercaja obtiene el sello completo otorgado por el **MITERD** por la compensación parcial de las emisiones, que no se pudieron evitar, en proyectos certificados por la OECC.
- Ibercaja continúa siendo **neutra en emisiones de alcance 2** ya que toda la energía consumida proviene de fuentes de energía 100 % renovable.
- Actuaciones de **sensibilización interna y externa** en materia medioambiental.
- **III Semana del Planeta**, iniciativa de sensibilización y posicionamiento de Ibercaja para acompañar a sus empleados, clientes y sociedad en el camino hacia una economía más sostenible.
- Desarrollo e impulso de **productos de inversión y de financiación** con criterios ASG.
- Iniciativa **Impulso Solidario**, que fomenta la participación de las personas de Ibercaja Banco, Grupo Financiero y Fundación a favor de proyectos de entidades sin ánimo de lucro, que mejoran el medioambiente y la vida de los grupos más desfavorecidos.
- Publicado el **plan de transición** para la consecución de os objetivos de descarbonización.



- Colaboración activa a través de convenios con los principales agentes económicos y sociales de los territorios en los que actúa.
- Alianzas que favorecen importantes avances en materia de sostenibilidad e inversión socialmente responsable.
- Las principales iniciativas de las que forma parte Ibercaja son:

6.3 Compromiso con los clientes

2-6, 2-16, 2-24, 2-26, 2-29, 3-3, 201-2

> El cliente es el centro de la estrategia de la Entidad, con la calidad de servicio y el asesoramiento como elementos diferenciales.

6.3.1 Política de Sostenibilidad

Dada la relevancia que tiene la sostenibilidad en el marco estratégico de la Entidad, se puso en marcha la **IN02 Propósito y Sostenibilidad**, dentro del Plan Estratégico "Desafío 2023", como línea de trabajo transversal habilitadora y con el objetivo de lograr la activación del Propósito Corporativo e integrar los aspectos ASG en las decisiones de negocio.

Este compromiso quedó refrendado en la **Política de Sostenibilidad**, aprobada por el Consejo de Administración en 2020, mediante la identificación del análisis de las necesidades de los clientes y la identificación de potenciales oportunidades de negocio sostenible como uno de los ejes en los que se basa la Política[33].

Por ello, en la Política de Sostenibilidad de Ibercaja se recogen los siguientes **compromisos** que la Entidad asume **con sus clientes**:

- Trabajar el **conocimiento profundo de cada cliente**, para ofrecerle en cada momento aquellos **productos, servicios** e información que requieran, **adaptados a sus expectativas y necesidades**.
- Alinear la estrategia comercial con los **Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas**:
  - Identificando **impactos y necesidades** derivadas del desarrollo sostenible.
  - **Adaptando la oferta** para dar respuesta a estas nuevas necesidades, que impulsen modelos de negocio y prácticas sostenibles.
  - **Sensibilizando** a los clientes en la necesaria transición hacia una economía descarbonizada, **identificando** también sus **preferencias en el ámbito de la sostenibilidad**.

[33] Más detalle del Plan Estratégico 2021-2023: IN02 Propósito y Sostenibilidad en el capítulo 6.1 del presente Informe.

- Ayudar a los clientes a que optimicen la gestión de sus finanzas, de un modo sencillo, con el mejor **asesoramiento, herramientas e información**, promoviendo así la educación financiera.
- Prestar especial atención a la **transparencia en la comunicación y comercialización de productos**, proporcionando la información necesaria para que el cliente sea capaz de tomar decisiones de manera totalmente informada y asesorada, evitando la manipulación informativa y protegiendo la integridad y el honor de los clientes.
- Proteger siempre la **confidencialidad** de los datos de los clientes, manteniendo los más altos estándares de seguridad.
- Establecer **canales de diálogo** eficientes que permitan escuchar a los clientes, como base del compromiso mutuo a largo plazo, y ofrecerles la **máxima calidad de servicio**.
- Prestar la máxima diligencia para **prevenir y evitar la financiación de prácticas ilícitas**, cumpliendo con las Normas de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo.

Tal y como recoge su Política de Sostenibilidad, Ibercaja sigue una **gestión prudente y global de los riesgos financieros y no financieros**. Entre los riesgos no financieros se encuentran los riesgos de sostenibilidad, que Ibercaja se compromete a identificar y gestionar para su paulatina integración en la gestión global de riesgos de la Entidad.

Ibercaja asume los principales compromisos nacionales e internacionales para avanzar en la sostenibilidad, la protección del medio ambiente y la lucha contra el cambio climático. Así, es signatario de los Principios de Banca Responsable de UNEP-FI, está alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 y adhirió en 2019 a las recomendaciones del TCFD (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures).

La gestión de activos es importante para lograr una economía más sostenible y **el Grupo Ibercaja tiene en cuenta los riesgos de sostenibilidad y su integración en el proceso de toma de decisiones de inversión**, aplicando los estándares, principios y mejores prácticas en la gestión de inversiones para generar valor a largo plazo para sus clientes.

Para integrar los factores ASG en los procesos de toma de decisiones, Ibercaja avanza en la identificación y estudio de los riesgos y oportunidades de la transición hacia una economía libre de carbono, para dar una respuesta con soluciones de negocio que apoyen la sostenibilidad. El banco analiza el impacto de los riesgos climáticos y medioambientales en los clientes y su actividad financiera para poder adaptar la oferta de productos y servicios a las nuevas necesidades, comunicando de forma transparente soluciones que promuevan la responsabilidad ambiental.

Ibercaja considera los principales impactos adversos de las decisiones de inversión y propuestas de asesoramiento en la gestión discrecional de carteras sobre los factores de sostenibilidad.

6.3.2. Análisis de impactos

Para dar respuesta al compromiso de alinear la estrategia comercial con los Principios de Banca Responsable y para cumplir con las Expectativas sobre gestión de riesgos climáticos y ambientales del BCE, la Entidad ha actualizado y enriquecido en el ejercicio de **análisis de los impactos de los factores ASG** durante el ejercicio de 2023.

Consciente y sensible de la relación de los factores ambientales con la actividad financiera, Ibercaja analiza sus impactos para identificar los riesgos que podrían impactar en su modelo de negocio, para segmentar la cartera de crédito y evaluar los riesgos climáticos y medioambientales en los que Ibercaja presenta mayor exposición, y profundizar en potenciales oportunidades de negocio

En esta línea, se han analizado los riesgos climáticos físicos y de transición, evaluando la predisposición de los segmentos priorizados en la cartera de Ibercaja a verse afectados por los **eventos climáticos** y se ha evaluado el impacto de los **riesgos medioambientales**, identificando aquellos sectores más vulnerables a cambios en la naturaleza según la NCFA.

Este análisis de impactos se ha desarrollado sobre los segmentos de la cartera de crédito donde la Entidad concentra su negocio bancario y en los sectores económicos con mayor presencia. Hasta la fecha, el análisis de impactos se centraba en la **cartera hipotecaria** (segmento retail) y de **actividades productivas** (cartera de empresas), representando el 59% y el 19%, respectivamente, de la cartera de crédito de la Entidad. Para enriquecer este ejercicio, en 2023 se analizaron los riesgos de transición sobre el segmento promotor, cuya representación es cerca del 4 % de la cartera de crédito de Ibercaja.

1. Riesgos climáticos

El análisis de impactos climáticos de 2023 se ha realizado en base a diferentes ejercicios de medición del impacto potencial de los riesgos climáticos que se desarrollaron a lo largo del año:

1.1. Cartera hipotecaria:

La actualización del análisis de los riesgos climáticos, **físicos y de transición**, en la cartera de garantías inmobiliarias se ha llevado a cabo utilizando como base información proporcionada por ST Analytics: la evaluación de la predisposición de la cartera a impactos por riesgos físicos contempla inundaciones fluviales o costeras, incendios, desertificación y actividad sísmica y volcánica y el análisis de riesgos de transición se basa en el certificado de eficiencia energética de los inmuebles en garantía.

Fruto del análisis efectuado de los factores climáticos sobre el segmento retail de Ibercaja, se continúan identificando oportunidades de negocio para la Entidad relacionadas con los riesgos físicos, donde destacan: la oferta de gamas de seguros que cubran el riesgo de deterioro de los inmuebles como consecuencia de desastres naturales y la posibilidad de financiación de infraestructuras para la prevención de desastres naturales y su adaptación a posibles consecuencias. Entre las oportunidades que derivan del riesgo de transición, se consolida como estrategia a seguir la financiación de reformas de viviendas para mejorar su eficiencia acompañando a las potenciales ayudas públicas ya anunciadas por el Gobierno de España para ello.

1.2. Segmento promotor:

Con el fin de evaluar la predisposición de este segmento a riesgos de transición, se ha obtenido el Certificado de Eficiencia Energética de los inmuebles en cartera, proporcionado directamente por las Sociedades Promotoras.

Se presentan como oportunidades de negocio la financiación de las reformas integrales de edificios de viviendas para la mejora de la eficiencia energética, y la prestación de préstamos a promotoras para la edificación de viviendas con certificados energéticos “sostenibles”.

1.3. Cartera de empresa:

Por un lado, la Entidad ha evaluado su concentración en actividades con alta intensidad de emisiones de CO2 (medido como tCO2eq./M€ Vol. negocio) para medir su exposición a **riesgos de transición.**

Por otro lado, Ibercaja ha evaluado su exposición a riesgos físicos a corto, medio y largo plazo predisponiéndose a eventos climáticos adversos de diferentes actividades productivas según un mapa de calor sectorial. Adicionalmente, se ha analizado la exposición a eventos climáticos adversos en función de la situación geográfica de las empresas en cartera (deducida a partir de la ubicación de la sede central de las contrapartes) tomando como referencia la evaluación en la herramienta *ThinkHazard*.

Fruto del análisis de riesgos climáticos, se han identificado oportunidades de negocio vinculadas a la financiación de las inversiones en CAPEX necesarias para la mejora de la eficiencia energética de maquinaria e instalaciones en las industrias más intensivas en carbono. Destacan la financiación de las fuentes de energía renovables o fuentes alternativas, con préstamos para establecer instalaciones fotovoltaicas o eólicas o para desarrollar nuevas tecnologías de energía limpia, y la movilidad sostenible, y la oferta de seguros que minimicen el riesgo de explotaciones o plantas de producción.

2. Riesgo medioambientales:

Con el fin de **analizar la contribución de los riesgos medioambientales** más allá de los climáticos, en el desarrollo de las actividades productivas de la Entidad, Ibercaja ha tomado como referencia la evaluación de materialidad del impacto medioambiental sobre los sectores económicos desarrollada por la Alianza Financiera de Capital Natural (NCFA, por sus siglas en inglés).

Según la NCFA, los sectores a los que se les atribuye un mayor impacto son aquellos cuyo desarrollo productivo está directamente relacionado o depende en mayor medida de los recursos naturales, siendo: el sector de Agricultura, Petróleo y gas, Minería Producción hidroeléctrica y distribución y tratamiento de agua.

Alterar la capacidad de brindar los recursos de los que dependen dichos sectores podría disminuir los resultados financieros de las entidades bancarias, por el impacto en las operaciones y la rentabilidad de las empresas en cartera.

3. Riesgos sociales:

Ibercaja ha analizado en profundidad las principales áreas de impacto social más relevantes en su cartera de clientes centrándose en los segmentos que considera pueden ser más vulnerables: los jóvenes y mayores. En Ibercaja estos colectivos integran el 47,23% de la base de clientes de la Entidad, siendo un 23,23% el porcentaje de clientes menores de 35 años y un 24,00% el de clientes mayores de 65 años

Ibercaja es conocedora de las dificultades que deben afrontar ambos colectivos para alcanzar la estabilidad financiera y tener autonomía en la gestión de su ahorro, por lo que centra gran parte de sus esfuerzos en analizar potenciales fuentes de vulnerabilidad y promover la capacitación financiera de todos sus clientes. En este entorno, con cambios importantes derivados de la despoblación en muchas de las zonas de actuación de la entidad, el avance digital y las posibles brechas que puede ocasionar, Ibercaja sigue trabajando en la adaptación de su forma de interacción con el cliente, tal y como se explica en el punto 6.3.5. Accesibilidad Universal.

Ibercaja se compromete a seguir desarrollando estrategias propias y colaborativas con otras instituciones financieras y gobiernos en materia de concienciación y educación financiera para alcanzar la inclusión financiera de toda la sociedad. Por ello, se esfuerza por ampliar su gama de productos para satisfacer las necesidades de todos sus clientes, en concreto los más jóvenes y mayores por considerarse dos de los colectivos más vulnerables para alcanzar la capacidad y estabilidad financiera.

Entre otras, Ibercaja identifica como oportunidades de negocio la financiación para que los jóvenes puedan afrontar sus primeros gastos importantes, fomentar el ahorro considerando diferentes metas y plazos, ofrecer servicios de atención personalizada y facilitar ayudas para atender a los cuidados de los mayores.

6.3.3. Oferta comercial

Teniendo en consideración el análisis de riesgos de factores ASG descrito en el apartado anterior, en este ejercicio 2023 se ha completado la oferta de productos y servicios diseñada para ofrecer al cliente soluciones a las necesidades detectadas para avanzar hacia un desarrollo sostenible.

La nueva gama de **Hipoteca Vamos +Sostenible** viene a ofrecer condiciones más ventajosas a clientes que adquieran una vivienda con calificación energética A o B, las más sostenibles.

Con este producto se completa la gama de productos para la mejora de la eficiencia energética de la vivienda que desde 2021 se ofrecen a nuestros clientes: **Vivienda +Sostenible**, destinado a clientes particulares, **Edificio + Sostenible**, dirigido a comunidades de propietarios e **Inversión +Sostenible** para actividades productivas.

Estos productos de financiación para la mejora de la eficiencia energética de la vivienda y empresa completan el servicio, que comenzó a ofrecerse a todos los clientes en 2022, consistente en la evaluación de la calificación energética de su vivienda, propuesta de soluciones para la mejora de la eficiencia, gestión de subvenciones públicas y ejecución del proyecto de obra, en colaboración con Acierta Asistencia, compañía del Grupo CASER.

Al cierre de este ejercicio el volumen de financiación destinado a la mejora de la eficiencia energética de la vivienda supera los 50M€.

En 2023, Ibercaja también ha incorporado a su oferta de productos sostenibles el **Préstamo Financiación de Energías Renovables**, dirigido a facilitar la producción o autoconsumo de electricidad a través de fuentes de energías renovables de las empresas.

Manteniendo el **compromiso para fomentar la sostenibilidad entre nuestros clientes**, a lo largo del plan estratégico que ahora termina, se ha continuado con el plan de comunicación mediante newsletters centradas en la eficiencia energética de la vivienda, en la movilidad sostenible y también en soluciones para el acompañamiento a los clientes más vulnerables, como mayores y dependientes.

En la línea del consumo sostenible, Ibercaja Renting ha seguido manteniendo la **sección de Renting Sostenible** que se inauguró en 2021, ofreciendo al cliente distintas alternativas de vehículos ECO y Cero Emisiones.

Estos productos completan la oferta de otros con una finalidad social dirigida a apoyar a los más jóvenes para sus primeros gastos importantes y en especial para apoyar su inversión en educación, como son el **Préstamo Joven** y el **Préstamo Formación Máster Postgrado Ibercaja**.

Para fomentar el ahorro entre los clientes se han diseñado productos específicos con los que fijar unos objetivos y metas de ahorro y así poder cubrir las necesidades que surgen en los distintos momentos vitales. Por el perfil digital con el que nacen estos productos, pueden tener un gran impacto en el segmento de perfil más joven

- Corto plazo: **Cuenta Metas.**
- Medio plazo: **Cuentacontucasa.**
- Largo plazo: **Pensumo.**

Un ejemplo de producto de ahorro a corto plazo sería la **Cuenta Metas**, cuenta de ahorro sin compromisos que tiene una remuneración del 1% para los primeros 6.000€. Es un producto diseñado para contratar fácilmente desde la Banca Móvil (App) del banco, el canal más empleado por este perfil de clientes. Este producto permite fácilmente ir fijando distintas metas de ahorro que pueden alcanzarse gracias a pequeñas aportaciones periódicas.

Probablemente la mayor dificultad a la que se enfrentan los jóvenes en España a la hora de emanciparse es la dificultad a la hora de poder acceder a la compra de su primera vivienda, ya que no suelen disponer de un ahorro previo suficiente para esta finalidad.

Por ello, desde Ibercaja se ha creado un producto diferencial en el sector para ayudar a los jóvenes a la hora de empezar a **ahorrar al medio plazo** con el objetivo de comprarse una casa, como es la **Cuentacontucasa.** En un producto que puede contratarse tanto en oficina como en APP, y es una cuenta con una retribución del 1% para los primeros 50.000 euros. Además, si el clientes financia la compra de su vivienda en Ibercaja, puede conseguir una **bonificación de hasta 500€.**

Para apoyar a los jóvenes que quieren dar el paso hacia su primera vivienda, Ibercaja es entidad colaboradora en programas promovidos por distintas comunidades autónomas para incentivar, y facilitar a los jóvenes el acceso a su primera vivienda, como es el caso **del programa Mi Primera Vivienda de la Comunidad de Madrid y Castilla y León, y el programa Garantía Vivienda Joven de la Junta de Andalucía**.

Acompañando el lanzamiento de la Hipoteca Joven, se ha diseñado un plan de comunicación para ayudar a los más jóvenes a entender todo lo relacionado con el acceso a la vivienda. Principalmente se explican conceptos básicos que se deben tener en cuenta a la hora de comprar una vivienda: Qué es el Euribor, diferencia entre hipoteca fija, mixta y variable, qué gastos hay asociados a una hipoteca, cuáles son los niveles de endeudamiento recomendados o, por ejemplo, la necesidad de tener ahorro previo, etc.



Ir a Ibercaja tv (**Canal de YouTube**)

Para adaptarnos a los perfiles más digitales, en los dos últimos años Ibercaja ha desarrollado una plataforma, en colaboración con varios portales inmobiliarios, para ofrecer financiación para la compra de vivienda mediante una gestión 100% online, sin necesidad de que el cliente tenga que ir a la oficina.

Por último, para incentivar el **ahorro a muy largo plazo** se ha desarrollado el proyecto **PENSUMO**. Es un proyecto pionero en Europa que pretende incentivar el ahorro para la jubilación, mediante el consumo diario de las personas en los comercios adheridos, que se incentivarían gracias a los programas de fidelización que estos últimos les aportarían en un plan de pensiones o producto de ahorro.

Es un proyecto que se ha desarrollado en el marco de trabajo del primer Sandbox financiero de España, junto al Banco de España y el Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, y que ha tenido gran relevancia por su carácter innovador al conseguir que el consumo se identifique cómo el IV pilar de la Previsión Social.

En cuanto a los clientes más mayores también se ha desarrollado una gama de servicios para cubrir sus necesidades más importantes.

Ibercaja siempre se ha caracterizado por la excelencia en el servicio de forma global y, especialmente, en las personas de edad más avanzada. Así, según el informe BMKS Fin (Benchmarking de Satisfacción de Clientes del Sector Financiero) de la consultora independiente Stiga, Ibercaja se sitúa entre el primer y el segundo puesto respecto a sus comparables tanto en el indicador de satisfacción global de las personas de más de 65 años, como en los niveles de satisfacción recibidos de los gestores personales, oficina y cajeros automáticos.

Según la demanda social de inclusión financiera de los ancianos y en el acuerdo firmado recientemente por AEB, CECA y UNACC, Ibercaja ha definido un decálogo de medidas para la atención personalizada de clientes sénior a través de diferentes canales.

Este decálogo responde al propósito corporativo “ayudar a las personas a construir la historia de su vida” y se enmarca en el compromiso de Ibercaja con la sostenibilidad, evidenciando su sensibilidad a las demandas sociales del territorio donde desarrolla su actividad e impulsando la educación financiera para favorecer la inclusión y la accesibilidad a los servicios financieros de aquellos colectivos que pueden tener mayores dificultades.

En esta línea, Ibercaja mantiene el acuerdo de colaboración con Pensium, firmando en 2022, para facilitar a nuestros clientes el acceso a una nueva solución que permite pagar los gastos derivados del cuidado de ancianos en residencias o domicilios de familiares.

Para obtener los ingresos extra necesarios para afrontar esos pagos, facilita los recursos a cambio de futuros alquileres de la vivienda. De este modo, el propietario de una vivienda no necesita vender su casa ni desinvertir su ahorro. Pensium aporta la liquidez necesaria para pagar la residencia o a un cuidador, manteniendo el inmueble propiedad de la familia y haciendo posible obtener un ingreso mensual que hasta dobla la renta habitual que podría obtenerse en el mercado de vivienda.

En el año 2023, se ha ampliado la oferta a clientes mayores mediante acuerdos de colaboración con empresas líderes que nos permiten ofrecer servicios de calidad a nuestros clientes mayores. Entre ellos se podría destacar la alianza con Depencare, empresa especializada en servicios de cuidados asistenciales a domicilio para personas mayores o dependientes, o los servicios de Teleasistencia de Dasit para que los mayores siempre estén controlados y puedan gestionar rápidamente cualquier incidencia que tengan.

Desde hace dos años mantenemos un acuerdo de colaboración con Taxdown, empresa especializada en gestionar la Renta de las personas a través de un proceso totalmente automatizado y digital. Con esta alianza, ayudamos a nuestros clientes para que puedan gestionar y tramitar correctamente su Renta y se puedan beneficiar de todas las ventajas fiscales a las que pueden acceder sin la necesidad de que sean expertos fiscales.

Este servicio y otros especialmente dedicados a nuestros clientes más mayores integran nuestra **oferta comercial senior** en un apartado específico de nuestra página web: **Disfruta, es tu momento | Ibercaja.**

Para el Banco, atender las necesidades de sus clientes es su prioridad, por lo que, en todo momento, busca las mejores soluciones para ayudarles en situaciones de dificultad, como puede ser la disminución de la capacidad para pagar sus deudas hipotecarias, por el aumento de los tipos de interés.

En consecuencia, Ibercaja se ha adherido al nuevo Código de Buenas Prácticas de medidas urgentes para deudores hipotecarios en riesgo de vulnerabilidad, propuesto por el Gobierno de España.

Ibercaja seguirá adherida al Código de Buenas Prácticas de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, aprobado por el RDL 6/2012, de 9 de marzo, con las nuevas modificaciones introducidas por el RDL 19/2022, de 22 de noviembre, que mejoran el conjunto de actuaciones que preveía el Código original para la reestructuración de las deudas con garantía hipotecaria sobre vivienda habitual, encaminadas a la protección de las familias que perciban, con carácter general, unos ingresos inferiores a tres veces el IPREM (25.200 euros).

La Entidad cree firmemente en la efectividad de la colaboración público-privada, tal y como ya puso de manifiesto a lo largo de la pandemia, y también, a lo largo de la historia, en su participación en numerosos proyectos e iniciativas que han contribuido al desarrollo económico y social de los territorios donde ha desarrollado su actividad financiera.

En esta línea de colaboración con administraciones públicas y otras instituciones privadas, se ha mantenido el acuerdo con la Comunidad de Extremadura para fomentar la eficiencia energética de inmuebles y colaborar con IDAE para difundir sus programas entre los clientes y ofrecer operaciones especiales de financiación en los programas de eficiencia promovidos por este instituto. Y se han firmado nuevos acuerdos de colaboración con la Agencia d'Habitatge de la Generalitat de Catalunya y con la Consejería de Fomento de la Junta de Castilla-La Mancha.

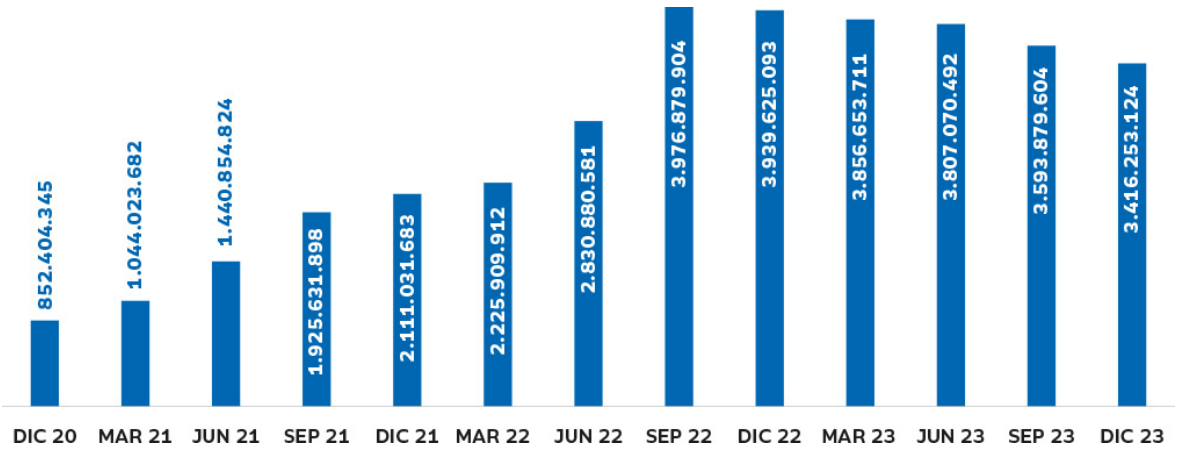
6.3.4 Marco regulatorio de las finanzas sostenibles

A lo largo del desarrollo del Plan Desafío 2023, han ido entrando en vigor distintas normativas relacionadas con las finanzas sostenibles, entre las que destaca, por su impacto directo en el cliente, las modificaciones introducidas en el Reglamento MiFID en relación con la integración de los factores, riesgos y preferencias de sostenibilidad en el asesoramiento y la gestión delegada de carteras, el llamado MiFID verde que entró en vigor en agosto de 2022.

Para conseguir una propuesta de inversión idónea para cada cliente, sea cual sea su perfil inversor, en el plan estratégico se incorporaron nuevos fondos de inversión ASG, nuevos planes de pensiones sostenibles y una completa gama de acuerdos de gestión de carteras de fondos que sigue criterios sostenibles para seleccionar su inversión.

Al final de este plan podemos considerar que el Banco cuenta con una oferta completa de productos de inversión sostenible incrementando cada año el volumen de inversión ASG hasta superar los 3.400M€.

Total inversión ASG:



Dentro de la gama de productos de inversión ASG, se incluyen productos que además de sostenibles son solidarios. Los llamamos así porque las gestoras de estos productos donan anualmente una parte de la comisión de gestión que perciben a proyectos sociales y medioambientales, dentro de un programa llamado **Tu Dinero con Corazón** en el que el cliente que invierte en estos productos elige entre distintos proyectos presentados por la Fundación Ibercaja.

Este programa, en **2023**, ha dona**do más de un millón de euros a proyectos sociales y ambientales** gracias al Fondo de Inversión y Plan de Pensiones Sostenible y Solidario. Estas donaciones fueron **entregadas a 23 proyectos de asociaciones y organizaciones sin ánimo de lucro**, en colaboración con las fundaciones accionistas

Desde su puesta en marcha, en 2021, esta iniciativa solidaria ya ha donado alrededor 3.000.000 de euros a proyectos sociales y medioambientales a través del Fondo de Inversión y Plan de Pensiones Ibercaja Sostenible y Solidario.

6.3.5 Accesibilidad Universal

Ibercaja mantiene un firme compromiso en la incorporación de medidas de accesibilidad tanto a nivel operativo como físico. Por ello, a finales de 2019 puso en marcha el Servicio de Atención a Personas Sordas, para apoyar la accesibilidad a los productos financieros de personas con discapacidad auditiva. Está a disposición de todos los clientes de la Entidad y se atiende de manera presencial en la Oficina Principal de Zaragoza.

En 2020, pensando en las personas con dificultades visuales, se implantó en los nuevos cajeros la opción de alto contraste de pantalla, lo que facilita la visión de la información. Además, se implementó una nueva funcionalidad de la banca móvil, VoiceOver, que permite a las personas con discapacidad visual "oír" los campos y los datos que se presentan en pantalla y la interacción que van realizando.

Ese mismo año Ibercaja también desarrolló el Modo iniciación App de banca móvil, que es un servicio que permite a aquellos clientes que nunca han utilizado la banca online familiarizarse con ella de una forma sencilla. Los usuarios de esta nueva herramienta cuentan con el asesoramiento profesional de expertos para que les ayuden ante cualquier duda. Por otra parte, desde 2020 está disponible la funcionalidad Mi Gestor en la nueva banca digital.

En 2021, con el objetivo de reforzar las posibilidades que se pueden ofrecer a clientes de zonas rurales o pequeños municipios que se están viendo más desfavorecidos por el cierre de sucursales bancarias de todas las entidades financieras, Ibercaja incrementó las opciones existentes en la prestación del servicio de efectivo para sus clientes con el despliegue de la iniciativa Correos-Cash, que posibilita "sacar e ingresar dinero" en una oficina de Correos y que el dinero se envíe al domicilio del cliente. Este servicio se realiza a través de la APP de Ibercaja y se permite enviar dinero en efectivo en una oficina de Correos o en una oficina de Ibercaja. En 2022, Ibercaja continuó esforzándose en ofrecer el mejor servicio a sus clientes; reforzando las iniciativas lanzadas en años anteriores y trabajando en desarrollar otras que faciliten el acceso a los servicios financieros de la Entidad.

En 2023, se han invertido 37.124,09€, repartidos en 8 intervenciones alineadas con la Política Sostenibilidad del Banco, para la supresión de barreras arquitectónicas, tales como rampas y plataformas. A comienzos de septiembre de 2023 se inauguró la nueva Plaza de Ibercaja y el Espacio Xplora.

La remodelación de la Plaza de Ibercaja se ha diseñado para que sea un espacio abierto y accesible, eliminando barreras arquitectónicas, siendo más cómodo y transitable para los ciudadanos. El suelo arquitectónico de la plaza, liso y sin barreras, permite que todas las personas puedan recorrerlo, utilizarlo y visitarlo de manera sencilla.

Espacio Xplora es también un espacio accesible, sin barreras que dificulten la circulación y el acceso, equipado con una señalización para personas con discapacidad visual consistente en la nueva tecnología Navilens, un sistema de señalización digital universal que hace que los espacios sean más accesibles y permite a los usuarios orientarse y obtener información adaptada a sus necesidades. Navilens está formado por dos aplicaciones móviles gratuitas y un entorno cloud que alberga información. El usuario, instalando la aplicación NaviLens™ o NaviLens™ Go en su dispositivo móvil y utilizando la cámara de este a modo de escáner, puede detectar los marcadores instalados en un espacio y recibir información en su propio teléfono.

Esta tecnología permite eliminar las barreras del lenguaje y ayuda a personas con distintas capacidades sensoriales a moverse de forma autónoma en entornos no conocidos obteniendo información de interés accesible.

Además, en 2023 Ibercaja ha estudiado y analizado los requerimientos normativos de la Ley Europea de Accesibilidad y de todas las leyes publicadas hasta ahora a nivel nacional y autonómico, para detectar todas las necesidades para adaptar los canales comerciales a la accesibilidad universal y facilitar a nuestros clientes el acceso pleno a los productos y servicios ofertados.

También se han realizado intervenciones de desplazamiento de cajeros a línea de fachada para lograr una mejor accesibilidad e incorporado en todos los cajeros algunas mejoras para el acceso a toda la operatoria y para todos los usuarios: Alto Contraste, Modo Guiado Voz, Modo Demo, Localizador Cajeros y Oficinas, Cambio de idioma, conexión de auriculares.

En los próximos dos años, se pondrán en marcha desarrollos internos, de adaptación y renovación de Cajeros y TPVs, buscando soluciones para cumplir con el objetivo de accesibilidad universal.

6.3.6 Servicio de atención al cliente

El SAC tiene dependencia directa de la Dirección del Área de Control del Banco. Cumpliendo así con la recomendación específica del regulador, de que el Departamento de Atención al Cliente forme parte de la Segunda Línea de Defensa del Banco. Ibercaja tiene establecido el Servicio de Atención al Cliente (SAC) para que clientes y usuarios de sus servicios puedan hacer llegar sus quejas, reclamaciones, sugerencias y propuestas de mejora.

En 2023 se presentaron 27.779. Se incluye a continuación detalle del dato y la variación con respecto a 2022:

Nº Expedientes Ibercaja Banco	Año 2022	Año 2023	Var. %
Quejas	4.500	5.216	16%
Reclamación	11.677	21.964	88%
Gastos hipotecarios	3.705	12.637	241%
Suelos	668	561	(16%)
Sugerencias	46	38	(17%)
Total	**16.891**	**27.779**	**64 %**

Además, este año se han recibido 577 expedientes de GDPR. Estos datos no se encuentran comprendidos en la totalidad de las cifras recogidas en la tabla ya que, los Derechos GDPR, no se instruyen ni resuelven en este servicio. Se incluye el dato ya que se registran en el aplicativo del SAC y se reportan mensualmente.

Sobre los Gastos de Constitución que se contemplan fuera del resto de las reclamaciones se ha variado el criterio en función de las diferentes Sentencias y de Jurisprudencia sobre esta tipología de quejas que han ido centrando la forma de proceder, durante el año 2023 se ha aplicado el siguiente:

- **Sin Reclamación previa:** se aplican los 5 años de formalización, teniendo en cuenta que la LCCI empezó a aplicarse en junio de 2019, en esta categoría solamente habrían entrado préstamos formalizados entre el 2017 y junio de 2019
- **Con Reclamación previa anterior entre 2017 y diciembre de 2020** (más 5 años de la fecha de publicación de la Ley 42/2015 sumando los días adicionales de gracia por la pandemia COVID) se pronuncia resolución favorable al cliente siempre que las facturas presentadas por el reclamante sean inferiores a 15 años anteriores a la fecha que interrumpe la prescripción
- **Con Reclamación previa posterior a diciembre de 2020** (más 5 años de la fecha de publicación de la Ley 42/2015 sumando los días adicionales de gracia por la pandemia COVID) el SAC considera prescrita la reclamación si las facturas presentadas por el cliente son anteriores a 5 años.

En cuanto a las denominadas "cláusulas suelo", la evolución refleja el trabajo realizado por la Entidad en los últimos años en la resolución de este tipo de reclamaciones con la continuidad durante este año de la devolución de suelo en préstamos novados desde la activación de la cláusula hasta la fecha de la novación. Siempre y cuando hubiera una reclamación anterior en los 5 últimos años. En cuanto a los préstamos no novados, cada vez quedan menos, y se sigue atendiendo la petición del cliente, eliminando la cláusula y pagando desde el inicio o los últimos cinco años si no existe reclamación anterior.

Se consolida la mejora del plazo de resolución de quejas y reclamaciones alcanzado el año pasado para situarse en torno a los 13 días de este año, asimismo el plazo de admisión, que no debe ser superior de 10 días se sitúa en 5 días. Este hito es especialmente relevante teniendo en cuenta que cada vez más, la sociedad es consciente de sus derechos en materia de consumo y en su justo ejercicio los clientes han acudido con más frecuencia al SAC con el consiguiente aumento de expedientes vivido a lo lardo de este año.

Hemos conseguido, por tanto, unas medias de admisión y resolución muy por debajo del límite exigido por el Regulador.

La forma de trabajo del SAC con los cambios establecidos el año anterior se ha consolidado a lo largo del año 2023 manteniendo buenas medias y ajustando el SAC de Ibercaja a lo requerido por la nueva Guía sobre los criterios de organización y funcionamiento de los servicios de atención al cliente publicada por el Banco de España y los trabajos preparatorios para la implementación de los nuevos modelos de estados reservados sobre el registro de reclamaciones que contiene la Circular 4/2021 de 25 de noviembre del Banco de España, a entidades supervisadas, sobre modelos de estados reservados en materia de conducta de mercado, transparencia y protección a la clientela, y sobre el registro de reclamaciones.

Se sigue perfeccionando la herramienta en producción para facilitar la agilidad del Servicio una vez que ya se consiguió el ejercicio pasado adaptarla a las nuevas familias de clasificación de quejas y reclamaciones que aparecen en la Circular.

A instancia de la Dirección del Área de Control se ha puesto en marcha un cuadro de mando que recoge toda la actividad del departamento en cuanto a Altas y Resoluciones, así como, la posible repercusión que los reclamantes pudieran ocasionar en el Regulador. Una de las funciones que más se ha incrementado es la constante revisión de los criterios aplicados por el Regulador, respecto a las resoluciones del SAC y la permanente comunicación interdepartamental si fuera necesario cambiar algún criterio.

Como cada año se han revisado las diferentes características que mantienen las distintas CCAA en cuanto a plazos y hojas propias de reclamación en materia de Consumo, con el fin de mantener a toda nuestra Red de oficinas alineada con los requerimientos del Territorio donde están ubicadas. Propiciando la publicación de un recordatorio cada trimestre al alcance de toda la plantilla del Banco sobre esta materia en particular.

Se ha modificado la redacción del texto de la página WEB, atendiendo a las recomendaciones recogidas en la visita de la Directora del Área de Control y la Jefe del SAC al Banco de España.

Se ha puesto en marcha un servicio Back Office de abono para las reclamaciones favorables al cliente evitando retrasos innecesarios y descargando así a las oficinas de trabajo administrativo.

Desde el Departamento de Atención al Cliente se mantiene una constante vigilancia sobre las nuevas quejas o reclamaciones que pudieran surgir con el fin de alertar lo antes posible a la organización y poder cambiar, si el caso lo requiere algún criterio sobre algún producto o procedimiento.

6.4 Compromiso con nuestras personas

2-6, 2-7, 2-19, 2-20, 2-23, 2-29, 2-30, 3-3, 401-3, 405-1, 401-2, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 404-1, 404-2

> La dedicación y profesionalidad de las personas que trabajan en el banco y su implicación y compromiso con el proyecto las convierte en la mejor seña de identidad de la marca Ibercaja.

El Grupo Ibercaja dispone de una **plantilla** de **4.964 personas**, de las que **4.627** desarrollan su trabajo en el Banco, empresa matriz. El **95%** de la plantilla de Ibercaja Banco cuenta con **contrato indefinido**, la antigüedad se sitúa en **21 años** y la media de edad es de **47 años**. Los trabajadores de Ibercaja Banco están cubiertos en su totalidad por el Convenio Colectivo[34].



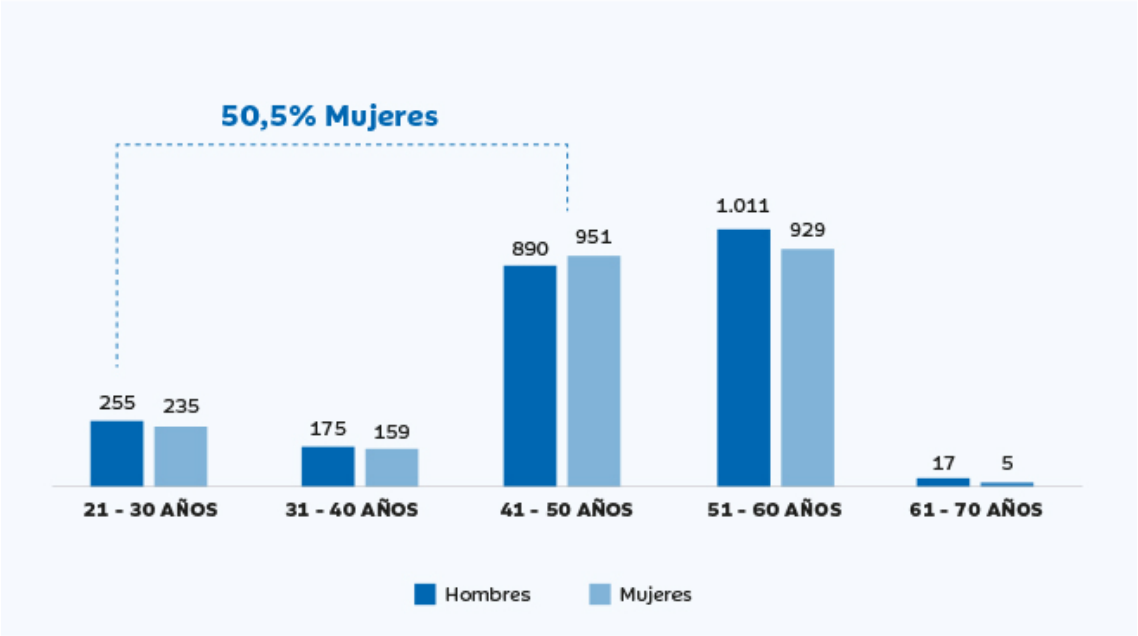
[34] Ver más detalle de la tipología de contratos, con el desglose requerido en el Anexo D del presente Informe.

La presencia de **mujeres** actualmente es del **49%**, habiéndose incrementado significativamente este porcentaje en los últimos años (37% en 2005, 44% en 2014, 45% en 2015, 46% en 2016), permaneciendo estable en los últimos años (48% en 2018 y 2019, 49% desde 2020). En los tramos de edad inferiores a 50 años, la representación de mujeres se eleva al **50,5%**, esto supone, que en el tramo que representa la edad media del Banco, la presencia de mujeres ya está en paridad.

51%
HOMBRES

49%
MUJERES

	Hombres	Mujeres	Total
Personas	2.348	2.279	4.627
Edad Media	47 años	47 años	47 años
Antigüedad media	20 años	21 años	21 años



Diciembre 2023

Somos Ibercaja...

Somos lo que decimos, sentimos y hacemos

Desde la Dirección de Área de Personas tenemos por delante el reto de **convertirnos en una organización atractiva para el Talento**: reforzando los comportamientos que definen nuestra cultura; desarrollando una propuesta de valor diferencial para que las personas de la organización vivan y sientan la mejor experiencia y sean los principales prescriptores de la marca Ibercaja, en definitiva, haciendo realidad, ahora más que nunca, nuestro propósito corporativo:

> **Nuestro propósito:**
>
> "Ayudar a las personas a construir la historia de su vida porque será nuestra historia".

Tras posicionarnos con un modelo diferencial y reconocido en Experiencia de Cliente, en 2023 hemos dado un paso más, a través del desarrollo de un **Modelo de Relación Interno**, basado en los ejes de nuestra cultura corporativa, que logre un impacto real en la Experiencia del Empleado/a (EX), con implicación directa en la Experiencia del Cliente (CX), y, por ende, en los Resultados de Negocio.



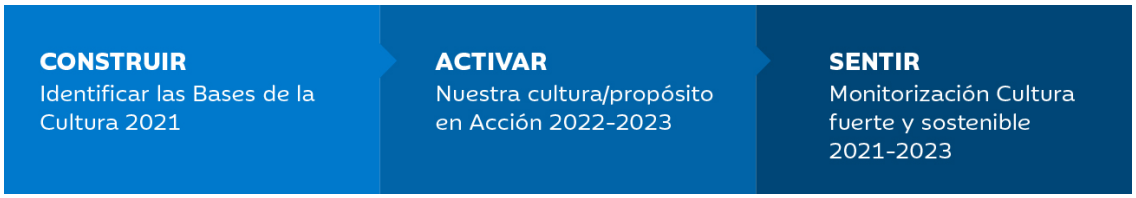
Si queremos ser diferenciales, debemos tener ejes claros que definan esa convivencia y que permitan el crecimiento y desarrollo de ambas partes (empleados/as y empresa).

Así, en el ciclo estratégico 2021-2023 iniciamos el proyecto de **Activación de la Cultura Interna y Propósito Corporativo**.

A la hora de trabajar la cultura corporativa hemos tenido en cuenta los diferentes puntos de contacto con nuestros grupos de interés, analizando y gestionando estos puntos.

El proyecto se inició con una **Consulta sobre la experiencia vivida** por las personas que trabajan en el Banco en **momentos clave del Journey** definido, obteniendo una **tasa de respuesta del 75%**, uno de los porcentajes de participación más elevados en encuestas internas.

El "**CÓMO LO HACEMOS**" es tan importante como "**EL QUÉ DECIMOS QUE SOMOS**" y ha de ser nuestra manera diferencial de hacer las cosas, la que nos asegura que no sólo cumplimos, sino que somos capaces de superar las expectativas de nuestros clientes (internos y externos).



En una primera fase se identificaron los **elementos que forman parte de nuestra cultura corporativa**, así como unos **comportamientos esenciales** que han de garantizar la activación de nuestro propósito corporativo integrándolo en nuestra cultura.

Estos comportamientos se han agrupado alrededor de la nemotecnia: **SOMOS**, donde cada letra representa uno de los ejes sobre los que se sustenta el modelo, facilitando su comprensión y retención.



2023. FIN DE CICLO ESTRATÉGICO. DESAFÍO 2023

En 2023 abordamos el último año del ciclo estratégico en el que hemos configurado un nuevo Modelo de Gestión de Personas que nos está permitiendo impulsar el **desarrollo interno, movilizar el talento** hacia los **mayores retos estratégicos** del Banco, desarrollar un intenso **programa de capacitación** o llevar cabo la búsqueda externa de perfiles no disponibles en la plantilla.

Por otra parte, la **información** y el **dato** nos están ayudando a fraguar este **nuevo modelo de gestión de personas**, que facilita la toma de decisiones y el seguimiento de resultados.

> **Nuestro meta:**
>
> "Convertirnos en una organización atractiva para el talento".

El nuevo modelo en el que se asientan las bases a través hoja de ruta: elaboración de un **mapa de puestos**, evolución de la **valoración de desempeño y potencial**, con cuyos resultados construimos la **matriz de talento** que nos orienta en la toma de decisiones en esta materia junto con toda la **información** de la que disponemos de los empleados y que vamos paulatinamente **integrando**. En paralelo, hemos iniciado un **cambio cultural en materia de capacitación** vinculado a destrezas y habilidades. Además, en materia de incentivación se integra el mapa de puestos en la toma de decisiones, y por último la **atracción y captación de perfiles externos**.

Todo el modelo está alineado con el proyecto de Activación de la Cultura Interna a través del modelo **"SOMOS Ibercaja"**. En este replanteamiento de nuestro modelo de gestión, hay que destacar el lanzamiento y puesta en marcha del nuevo Portal Interno **SOMOS**, que da soporte a todos los procesos internos del área de personas y se constituye como uno de los principales canales de comunicación interna y participación entre Ibercaja y la plantilla.

Con esta evolución del Modelo, pretendemos **reposicionar la función del área de personas** en Ibercaja, de manera que tenga un rol estratégico y exponencial en la organización, expandiendo nuestra propuesta de valor de forma diferenciada y relevante.

PRINCIPALES HITOS ESTRATÉGICOS 2023

1. Integración en la toma de decisiones del mapa de talento y cuadro de mando de personas
2. Marco global del desarrollo profesional de Ibercaja
3. Atracción y captación de talento
4. Planes de acción mejora Experiencia de Empleado/a
5. Itinerarios de capacitación de empleados/ as de oficina
6. Métricas de variable en Servicios Centrales
7. Activación del Modelo de Relación SOMOS Ibercaja
8. Obtención Certificación SIGOS como Organización Saludable

1. Integración en la toma de decisiones del mapa de talento y cuadro de mando de personas

Para avanzar en nuestro propósito de reposicionar la función del área de personas, se hace necesario evolucionar nuestra función hacia un rol más estratégico, dónde la gestión de personas sea cada vez más relevante a la hora de tomar de decisiones.

Para lograrlo, es fundamental trabajar con rigurosidad procesos y criterios internos, contar con información de calidad y con datos fiables que aporten objetividad en la toma de decisiones.

En esta línea, en 2023, se ha elaborado un nuevo informe individualizado para cada una de las direcciones del banco, donde se recogen datos agregados de la última valoración de desempeño y potencial de cada área, de manera que las personas que gestionan equipos puedan disponer de mayor nivel de información en decisiones relacionadas con el talento de sus equipos.

En particular, el nuevo informe contiene información cualitativa y cuantitativa con el estado de situación de cada área que incluye, entre otros, indicadores relevantes del proceso, análisis de coherencia, resultados de conversaciones de desarrollo o planes de acción.

2. Marco global del desarrollo profesional de Ibercaja

A partir de la revisión, diagnóstico e identificación de puntos críticos del modelo actual del desarrollo profesional en Ibercaja, se ha definido un MARCO GLOBAL DE EVOLUCIÓN del modelo de Desarrollo Profesional en Ibercaja, para su implantación a corto y medio plazo.

A partir de la descripción del escenario actual, análisis comparativo entre las distintas carreras profesionales y del análisis de la información cualitativa, se identificaron las siguientes áreas de mejora:

- **Transparencia y homogeneidad**
- **Crecimiento en carrera** vinculado a desarrollo profesional (adquisición de conocimientos, habilidades y nuevas experiencias que permitan incrementar el rendimiento laboral).
- **Meritocracia** y Equidad.
- Movilidad entre carreras

Con todas estas premisas, elaboramos el primer borrador de **Marco Global del Desarrollo Profesional en Ibercaja**.

3. Atracción y captación de talento

Hemos definido el **marco de atracción y captación de talento**: evolucionando el portal de empleo, incrementando notablemente la asistencia a foros de talento, desarrollando recursos visuales que den soporte a los eventos de talento, explorando nuevas vías de reclutamiento.

Además, se ha llevado a cabo un intenso proceso de captación de talento externo de perfiles especialistas.



4. Planes de acción mejora Experiencia del Empleado/a

Durante el 2023, hemos puesto en marcha diferentes planes de acción con el objetivo de mejorar la experiencia de los empleados y empleadas de Ibercaja. Estos planes de acción fueron definidos tras el análisis de los resultados de la medición de experiencia de empleado realizada en 2022.

Entre los planes de acción destacan:

- Activación e implantación del **modelo de relación SOMOS Ibercaja.**
- Evolución del **portal interno** que mejore la EX.
- Definición e implantación del proceso de "On boarding" y revisión y mejora del proceso de "Cambio de puesto".
- Revisión y mejora del proceso de vacantes y nombramientos.
- Certificación y puesta en marcha del proyecto de Organización Saludable.
- Elaboración de propuestas de nuevas formas de trabajo.
- Mejoras en sistemática comercial.

5. Itinerarios de capacitación de empleados y empleadas de oficina vinculados a competencias

"Nunca paramos de aprender: lo que cambia a lo largo de la vida es lo que aprendemos". Este es el leitmotiv del Programa SomosFuturo. Porque en un entorno laboral en constante evolución, resulta esencial "reajustar" nuestras competencias, destrezas y habilidades a las nuevas necesidades del mercado.

Por ello, en 2023 ponemos en marcha un nuevo itinerario de capacitación para empleados y empleadas de oficina, a partir de los gaps encontrados a nivel de destrezas y habilidades definidas en el Mapa de Puestos de este colectivo, con un claro objetivo: animarles a explorar nuevas oportunidades profesionales en Ibercaja.



6. Métricas de variable en Servicios Centrales

El objetivo, en la parte de incentivación, era **mejorar la identificación de indicadores** que permitan poner objetivos, en todas las áreas de servicios centrales.

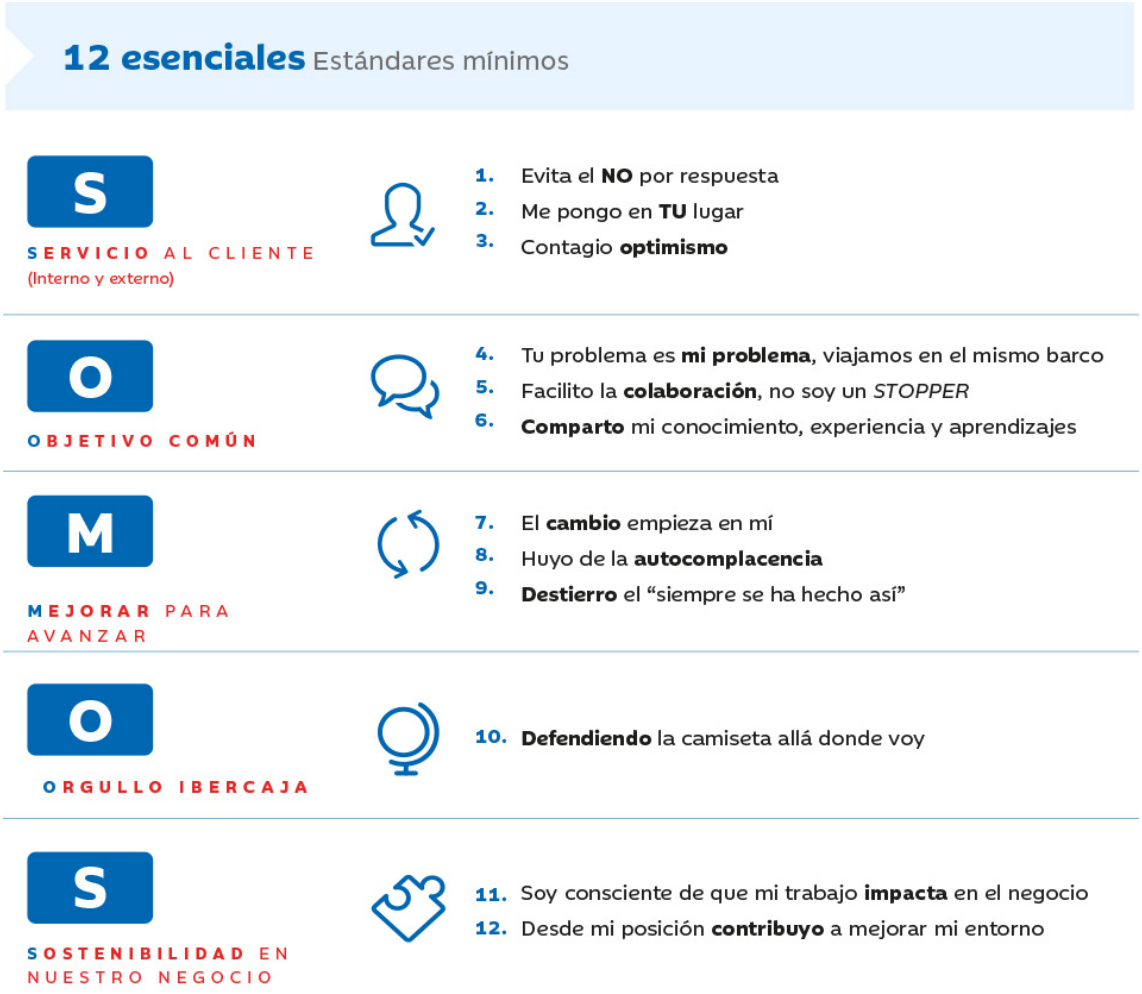
Para ello, hemos lanzado un cuestionario ad hoc que nos ha permitido conocer las mejores prácticas de mercado, sector financiero, principalmente, en materia de indicadores y pesos empleados en servicios centrales, contando así con parámetros que nos sirven de referencia a la hora de asignar objetivos en todas las áreas de servicios centrales.

7. Activación del Modelo de Relación SOMOS Ibercaja

Para desplegar el modelo de relación **SOMOS**, a partir de los cinco ejes definidos, se han establecido una serie de comportamientos corporativos que deberían impactar en nuestro día a día para mejorar nuestra experiencia como empleado/a.

Estos esenciales están centrados en la activación interna de nuestro propósito corporativo ("**Ayudar a las personas a construir la historia de su vida**") a través de un lenguaje y comportamientos comunes, de forma que se comprenda y naturalice una manera homogénea y diferencial de hacer las cosas.

Así, el Modelo de Relación Somos se despliega a su vez en los siguientes comportamientos, a los que hemos denominado, **esenciales** que activan los 5 ejes del modelo, y por ende, los diferentes elementos de nuestra cultura.



Para que estos comportamientos entren a formar parte de nuestro ADN de manera natural, hemos de asegurarnos que estén presentes en todo lo que hacemos, integrándolos en procesos clave: on-boarding, cambio de puesto, valoración del desempeño, eventos internos, reconocimientos, selección y contratación, formación…

Adicionalmente se han identificado ejemplos de comportamientos a erradicar y a potenciar, que poco a poco debemos aplicar en nuestras relaciones internas.

Para garantizar que el modelo se está integrando en nuestro día a día, además se realizan las siguientes mediciones:

- Encuesta de Experiencia del Empleado/a.
- Encuestas de Satisfacción de Cliente Interno (Enps).
- Satisfacción del Cliente (NPS).
- Encuestas pulso (momentos vitales).

ACCIONES DESTACADAS

- Aprobación del Modelo SOMOS por Comité de Dirección.
- Elaboración del Manual de Cultura "Así Somos".
- Lanzamiento del Portal Interno SOMOS como principal canal de transmisión de nuestra Cultura y Propósito. (¿Qué queremos que sientan nuestros compañeros y compañeras?).
- Creación del nuevo espacio "ASÍ SOMOS" en el Portal Interno.
- Incorporación del seguimiento de la Cultura en el Comité de Marca, Reputación y Sostenibilidad.
- Posicionamiento de la marca interna #SOMOS en todas las acciones internas (eventos, campañas, comunicaciones…).
- Semana SOMOS (Conmemoración del 147 aniversario).
- Lanzamiento del Programa SOMOS SALUDABLES.
- Reparto a toda la plantilla del Calendario de mesa SOMOS, con ilustraciones de compañeros/as participantes en el concurso de fotografía vinculadas a los 12 esenciales.
- Reparto a toda la plantilla Pack Sostenible "Somos Saludables" (Mochila con uno de nuestros esenciales + botella sostenible).

IMPACTOS EN LA EXPERIENCIA DEL EMPLEADO/A

- Homogeneización de comportamientos. La cultura SOMOS poco a poco se va interiorizando, modificando actitudes y comportamientos que faciliten nuestras relaciones internas.

- Activación de nuestro propósito: Ayudar a las personas a construir la historia de su vida porque será nuestra historia.
- Orientación hacia el cliente interno en base a su experiencia.
- Mejora de la relación entre SSCC y Oficinas.
- Mejora de la relación entre compañeros/as y responsables.
- Orgullo de pertenecer a una empresa con propósito y valores.
- Mejora de la participación en iniciativas del Banco.

8. Modelo de Gestión de Organización Saludable Obtención de la Certificación SIGOS

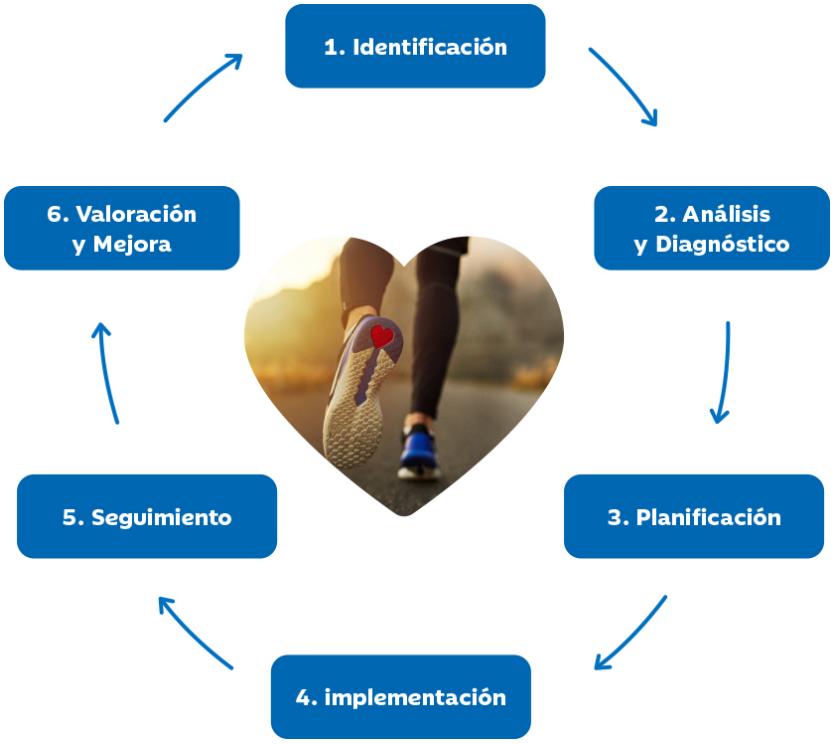
En Ibercaja consideramos la Salud y el Bienestar de las personas trabajadoras como un patrimonio valioso, ya que son ellas quienes desarrollan los planes de empresa y cumplen con los objetivos fijados.

El Comité de Dirección de Ibercaja ha manifestado explícitamente su compromiso con la salud y seguridad en el trabajo, la prevención de riesgos laborales, la promoción de la salud, el bienestar y la sostenibilidad de las personas trabajadoras, sus familias y la comunidad.

Estos son los pilares fundamentales de la organización para la consecución de un ambiente de trabajo, seguro, saludable y comprometido con el entorno.

Así, en 2023, ponemos en marcha un Modelo de Gestión de Organización Saludable basado en la metodología SIGOS de Aenor. Este modelo nos ha permitido organizar las acciones en relación con la Salud y el Bienestar, actuales y futuras, de manera más coherente y estructurada de cara a la identificación, planificación, implementación, seguimiento, valoración y mejora de todas las actividades que procuren un mayor bienestar a las personas trabajadoras de Ibercaja, su entorno más cercano, su familiar y comunidad, configurando un sistema de gestión basado en la mejora continua.

MODELO DE MEJORA CONTINUA DE ORGANIZACIÓN SALUDABLE EN IBERCAJA



La aplicación de este modelo constituye para Ibercaja un eje de trabajo sostenible para la implementación de acciones, procesos y consecución de objetivos a corto, medio y largo plazo en esta materia.

Este compromiso de Ibercaja con la Salud y el Bienestar en el trabajo se ha visto ratificado con la obtención en noviembre de 2023 del certificado de **Sistema de Gestión de Organización Saludable de AENOR (SIGOS)**. Un sello que pone en valor las iniciativas que se están realizando en Ibercaja en relación con la seguridad, la promoción de la salud, la sostenibilidad y el compromiso responsable tanto con los trabajadores y trabajadoras como con la comunidad

PLAN DE ACCIÓN 2023

Tras la realización de un diagnóstico inicial, en junio de 2023 ponemos en marcha un ambicioso programa con el objetivo de promover el bienestar físico y emocional de las personas de Ibercaja, mediante el desarrollo de actividades que favorezcan un estilo de vida saludable y ayuden a mejorar su estado de salud general.

La activación inicial del proyecto se ha realizado con una potente campaña de marketing interno bajo el slogan "Yo elijo cuidarme", en la que se pretende trasladar la idea de que la organización pone los medios para que cada persona elija la manera de mejorar su estado de salud física y emocional.

El **plan de acción se define con unos objetivos específicos**, así como unos **indicadores para su seguimiento**, en torno a las 4 líneas de trabajo identificadas:



Promoción de la salud en el ciclo de la vida



Higiene postural



Salud cardiovascular



Equilibrio y bienestar

Estas cuatro líneas de trabajo se despliegan, a su vez, en cinco grandes programas:

	Programa	Objetivos específicos
Promoción de la salud en el ciclo de la vida	"Dale vida a tu cuerpo"	▸ Orientar y sensibilizar a las personas sobre mantener una actitud proactiva hacia la salud en las distintas etapas de nuestra vida.
Higiene postural	"No te des la espalda"	▸ Concienciar sobre la importancia que tiene la ergonomía e higiene postural en nuestro tipo de trabajo. Divulgar sencillos ejercicios de aplicación rutinaria en el puesto de trabajo.
Salud cardiovascular	"Muévete" con Ibercaja Activa "Alimento los buenos hábitos"	▸ Incidir sobre los distintos factores de riesgo cardiovasculares y su prevención modificando conductas de modo de vida: — Favoreciendo el cambio voluntario y activo hacia hábitos nutricionales más saludables. — Promoviendo activamente la participación de empleados y empleadas en actividades de promoción de la actividad física. ▸ Mejorar resultados relacionados con nuestra salud, como la reducción del IMC, la presión arterial y otros factores de riesgo.
Equilibrio y bienestar	"Equilibrio en mi vida"	▸ Proporcionar herramientas de mejora de nuestro bienestar físico y emocional poniendo foco en tres líneas de trabajo: — Higiene del sueño. — Gestión del estrés. — Desconexión digital.

En paralelo, se ha creado el espacio “SOMOS SALUDABLES” en el Portal Interno SOMOS, donde se reflejan tanto los objetivos del proyecto, como las actividades definidas en los 5 programas.

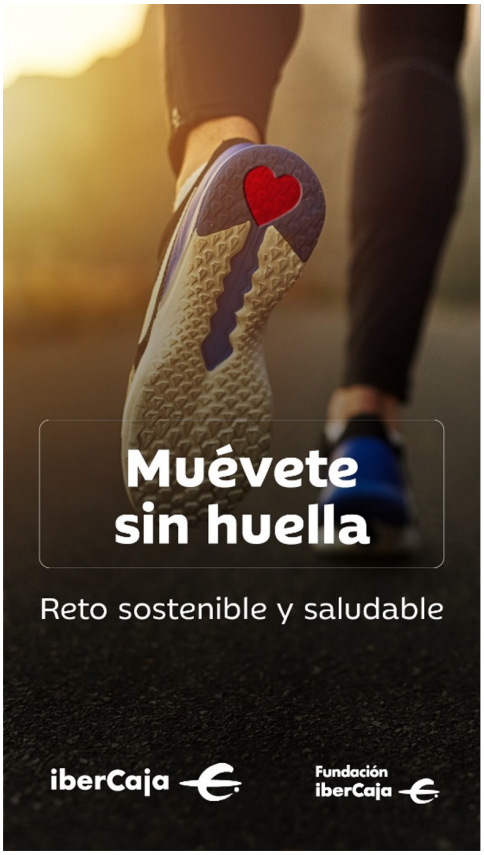


(Ejemplos de contenidos del Programa SOMOS SALUDABLES en el Portal interno SOMOS)

Hasta el momento, el programa está generando gran interés…

- Club Menú Saludable: 679 inscripciones.
- Ciclo Higiene Postural: 450 inscripciones.
- Inscripciones a Webinars: 2.257.
- Consejos del Dr. Guerrero: 8 post publicados.
- Sección Hablemos de…: 7 post publicados.
- Primer Desafío Saludable y Sostenible “Muévete sin Huella”: 788 participantes.
- Visualizaciones Pagina “SOMOS Saludables”; 8.617.
- Nº Post Publicados, #somossaludables; 60.

PRIMER DESAFÍO SALUDABLE Y SOSTENIBLE "MUÉVETE SIN HUELLA"



El reto está enmarcado en la iniciativa interna "III Semana del Planeta" que se celebró del 23 al 29 de octubre de 2023 y dentro del Programa "Somos Saludables".

El principal objetivo es promover hábitos y actividades sostenibles y saludables entre la plantilla de Ibercaja Banco, Fundación Ibercaja y Grupo Financiero.

El reto consistió en una competición por equipos de 5 personas, sumando kilómetros, caminando, corriendo o en bici, por una buena causa:

"Fomentar hábitos saludables y reducir nuestra huella de carbono para contribuir a la reforestación de 8 bosques arrasados por el fuego en nuestras cinco Direcciones Territoriales.

165 EQUIPOS UNIDOS POR LA SOSTENIBILIDAD Y EL BIENESTAR

IMPACTO CONSEGUIDO



La voluntad expresa de Ibercaja por mejorar la calidad de vida y el bienestar de sus empleados y empleadas se ve reflejada también en la **orientación estratégica** que el Modelo de Gestión de Personas del Banco otorga al elemento **conciliación**, dando respuesta, en forma de acciones concretas, a los compromisos adquiridos.

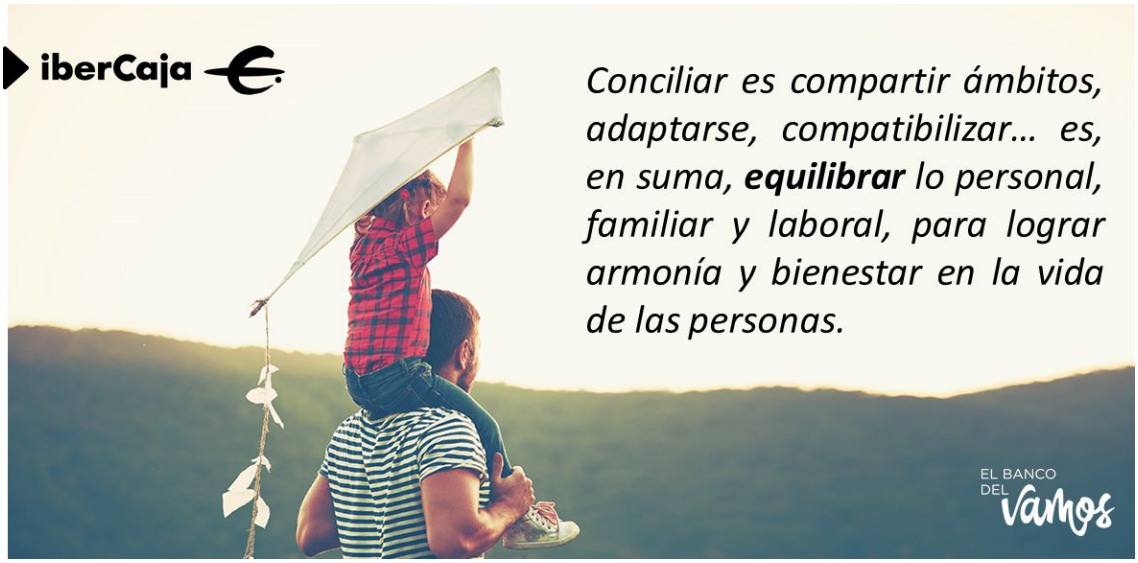
Así, en 2018, **Ibercaja Banco** decidió iniciar el proceso de **certificación efr, que otorga la Fundación Másfamilia**, como muestra del **compromiso, responsabilidad y carácter estratégico de la conciliación** que, por un lado, acreditara el esfuerzo realizado hasta el momento, y por otro, garantizara su continua evolución, a través de un modelo de gestión normalizado.

La iniciativa efr, responde a una **cultura empresarial** basada en la **flexibilidad, el respeto y el compromiso mutuo** hacia donde Ibercaja también quiere y está evolucionando.

Como consecuencia, en 2019 Ibercaja obtiene la certificación efr (empresa familiarmente responsable) con alcance a los empleados y empleadas de la Entidad Financiera, reforzando así nuestra apuesta por las personas que forman parte de la organización, de acuerdo con nuestra cultura y propósito corporativos.



¿Qué es para Ibercaja Conciliar?



Durante el primer ciclo de certificación que culminó en 2022, el modelo efr en su normativa 1000-1, se constituyó como un marco de referencia en la gestión de nuestro capital humano, pues se ajusta perfectamente al Modelo de Relación SOMOS que estamos desarrollando en la actualidad.

Nuestro propósito organizacional, misión y valores, nos aporta la sensibilidad y visión necesarias para seguir avanzando en la consolidación de este modelo de gestión de personas.

Nuestro objetivo final es consolidar una **metodología de trabajo**, un proceso de gestión dinámico y de mejora continua, que nos permita seguir avanzando en el **desarrollo sistemático de políticas y prácticas familiarmente responsables** de tal manera que nuestra organización sea capaz de llevar adelante el cambio cultural, sobre la base del proyecto vital de cada persona.

Fruto de este trabajo, en septiembre de 2022 **renovamos la certificación como empresa familiarmente responsable, ascendiendo a la escala C+**, destacando como puntos fuertes el Plan LiderA, cuyo objetivo es mejorar el posicionamiento de las mujeres en puestos directivos que actualmente se sitúa en el 34%, subrayando, asimismo, el buen ambiente de trabajo entre compañeros o la apuesta de Ibercaja en materia de sostenibilidad.

Desde que logramos nuestra primera certificación efr, la plantilla ha disfrutado de múltiples ventajas. Entre ellas, permisos para el cuidado del lactante, ayudas económicas para realizar estudios de grado universitario y otros estudios o idiomas para complementar su formación, ayudas para la formación de hijos e hijas o las mejoras económicas ligadas a la financiación.

Durante el último año, se han incorporado nuevas medidas efr en el ámbito de calidad en el empleo.

Cabe señalar el **respaldo e implicación activa de nuestro Consejero Delegado y de todo el Comité de Dirección** con este proyecto desde el comienzo, muestra del liderazgo implantado en nuestra entidad, con un claro foco en las personas.



"Las personas que formamos Ibercaja tenemos un papel fundamental en el futuro del Banco y este modelo de gestión, que cuenta con el firme compromiso de la Dirección, nos está permitiendo dar respuesta a las necesidades de los empleados y empleadas y avanzar en una cultura empresarial basada en la corresponsabilidad, la flexibilidad, el respeto y el compromiso mutuo".

Victor Iglesias Ruiz
Consejero Delegado de Ibercaja

En paralelo, en 2023, hemos iniciado la negociación de un nuevo Plan de Igualdad para garantizar la igualdad de trato y de oportunidades. El cual ha sido firmado y aprobado por una amplia representación de los trabajadores en enero de 2024, junto con el acuerdo colectivo de empresa sobre flexibilidad horaria, trabajo a distancia, teletrabajo, desconexión digital y buenas prácticas en la gestión del tiempo y junto con la actualización del protocolo de actuación para la prevención, gestión y solución de situaciones de violencia y/o acoso en el trabajo

Equipo efr

Ante la relevancia que supone para la Dirección de Ibercaja el Modelo efr, se consideró necesario desde el primer momento contar con un Equipo efr que asumiera la responsabilidad de la gestión del modelo.

El equipo está formado por **9 personas** pertenecientes a diferentes ámbitos de la organización, todas ellas cuentan con formación acreditada por la Fundación Másfamilia en Gestión de la Conciliación según el Modelo efr.

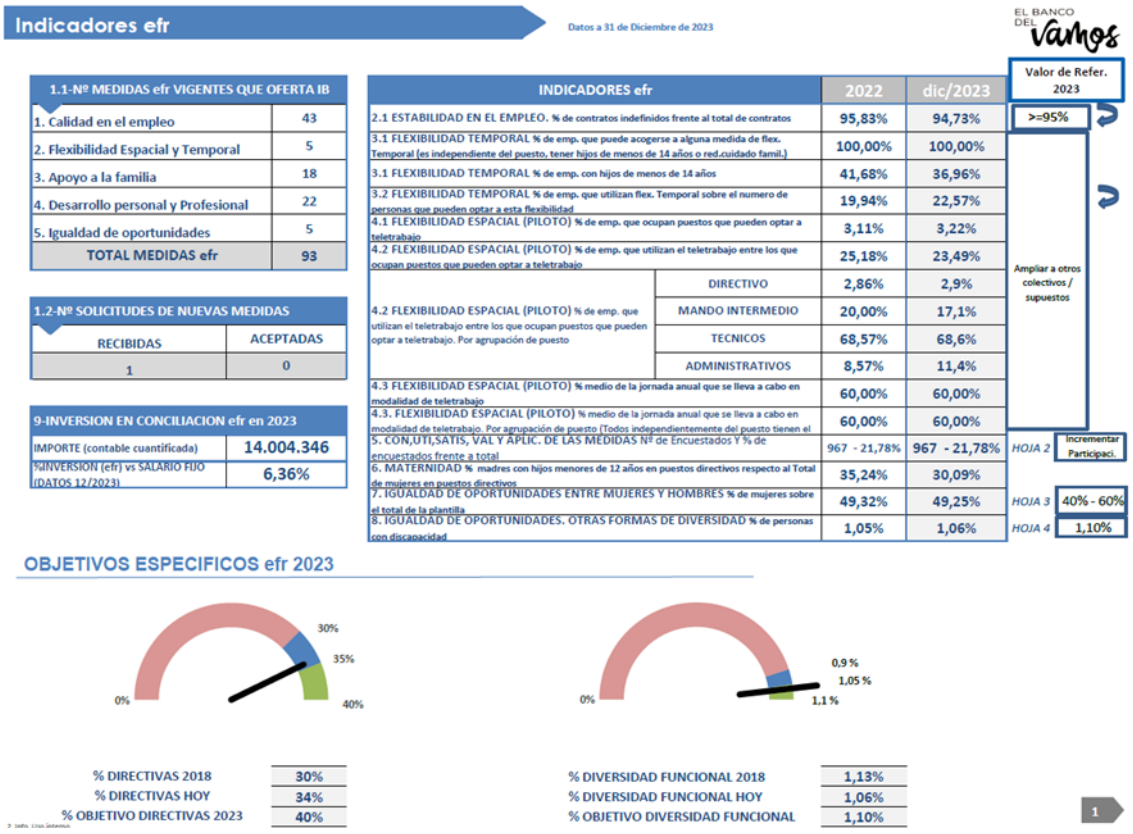
Medidas efr

Contamos con un catálogo, actualizado en 2023, de 92 medidas efr, que mejoran la legislación vigente y el convenio sectorial.

Entre estas medidas, las más valoradas son las relacionadas con la flexibilidad horaria, las ayudas de estudios y el plan de retribución flexible FlexiPlan.

Las personas trabajadoras del Banco pueden optar a medidas de conciliación como flexibilidad horaria, permisos, reducción de jornada y excedencias. En 2023, se han acogido a dichas medidas 508 personas diferentes (443 a medidas de flexibilidad horaria, 70 a medidas de reducción de jornada, 16 excedencias para cuidado de hijos e hijas y 11 excedencias por cuidado de familiares).

En el ejercicio 2023, 98 personas han tenido derecho a permiso parental (65 hombres y 33 mujeres), habiéndose acogido todos ellos al mismo. Los 98 reingresaron al trabajo después de terminar el permiso parental.



Indicadores efr

Datos a 31 de Diciembre de 2023

EL BANCO DEL vamos

1.1-Nº MEDIDAS efr VIGENTES QUE OFERTA IB	
1. Calidad en el empleo	43
2. Flexibilidad Espacial y Temporal	5
3. Apoyo a la familia	18
4. Desarrollo personal y Profesional	22
5. Igualdad de oportunidades	5
TOTAL MEDIDAS efr	93

1.2-Nº SOLICITUDES DE NUEVAS MEDIDAS	
RECIBIDAS	ACEPTADAS
1	0

9-INVERSION EN CONCILIACION efr en 2023	
IMPORTE (contable cuantificada)	14.004.346
%INVERSION (efr) vs SALARIO FIJO (DATOS 12/2023)	6,36%

INDICADORES efr		2022	dic/2023	Valor de Refer. 2023
2.1 ESTABILIDAD EN EL EMPLEO. % de contratos indefinidos frente al total de contratos		95,83%	94,73%	>=95%
3.1 FLEXIBILIDAD TEMPORAL % de emp. que puede acogerse a alguna medida de flex. Temporal (es independiente del puesto, tener hijos de menos de 14 años o red.cuidado famil.)		100,00%	100,00%	
3.1 FLEXIBILIDAD TEMPORAL % de emp. con hijos de menos de 14 años		41,68%	36,96%	
3.2 FLEXIBILIDAD TEMPORAL % de emp. que utilizan flex. Temporal sobre el numero de personas que pueden optar a esta flexibilidad		19,94%	22,57%	
4.1 FLEXIBILIDAD ESPACIAL (PILOTO) % de emp. que ocupan puestos que pueden optar a teletrabajo		3,11%	3,22%	
4.2 FLEXIBILIDAD ESPACIAL (PILOTO) % de emp. que utilizan el teletrabajo entre los que ocupan puestos que pueden optar a teletrabajo		25,18%	23,49%	
4.2 FLEXIBILIDAD ESPACIAL (PILOTO) % de emp. que utilizan el teletrabajo entre los que ocupan puestos que pueden optar a teletrabajo. Por agrupación de puesto	DIRECTIVO	2,86%	2,9%	Ampliar a otros colectivos / supuestos
	MANDO INTERMEDIO	20,00%	17,1%	
	TECNICOS	68,57%	68,6%	
	ADMINISTRATIVOS	8,57%	11,4%	
4.3 FLEXIBILIDAD ESPACIAL (PILOTO) % medio de la jornada anual que se lleva a cabo en modalidad de teletrabajo		60,00%	60,00%	
4.3. FLEXIBILIDAD ESPACIAL (PILOTO) % medio de la jornada anual que se lleva a cabo en modalidad de teletrabajo. Por agrupación de puesto (Todos independientemente del puesto tienen el		60,00%	60,00%	
5. CON,UTI,SATIS, VAL Y APLIC. DE LAS MEDIDAS Nº de Encuestados Y % de encuestados frente a total		967 - 21,78%	967 - 21,78%	HOJA 2 Incrementar Participaci.
6. MATERNIDAD % madres con hijos menores de 12 años en puestos directivos respecto al Total de mujeres en puestos directivos		35,24%	30,09%	
7. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ENTRE MUJERES Y HOMBRES % de mujeres sobre el total de la plantilla		49,32%	49,25%	HOJA 3 40% - 60%
8. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES. OTRAS FORMAS DE DIVERSIDAD % de personas con discapacidad		1,05%	1,06%	HOJA 4 1,10%

OBJETIVOS ESPECIFICOS efr 2023

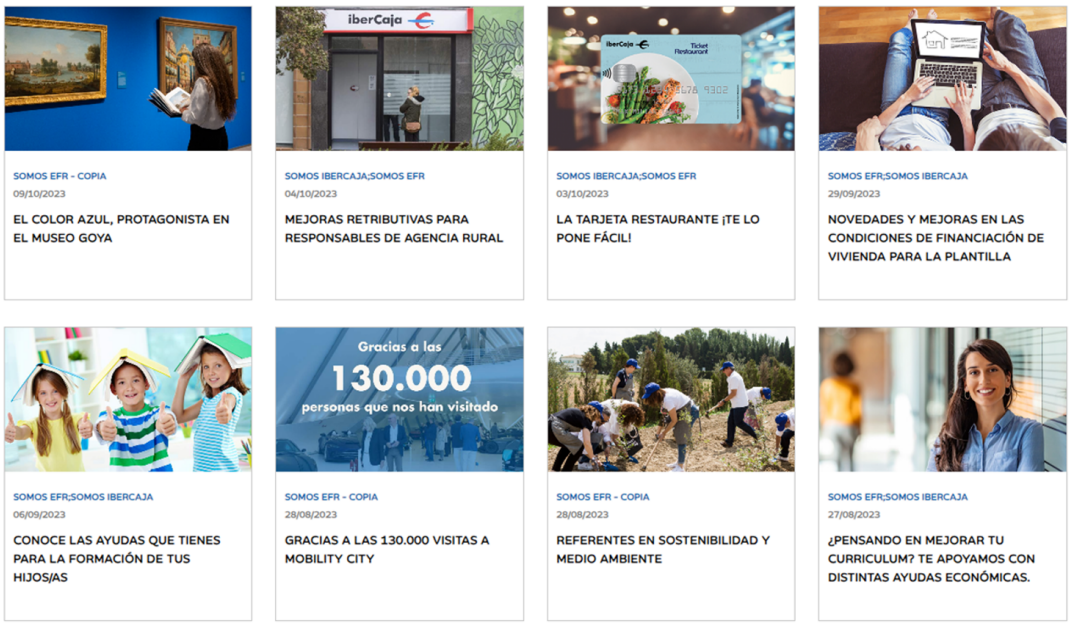
% DIRECTIVAS 2018	30%
% DIRECTIVAS HOY	34%
% OBJETIVO DIRECTIVAS 2023	40%

% DIVERSIDAD FUNCIONAL 2018	1,13%
% DIVERSIDAD FUNCIONAL HOY	1,06%
% OBJETIVO DIVERSIDAD FUNCIONAL	1,10%

1

Estas medidas se encuentran a disposición de todos los profesionales de Ibercaja Banco a través de los principales canales de comunicación interna: Normativa y Portal Interno **Somos Ibercaja.**

En paralelo, realizamos periódicamente campañas de marketing interno para promocionar y dar a conocer aquellas medidas efr más representativas.



(Ejemplos de difusión de medidas efr en Portal Interno SOMOS)

Por otra parte, la difusión externa de las iniciativas efr que ponemos en marcha, es otra de las herramientas utilizadas para lograr impactar positivamente en la sociedad, potenciar nuestra imagen como marca empleadora e implicar a nuestros grupos de interés en este proyecto.



Objetivos de Mejora

De acuerdo con nuestra cultura y estrategia, en 2022 el equipo efr definió un nuevo Plan de Acción a tres años, aprobado por nuestro Comité de Dirección, para seguir avanzando en la mejora de la Conciliación de las personas de Ibercaja.

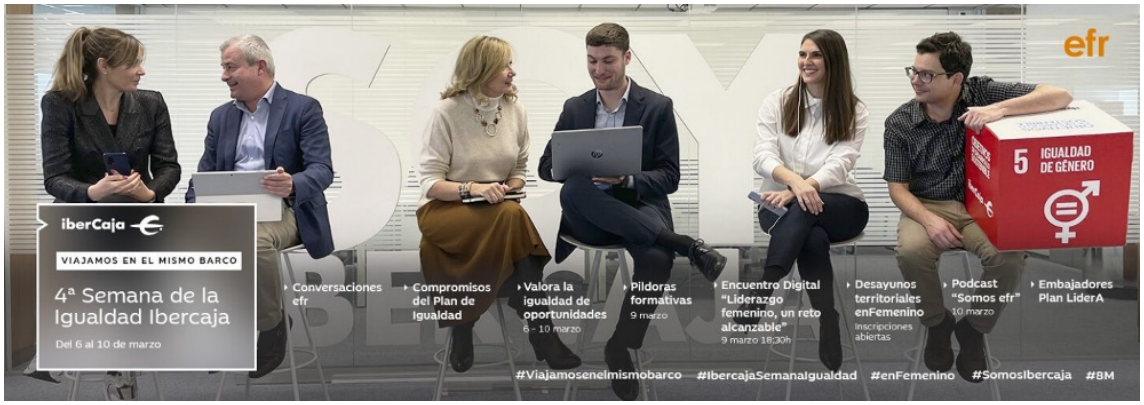
El Plan se concibió a través de 5 líneas de actuación prioritarias con el objetivo de potenciar los principios efr durante el segundo ciclo de certificación (2022-2025).

LÍNEAS DE ACTUACIÓN 2022-2025	
L1. Esenciales del Líder	Marco de referencia para que las personas reconocidas como líderes ejerzan en sus equipos una influencia homogénea, coherente y alineada con nuestro Modelo de Relación SOMOS.
L2. Mejora Información	Impulsar la mecanización de la información derivada del seguimiento del modelo efr e integración con people analytics para una mejor explotación del dato.
L3. Propuesta de Valor al Empleado/a	Avanzar en la implantación de nuevas medidas y esquemas de trabajo que faciliten el equilibrio y bienestar en la vida de las personas.
L4. Capacitación	Definición del plan de formación en materia efr dirigido tanto a las personas directamente vinculadas con el modelo efr como para el resto de la plantilla
L5. Comunicación y Sensibilización	Definir nuevas estrategias de comunicación interna y externa que permitan un mayor conocimiento de las medidas efr, favorezcan su uso y extiendan la cultura efr a otros grupos de interés.

Cada una de estas 5 grandes líneas, lleva asociado un plan de acción para su consecución, que incluye, entre otras cosas, objetivos intermedios, plazos de ejecución y personas responsables.

Plan LiderA –4ª SEMANA de la Igualdad

> **Ibercaja impulsa** de manera activa a la **igualdad de oportunidades**, rechazando toda forma de discriminación y está comprometida con la conciliación de la vida laboral y familiar de los profesionales que trabajan en la Entidad.



En los últimos años se vienen produciendo un gran número de avances en la incorporación y promoción de talento femenino en Ibercaja.

Este no es un hecho aislado, sino que forma parte del **Plan de Acción efr** que lleva consigo un incremento de la presencia femenina en todos los ámbitos de la organización, entre ellos, también en los de mayor responsabilidad.

Actualmente las mujeres representan el 49,3% de la plantilla (50,5% en tramos de edad inferiores a 50 años) y el posicionamiento en puestos directivos se sitúa en el 34,2%.

En el año 2023 las vacantes concedidas a mujeres ascendieron al 54%, cuando fueron solicitadas por el 47%. Las concesiones han sido en torno al 36% de las plazas de Director de Oficina, 45% de las de Subdirector y el 63% de las de Gerente de Banca Personal. El 54% de las promociones en 2023 correspondió a mujeres.

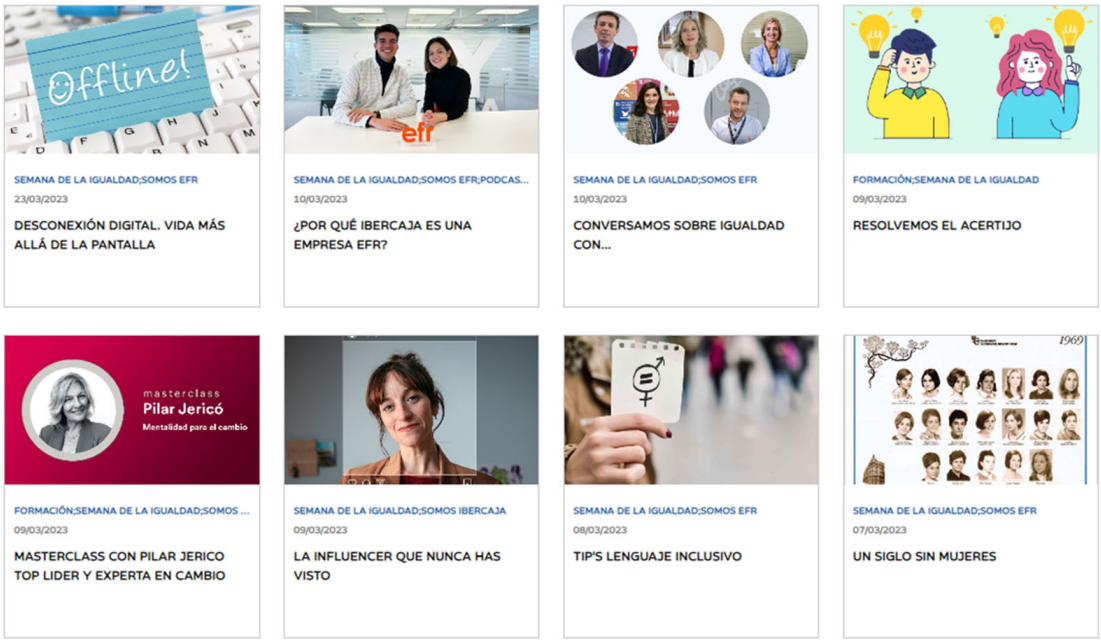
El Plan LiderA, forma parte de nuestro Plan de Acción efr y busca seguir avanzando en nuestro Modelo de Liderazgo Inspirador, poniendo el foco en el acceso de la mujer a posiciones directivas, a través de la mejora de sus aspiraciones, la flexibilidad, el apoyo de embajadores, la medición y objetivación para asegurar el avance.

Para lograrlo, es necesario impulsar iniciativas que sensibilicen a mujeres y hombres sobre la importancia de la diversidad en todos los ámbitos de la organización, derribando barreras y venciendo estereotipos.

En esta edición, bajo el lema **"Viajamos en el mismo barco",** del 6 al 10 de marzo celebramos la "4ª Semana de la Igualdad" en Ibercaja. Una iniciativa efr enmarcada dentro del Plan LiderA con un doble objetivo:

- **Animar** a las personas con potencial de crecimiento a dar un paso más en su carrera profesional.
- **Sensibilizar** a las personas que tienen que tomar la decisión de nombrar nuevos puestos de dirección para que, en igualdad de condiciones, sigan apostando por el Talento Femenino.

A lo largo de la semana distintas voces inspiradoras, embajadores/as del Plan LiderA, nos recordaron algunas de las aptitudes que las mujeres aportan a nuestro modelo de liderazgo como: foco en las personas, búsqueda de la cooperación, generación de empatía y su predisposición y adaptación al cambio.



(Ejemplo de contenidos difundidos en la 4ª semana de la igualdad de Ibercaja)

Flexibilidad Horaria y Espacial

Las **nuevas formas de trabajo** suponen un enfoque transformador del sistema de trabajo tradicional. Por ello, en el primer ciclo de certificación recogimos esta línea de actuación en nuestro **Plan efr** con la finalidad de avanzar en la implantación de medidas vinculadas a flexibilidad horaria y espacial en Ibercaja.

Dado el impacto de las mismas, en el año 2022 alcanzamos un **acuerdo con la totalidad de la RLT para la puesta en marcha de acciones en materia de flexibilidad horaria, trabajo a distancia, desconexión digital y buenas prácticas en la gestión del tiempo de trabajo**, reflejando así el compromiso de ambas partes con la conciliación de la vida laboral, familiar y personal de la plantilla.

Por segundo año consecutivo, la **flexibilidad horaria se ha posicionado como la medida mejor valorada** por las personas trabajadoras de la Entidad, según el estudio de análisis de eficacia de las medidas efr y las entrevistas a empleados/as. **Su puesta en marcha ha mejorado las condiciones laborales de más de 443 personas**, que han pasado de solicitar una reducción de jornada (con impacto en su retribución) a disfrutar de un horario flexible.

En cuanto a las medidas de **desconexión digital y gestión del tiempo**, se han recogido en el acuerdo una serie de **"buenas prácticas" según lo establecido en Convenio Colectivo**, que regulan su cumplimiento y **garantizan los derechos digitales** la plantilla de Ibercaja.

Espacio efr

Disponemos de un site específico donde recogemos toda la información relacionada con el **proyecto efr, Plan LiderA** y las actividades desarrolladas durante la **4ª "Semana de la Igualdad**": Entrevistas a embajadores/as LiderA, vídeos de personas trabajadoras y sus casos particulares, conversaciones, buzón de Sugerencias, artículos, Ponencias …

Contamos con el buzón "Empresa Familiarmente Responsable" (efr@ibercaja.es), donde las personas del Banco pueden hacernos llegar sus consultas, sugerencias o quejas en materia de conciliación, corresponsabilidad, igualdad, diversidad, flexibilidad… Además, realizamos, con cada Plan Estratégico, un análisis de materialidad en el que se consulta a nuestros grupos de interés la relevancia sobre estos temas. La metodología y los aspectos materiales para la Entidad se detallan en el capítulo 3 de este documento.

En relación a la **integración de personas con discapacidad**, Ibercaja, además de cumplir con la Ley General de Discapacidad, fomenta la participación de personas con discapacidad a través de acuerdos con entidades sociales y de sensibilización mediante acciones de formación y voluntariado. Actualmente, 49 personas con capacidades diferentes trabajan en la Entidad, siendo su incremento uno de los principales objetivos de nuestro modelo de gestión efr.

La Entidad, además, cuenta con protocolos de actuación ante cualquier caso de discriminación, entre los que se encuentra el destinado a tratar los casos de acoso sexual y por razón de sexo.

> Nuestra meta es seguir avanzando hacia un talento sin etiquetas, por un futuro dónde tú decidas dónde quieres llegar y en Ibercaja te vamos a acompañar.

Otras áreas de actuación

Desarrollo del talento

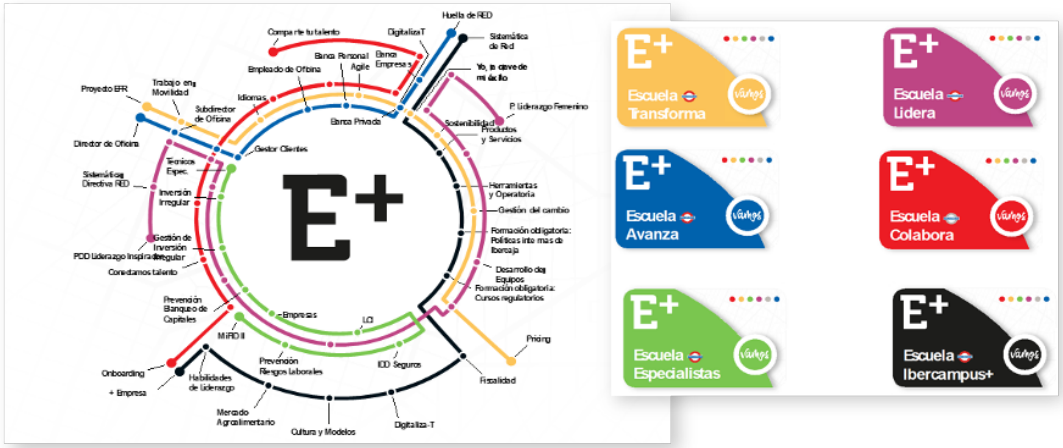
> Ibercaja considera el **desarrollo profesional y personal** de los empleados cómo un **objetivo estratégico** en el marco de la Gestión de Personas.

Se trata de obtener el máximo rendimiento del talento existente en Ibercaja, realizando una gestión personalizada que favorezca el crecimiento profesional para conseguir mayores resultados y un mayor compromiso con la empresa, como respuesta al dinamismo necesario para el desarrollo de la actividad, acorde a las expectativas y necesidades que el entorno demanda

Por otra parte, a través del **Plan de Desarrollo Profesional** promovemos el desarrollo continuo de las capacidades y habilidades de nuestros empleados y empleadas, 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 de la Entidad, participando de manera activa en la transmisión de nuestra cultura, valores, conocimientos y experiencias.

Ciclo del talento







La Entidad fomenta el **desarrollo del talento** a través de programas formativos y de la promoción interna del mayor número posible de personas. En 2023 han promocionado profesionalmente **694 personas**, por aplicación de los criterios definidos en cada uno de los planes de carrera profesional, antigüedad, nombramientos de libre designación y clasificación de oficinas. Existen planes de carrera profesional para todas las direcciones de servicios centrales y para los segmentos estratégicos de empresas, banca personal y banca privada. El número total de profesionales adscritos a estos planes de progreso es de **1.279 empleados.**

Los programas formativos tienen como meta **impulsar el desarrollo profesional** dando respuesta a las necesidades que surgen en un entorno muy dinámico como es el de la actividad bancaria. Entre los principales programas formativos desarrollados destacan los relativos a herramientas y operatoria, productos y servicios, normativos/regulatorios, fiscalidad, habilidades comerciales, desarrollo de actitud y motivación personal, entorno digital y nuevas tendencias.

Continuamos avanzando en 2023 en el **Modelo de Transmisores del Talento (TDT´S)**. Nuevas herramientas que facilitan la labor del TDT e impulso al reconocimiento por parte de los responsables al facilitarles información sobre la labor de sus Tdt´s.

Además, en 2023 se ha seguido formando al colectivo TDT para que tengan las herramientas pedagógicas y digitales necesarias para trasladar el talento interno del banco.

En enero de 2023 ante los responsables de las Direcciones de Área involucradas en sus trabajos, (Marketing y Estrategia Digital y Marca, Reputación y Sostenibilidad), los participantes de la **I Edición del Master en Asesoramiento Financiero y Patrimonial y Banca Digital**, defendieron sus trabajos de fin de Master.

Se ha continuado acompañando a la Entidad en la formación de ámbitos estratégicos, destacando en 2023;

- "Pricing"; Rentabilidad, más allá del Pricing poniendo foco en Banca Empresas y directores de oficina. Y se ha evolucionado al precio de Transferencia Interna. Con la Tasa de ajuste financiero para Banca de Empresas, directores de Zona y Responsables de Territoriales, directores de oficina, y determinadas figuras de SSCC.
- Sostenibilidad y Riesgos ASG e Integración factores ASG en Riesgo de Crédito para Banca de Empresas, Riesgos y Marca.

El número de horas de formación en 2023 ascendieron a 332.975, de las cuales 24.702 correspondieron a formación presencial y las impartidas a través de canales a distancia ascendieron a 308.273. Por categoría profesional se distribuyen de la siguiente forma

CATEGORÍA PROFESIONAL	HORAS DE FORMACIÓN 2023	HORAS DE FORMACIÓN 2022	HORAS DE FORMACIÓN 2021	HORAS DE FORMACIÓN 2020
DIRECTIVOS	63.770	76.375	54.732	77.194
MANDOS INTERMEDIOS	53.840	69.278	70.579	97.264
TÉCNICOS	109.919	122.244	99.880	124.164
ADMINISTRATIVOS	105.446	115.160	69.915	98.099
TOTAL	**332.975**	**383.057**	**295.106**	**396.720**

El promedio de horas de formación por empleado/a en 2023 es de 72 horas (un 16% menos que en 2022, por el impacto de la formación normativa).

Comunicación y Experiencia del Empleado/a

La Entidad mantiene una **comunicación abierta y transparente** con las personas del Banco, facilitando información sobre las actuaciones realizadas desde el área de Personas, divulgando temas de interés general para la plantilla, proporcionando e **impulsando canales y vías** que garanticen una adecuada comunicación y participación con los empleados y empleadas del Banco.

PRINCIPALES CANALES DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN INTERNA	
PORTAL SOMOS IBERCAJA	Uno de los principales canales de transmisión de la cultura y valores con la plantilla, favoreciendo la participación y el flujo de información ascendente, descendente y transversal.
NORMATIVA E INFORMACIÓN DIARIA	Principales canales de comunicación descendentes que permiten informar en cada momento de la normativa vigente en los distintos ámbitos de la organización.
ENCUESTAS DE EXPERIENCIA DE EMPLEADO	Canal de comunicación ascendente que permite conocer cómo viven y sienten los empleados y empleadas su relación con Ibercaja en los momentos clave de su vida personal y profesional.
CANAL INTERNO EFR	Se encuentra habilitado el buzón efr@ibercaja.es para que los profesionales del Banco puedan hacer llegar sus propuestas o sugerencias de mejora y/o enviar sus quejas o reclamaciones en materia efr
CANAL EXTERNO EFR	Como Empresa Familiarmente Responsable, los profesionales de Ibercaja disponen de un canal de comunicación confidencial con Fundación Másfamilia respecto al modelo efr. www.masfamilia.org
BUZÓN PREVENCIÓN DEL ACOSO	En caso de que se presencie una situación que pueda ser considerada como acoso, se debe poner en conocimiento a través del buzón de correo electrónico: prevencionacoso@ibercaja.es
SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN (SII)	SII es el Sistema Interno de Información para denunciar infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.
IBERCAJA ACTIVA	Grupo cultural y recreativo desde donde se impulsan actividades que favorecen la participación y la relación social a través del deporte.
CANAL IDEAMOS JUNTOS	Dónde se canalizan ideas y sugerencias de mejora relacionadas con procesos internos y herramientas del Banco.
PROYECTO IMPULSO	• ImPULSO SOLIDARIO. El objetivo es impulsar una Responsabilidad Social activa y participativa, en la que los empleados/as son quienes proponen proyectos solidarios de entidades sin ánimo de lucro, que se considere relevante apoyar, dirigidos a personas vulnerables y necesitadas. • ImPULSO INNOVADOR. De forma periódica se proponen retos que persiguen implicar a los empleados/as en determinados procesos de innovación y mejora del Banco. Toda la plantilla puede participar activamente proponiendo ideas y soluciones al reto planteado.
OTROS CANALES DE PARTICIPACIÓN	• Desayunos enFemenino • Encuestas Pulso • Concursos internos • Focus Group • Retos Solidarios y Saludables

Campaña especial "En Navidad, somos más Ibercaja que nunca"

Un año más, encendemos la Navidad más ilusionante y solidaria de Ibercaja, con más de **20 iniciativas** en las que invitamos a compartir los **valores que representa la marca Ibercaja** con familiares, amigos, clientes y sociedad en general.

Porque en Ibercaja, la Navidad es ilusión, es amor, es sorpresa, pero, sobre todo, es **compartir**. Una **vocación de servicio** que nos permite impulsar la **sostenibilidad de nuestro negocio**.

Este año ha sido un año marcado por la superación de grandes retos sintiendo el orgullo de haberlo superado juntos, en equipo, **mejorando para avanzar**.

Y por eso, en Navidad queremos compartirla de manera muy especial con nuestros compañeros y compañeras, con sus familias y también con aquellos que más nos necesitan haciendo realidad nuestro propósito corporativo:

"Ayudar a las personas a construir la historia de su vida, porque será nuestra historia"



Este año, hemos contado con una gran variedad de actividades para todos los públicos:

- **Belén Ibercaja.**
- **8ª Edición del concurso "Dibuja Ibercaja en tu Navidad"**
- **Gala de Navidad**
- **Espectáculos:**
    - Navidades Mágicas en Torrejón de Ardoz
    - Diversión con el Parque de Atracciones de Zaragoza

- **Navidad en Xplora (Sede Central, Zaragoza):**
    - **Concierto de los Infanticos** (retransmitido por streaming para toda la plantilla)
    - **Enviado especial de los Reyes Magos y Buzones Reales**
    - **Experiencia navideña de realidad aumentada**
    - **Xperiencia Skipirineos Ibercaja**
    - **Talleres navideños**

- **Iniciativas solidarias:**
    - **Una Sonrisa por Navidad.** 546 regalos recogidos (114 más que en 2022) en Madrid, Logroño, Sevilla, Valencia, Badajoz, Burgos, Guadalajara, Barcelona, Zaragoza (Servicios centrales, DT Aragón, Centro de Servicios Digitales e instalaciones de Iberconnect).
    - **Gran Recogida de Alimentos.** campaña interna para la recogida de alimentos en las instalaciones propias de Ibercaja y donación económica online. 138 Kgs recogidos y 1.194 euros recaudados.
    - **Reyes Magos de Verdad**. Participación de compañeros y compañeras que hicieron de pajes reales para 80 personas mayores y 125 niños y niñas.
    - **Te invito a Cenar**. 18 personas voluntarias de Ibercaja en Madrid, ayudando a servir más de 1.000 menús a personas sin recursos.

- **Mercadillo Solidario de Ibercaja.** Los días 21 y 22 de diciembre se llevó a cabo la 1ª edición del Mercadillo Solidario Navideño de Ibercaja con la venta de productos procedentes de centros especiales de empleo (Gardeniers y Yo sí que se). El total recaudado en los dos días superó los 10.000 euros y se donó de forma íntegra al proyecto DE LA CABEZA A LOS PIES de Fundación Ibercaja con ASAPME, para el desarrollo del bienestar y salud mental infanto juvenil y la prevención de conductas tales como el acoso, ciberbulling, suicidio.
- **Taller de roscones** (para empleados/as y familia)
- **Webinar: "Que las Navidades no te pesen"**
- **Calendarios 2024**

Además, en colaboración con el Ayuntamiento de Zaragoza:

- **Belén de la plaza del Pilar**
- **Cabalgata de los Reyes Magos**




Ibercaja
Coffee
WORK


IberCaja
#somosIbercaja
GALA DE NAVIDAD

Gestión de personas

En Ibercaja contamos con una red Responsables de Gestión de Personas que dan cobertura a todas las Direcciones Territoriales de la Red de Oficinas, a los equipos de Banca de Empresas, a las Áreas de Servicios Centrales y a las sociedades del Grupo Financiero.

Buscamos que el **empleado/a se sienta escuchado y acompañado** en momentos clave de su ciclo de vida profesional: la incorporación al puesto, un nombramiento, un traslado, la valoración de competencias o ante un problema personal o laboral.

Para ello, estos gestores de personas cuentan con una serie de herramientas que ayudan a desplegar este proyecto: protocolos de gestión para acompañamiento en los momentos clave; ficha de empleado como soporte a la gestión y un nuevo método de valoración de sus competencias y expectativas profesionales.

Anualmente se desarrollan más de 1.000 entrevistas individuales de escucha activa con empleados, y se realizan diferentes informes de diagnóstico sobre la plantilla del banco.

Este **modelo de relación con el empleado/a** replica el **Modelo de Gestión Comercial con nuestros clientes**.



Existen acuerdos con más de 30 Universidades en todo el país con las que Ibercaja tiene convenios de colaboración para la realización de periodos de prácticas. Cerca de 300 estudiantes de últimos años de estudios universitarios realizan sus prácticas curriculares en el banco, ayudándoles de esta forma a su futura empleabilidad y contribuyendo a su formación. Una parte de estos estudiantes pasan a formar parte de la plantilla de Ibercaja.

Durante este año Ibercaja ha incorporado a 302 nuevos profesionales, ayudando a reforzar tanto a los equipos de la red de oficinas, como a áreas especializadas de los servicios centrales y de las sociedades del Grupo Financiero en aspectos tan relevantes como la transformación digital, la ciberseguridad, el análisis y predicción del mercado o el marketing digital.

La necesidad de una atención más especializada a clientes y un entorno cada vez más tecnológico y digital hace imprescindible contar con equipos multidisciplinares. A las titulaciones típicas del sector, como Administración de Empresas, Economía y Derecho, se van sumando otras como Matemáticas, Físicas, Informática e Ingeniería que enriquecen y diversifican los entornos profesionales.

En esta línea, Ibercaja, ha formalizado durante el año 173 nuevas contrataciones indefinidas a profesionales que contribuirán a este avance transformador que se está produciendo en todos los ámbitos de la organización

Política retributiva

Los principales elementos que componen la estructura retributiva de Ibercaja son los siguientes:

- Retribución Fija
- Retribución Variable
- Beneficios Corporativos

La **retribución fija** constituye el elemento básico del paquete retributivo del personal del Banco. Este concepto está vinculado a las características propias del puesto desempeñado, con base en criterios como el referente del mercado, el ámbito de responsabilidad asumido, relevancia organizativa, y el impacto en resultados. Existen también criterios de ajuste anuales basados en el desempeño (valoración de competencias y desempeño)

Como criterio general, la retribución fija está compuesta por el salario base y cualquier otro complemento establecido para cada categoría laboral, según lo establecido en el convenio laboral vigente.

La remuneración fija a percibir por cada profesional se determina a partir del nivel de responsabilidad y de contribución esperado, el cargo que desempeña dentro de la estructura de la Entidad y la información de mercado disponible, aplicando bandas salariales establecidas que permitan la gestión de la equidad interna. Asimismo, velando por la competitividad externa, dichos importes de las bandas salariales se definen en función del posicionamiento competitivo de la Entidad; para ello se lleva a cabo un seguimiento de la evolución de los salarios de mercado, participando periódicamente en encuestas salariales.

El salario del colectivo de Red de Oficinas, Red de Banca de Empresas y empleados que desempeñan su función en SSCC en puestos directivos profesionales también está compuesto por **retribución variable**.

El sistema de RVO tiene por objeto asegurar una correcta correlación entre los niveles de retribución del Personal y la evolución de los resultados y objetivos de negocio de la actividad de la Entidad, mediante un sistema de ponderación entre los objetivos individuales, con base en la función y responsabilidades asignadas. Además, existen objetivos corporativos y de equipo.

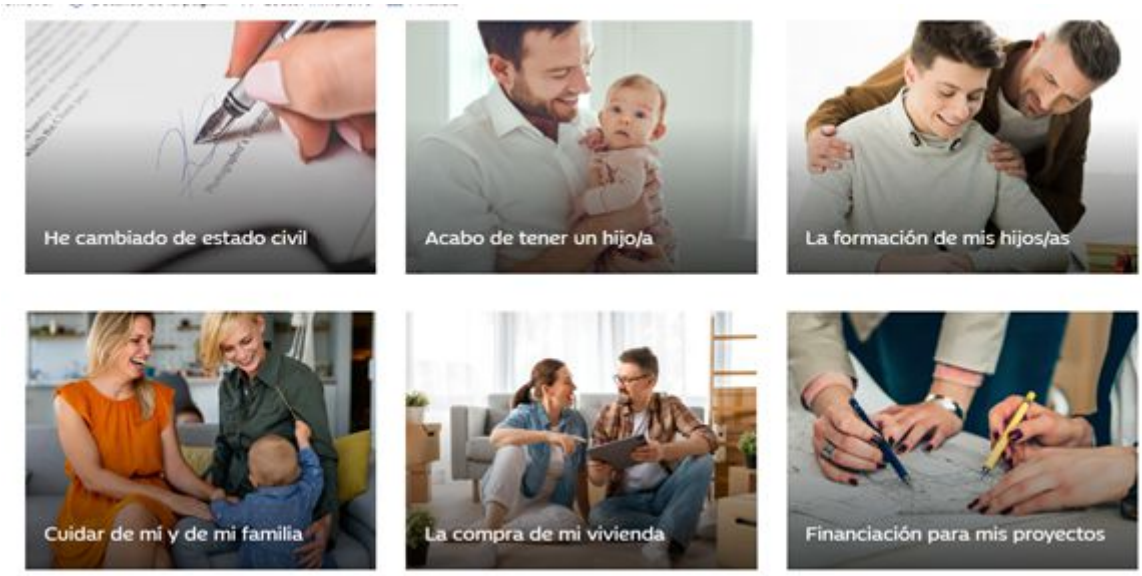
Los **beneficios corporativos** tienen el objetivo de completar el paquete retributivo incrementando la fidelización y compromiso de los empleados/as. Los beneficios incluyen los contemplados en el Convenio Colectivo, así como otros beneficios sociales y productos ofrecidos por la Entidad recogidos en los distintos acuerdos, entre los que se encuentran: Plan de pensiones, ayuda de guardería y formación de hijos, Condiciones más beneficiosas para operaciones de financiación o Retribución Flexible.

A través del Portal Interno Somos Ibercaja, los empleados/as disponen de un entorno digital e interactivo que, con una imagen moderna, cercana y familiar, muestra las ventajas y beneficios que pueden disfrutar en los distintos momentos de su vida personal y profesional, por el hecho de pertenecer a la familia Ibercaja.

Contigo en tu vida profesional



Contigo en tu vida personal



Todos los beneficios afectan a todos los trabajadores independientemente de su tipo de contrato, a excepción de las condiciones especiales de financiación cuyo condicionante es ser indefinido y haber superado el periodo de prueba.

En línea con el resto de las políticas de la Dirección de Área de Personas de Ibercaja, la Política de Retribución se fundamenta en la no discriminación en cuanto al género, de forma que la remuneración esté basada en la igualdad entre trabajadores y trabajadoras para un mismo trabajo o para un trabajo de igual valor.

Principales Medidas en materia de Retribuciones, Compensación y Beneficios

Durante el año 2023 se han ido adoptando una serie de medidas específicas, en materia retributiva y de condiciones de financiación, entre las que destacan las siguientes:

EN MATERIA RETIBUTIVA...	
MEJORAS EN LOS NIVELES DE ENTRADA	Se establece el Nivel Retributivo XII como el nivel mínimo de entrada en Ibercaja, tanto en contrataciones indefinidas, como temporales.
MEJORA EN EL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN DE OFICINAS	Esta medida supuso mejoras salariales por consolidación o modificación de pluses a más de 300 personas, mientras que el año anterior impactó salarialmente a 100 personas.
MEJORA PAGO DEL KILOMETRAJE	Gracias a esta medida, en 2023 el Kilometraje se está abonando a 0,45 €/Km (0,35 €/Km según Convenio) y está beneficiando a más de 1800 personas..
MEJORAS SALARIALES RESPONSABLES DE AGENCIA RURAL	Incremento de hasta un 50% del máximo de retribución variable, además, se incluye a este colectivo en el Reglamento Interno de Ayuda de Vivienda con el objeto de compensar el gasto de alquiler.
OTRAS MEJORAS SALARIALES	• Mejora en la Retribución de la Cuenta Principal • Mejora de la RVO de las figuras directivas de agrupaciones con una plantilla superior a 10 personas • Mejora salarial voluntaria en contratos temporales en localidad distinta a la residencia habitual

CONDICIONES DE FINANCIACIÓN...	
CONGELACIÓN TIPOS PRÉSTAMOS VIVIENDA CONVENIO	Mantenimiento del tipo aplicado a los préstamos vivienda de convenio durante todo el año 2023. Más de 1.600 personas se han beneficiado de esta medida.
NUEVOS PRÉSTAMOS LIBRES PARA EMPLEADOS A TIPO FIJO Y A TIPO MIXTO	Creación de estos nuevos productos dentro del catálogo de préstamos libres de empleados/as para nuevas operaciones adaptando los tipos a la mejor oferta que periódicamente aprueba el Comité de Negocio minorista para clientes
POSIBILIDAD DE NOVACIÓN A CATÁLOGO DE CLIENTES	Para todos los préstamos hipotecarios sujetos a condiciones de Consejo, se puede solicitar la novación de condiciones a cualquier producto hipotecario del catálogo de clientes. Será siempre la mejor opción posible: Rating 4 y la calculadora RAROC a cero.
OTRAS CONSIDERACIONES EN MATERIA DE FINANCIACIÓN DE EMPLEADOS/AS	Se elimina la actual obligación de suscribir todas las operaciones de riesgo por parte de los cónyuges y parejas de hecho de los empleados y empleadas, salvo en los casos en que estas personas adquieran la propiedad del bien objeto de financiación junto con el empleado o empleada o cuando por motivos de riesgo, el Comité de Préstamos de Empleados así lo requiera.

A continuación, se detallan las remuneraciones medias percibidas por las personas que componen la plantilla de Ibercaja a 31 de diciembre de 2023. Estas remuneraciones se componen de retribución fija, complementos salariales y retribución variable percibida en el ejercicio 2023

RETRIBUCIÓN TOTAL MEDIA POR SEXO (IMPORTES EN EUROS):			
SEXO	Sº FIJO + RVO 2023	INCREM. RESP. 2022	Sº FIJO + RVO 2022
H	54.858	4,07%	52.713
M	49.012	4,59%	46.860
Total	**51.978**	**4,32%**	**49.826**

RETRIBUCIÓN TOTAL MEDIA POR SEXO (IMPORTES EN EUROS):			
SEXO	Sº FIJO + RVO 2022	INCREM. RESP. 2021	Sº FIJO + RVO 2021
H	52.713	-0,24%	52.840
M	46.860	0,85%	46.463
Total	**49.826**	**0,19%**	**49.730**

RETRIBUCIÓN TOTAL MEDIA POR TRAMOS DE EDAD (IMPORTES EN EUROS):			
TRAMOS DE EDAD	Sº FIJO + RVO 2023	INCREM. RESP. 2022	Sº FIJO + RVO 2022
21 - 30 AÑOS	27.609	13,22%	24.385
31 - 40 AÑOS	44.665	3,96%	42.963
41 - 50 AÑOS	51.857	4,95%	49.413
51 - 60 AÑOS	59.130	4,04%	56.832
61 - 70 AÑOS	85.267	2,10%	83.511
TOTAL	**51.978**	**4,32%**	**49.826**

RETRIBUCIÓN TOTAL MEDIA POR TRAMOS DE EDAD (IMPORTES EN EUROS):			
TRAMOS DE EDAD	Sº FIJO + RVO 2022	INCREM. RESP. 2021	Sº FIJO + RVO 2021
21 - 30 AÑOS	24.385	2,52%	23.787
31 - 40 AÑOS	42.963	0,20%	42.877
41 - 50 AÑOS	49.413	0,15%	49.340
51 - 60 AÑOS	56.832	1,47%	56.011
61 - 70 AÑOS	83.511	-8,08%	90.852
Total	**49.826**	**0,19%**	**49.730**

RETRIBUCIÓN TOTAL MEDIA POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL (IMPORTES EN EUROS):			
AGRUPACIÓN PUESTOS	Sº FIJO + RVO 2023	INCREM. RESP. 2022	Sº FIJO + RVO 2022
1-DIRECTIVOS	64.569	4,37%	61.868
2-MANDOS INTERMEDIOS	58.441	4,56%	55.892
3-TECNICOS	48.988	4,79%	46.750
4-ADMINISTRATIVOS	40.137	2,21%	39.268
Total	**51.978**	**4,32%**	**49.826**

RETRIBUCIÓN TOTAL MEDIA POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL (IMPORTES EN EUROS):			
AGRUPACIÓN PUESTOS	Sº FIJO + RVO 2022	INCREM. RESP. 2021	Sº FIJO + RVO 2021
1-DIRECTIVOS	61.868	-5,28%	65.317
2-MANDOS INTERMEDIOS	55.892	4,64%	53.415
3-TECNICOS	46.750	0,69%	46.430
4-ADMINISTRATIVOS	39.268	-3,00%	40.483
Total	**49.826**	**0,19%**	**49.730**

RETRIBUCIÓN TOTAL MEDIA DIRECTIVOS POR SEXO (IMPORTES EN EUROS):			
SEXO	Sº FIJO + RVO 2023	INCREM. RESP. 2022	Sº FIJO + RVO 2022
H	66.682	3,90%	64.179
M	60.508	5,32%	57.450
Total	**64.569**	**4,37%**	**61.868**

RETRIBUCIÓN TOTAL MEDIA DIRECTIVOS POR SEXO (IMPORTES EN EUROS):			
SEXO	Sº FIJO + RVO 2022	INCREM. RESP. 2021	Sº FIJO + RVO 2021
H	64.179	-4,84%	67.441
M	57.450	-5,28%	60.653
Total	**61.868**	**-5,28%**	**65.317**

En relación con la denominada **brecha salarial**, si se toma como referencia el Salario Base de Convenio y se exceptúa la remuneración adicional por antigüedad, beneficios sociales u otras prestaciones, la ratio salarial hombres / mujeres en Ibercaja es 1.

El rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en los lugares donde se desarrollan operaciones significativas es del 149 % tanto para mujeres como para hombres.

Si analizamos esta información ponderada por la agrupación de puesto (directivos, mandos intermedios, técnicos y administrativos), se determina una brecha salarial en 2023 del 6,84%.

La diferencia salarial que muestran los resultados está en línea con el contexto sectorial, generada principalmente por la composición histórica de género de la compañía que se traduce en una mayor antigüedad media de los hombres frente a las mujeres. La evidencia de esto es la **reducción de la brecha** con **respecto a 2022 en un 4,01%, pasando de un 11,1% a un 10,66%**.

Para este cálculo se ha tenido en cuenta la retribución fija, complementos salariales y retribución variable percibida en el ejercicio 2023.

Esta tendencia se debe, en parte, a las medidas desarrolladas para reducir la misma:

- **Mantenimiento en la representación de mujeres en** puestos directivos.
- **Un 54 %** de las promociones en 2023 corresponden a **mujeres**.
- **El 54%** de las concesiones de vacantes han sido otorgadas a **mujeres**, habiendo solicitado el **47%** de las mismas.

Aspectos relativos a la remuneración de consejeros

El cargo de miembro del Consejo de Administración es retribuido, conforme a lo previsto en el artículo 34 de los Estatutos sociales. Únicamente, el Consejero Delegado y el Presidente perciben un sueldo por el desempeño de su cargo, además de la retribución que perciben por su condición de miembros del Consejo de Administración conforme a lo establecido en los Estatutos Sociales.

La retribución de los consejeros en su condición de tales se compone de: (a) asignaciones fijas anuales por su condición de miembro del Consejo de Administración y, en su caso, de sus comisiones y (b) una asignación fija anual que se determinará por el consejo para aquellos consejeros que tengan una especial dedicación y funciones y c) las retribuciones en especie y los seguros que se establezcan en cada momento.

La **información sobre remuneraciones** de consejeros se hace pública en la **página Web corporativa** de la Entidad (**www.ibercaja.com**), en el apartado Gobierno corporativo y política de remuneraciones y en el Informe anual de gobierno corporativo.

Aspectos relativos a la remuneración de la alta dirección

Se considera alta dirección a los miembros del Comité de Dirección de la Entidad, compuesto a 31 de diciembre de 2023 por 11 personas (8 hombres y 3 mujeres). La información relativa a remuneraciones de la alta dirección incluye tanto retribución fija como variable, sistemas de previsión a largo plazo y cualquier otra percepción. La retribución media es de 235 miles de euros (remuneración media de directivos de 237 miles de euros y de 229 mil euros en el caso de directivas, que se ve afectada principalmente por la antigüedad de los cargos en la Entidad).

Salud y relaciones laborales

El **100% de trabajadores** de Ibercaja Banco están sujetos al Convenio Colectivo de aplicación y representados en comités formales. La actividad de Ibercaja se desarrolla en su totalidad en territorio nacional y en su plantilla están representadas distintas nacionalidades. Todos ellos cuentan con contrato a jornada completa.

El **89% de los empleados** y empleadas cuenta con horario de **jornada continua** (excepto los jueves durante el horario invierno). El Convenio Colectivo para los años 2019-2023, establece una jornada anual de 1.650 horas de trabajo efectivo. Respetando dicha jornada, y sin perjuicio de la distribución irregular de la misma, conforme a lo dispuesto en la legislación vigente y en la normativa sectorial aplicable, el **horario laboral** es el siguiente:

- De 1 de mayo a 30 septiembre, el horario es de lunes a viernes: de 8 a 15 horas.

- De 1 de octubre a 30 de abril, el horario es lunes, martes, miércoles y viernes: de 8 a 15 horas y jueves: 8:00 a 14:00 horas y de 16:00 a 19:00 horas.

En Ibercaja son 501 los empleados sujetos a horarios singulares, solicitados de forma voluntaria. De ellos, el 85% ha solicitado realizar 3 tardes, el 2% 2 tardes y el 13% una tarde además del propio jueves de horario de invierno .

En el convenio vigente, por primera vez, se ha incluido el derecho a la desconexión digital en el ámbito laboral. Esta regulación contribuye a la salud de las personas trabajadoras disminuyendo, entre otras, la fatiga tecnológica o estrés, y mejorando, de esta manera, el clima laboral y la calidad del trabajo.

Las **relaciones laborales** se fundamentan en el **diálogo abierto y transparente con la representación de los empleados**. En la representación sindical de la entidad participan 224 empleados vinculados a cinco secciones sindicales. La gestión del diálogo social se encuentra regulado en el acuerdo para el desarrollo de la ley orgánica de libertad sindical.

Estas relaciones tratan de fomentar el compromiso mutuo, con el afán de avanzar en la mejora de las condiciones laborales de los profesionales que trabajan en Ibercaja.

Ibercaja dispone de un Plan de Igualdad acordado con la representación legal de los trabajadores en el que se regula la igualdad de oportunidades, la prohibición de discriminación por cualquier razón y el protocolo de actuación para la prevención, gestión y solución de situaciones de acoso (sexual, por razón de sexo, moral, digital y discriminatorio) y violencia (laboral y sexual) en el trabajo.

Ibercaja respeta y apoya la dignidad y los derechos laborales de todas las personas y en concreto la libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva, la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio, la abolición efectiva del trabajo infantil, la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación, y un entorno de trabajo seguro y saludable, tomando como punto de referencia marcos internacionales como la Declaración de la OIT (Organización Internacional del Trabajo) relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo

Prevención y Salud Laboral

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.

Además, Ibercaja cuenta entre sus objetivos estratégicos el fomento de los hábitos de vida saludable, impulsando distintas iniciativas encaminadas a ello:

- Fomento de actividades deportivas a través del Grupo Cultural, participación activa en carreras y maratones de todo el territorio nacional de forma grupal y organización de talleres que promueven el bienestar (Healthy Space y Show Cooking en el CoffeeWork).
- Sección específica en el Portal Interno Somos Ibercaja (Somos Saludables) donde se recogen recomendaciones para el cuidado de la salud como, por ejemplo, cómo prevenir catarros, buenos hábitos cardiosaludables o información sobre la importancia de una alimentación sana.

La Entidad posee un **servicio de prevención propio**, al ser una Empresa de más de 500 trabajadores. El Servicio de prevención propio es una unidad organizativa específica que cubre dos de las cuatro disciplinas preventivas ("*Vigilancia de la Salud*" y "*Ergonomía y psicosociología aplicada*") previstas en el Capítulo III del Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los servicios de prevención. Las especialidades preventivas de "Seguridad en el Trabajo" e "Higiene Industrial" están concertadas con un servicio de prevención ajeno: MAS PREVENCIÓN.

La Entidad ha implantado un **plan de prevención de riesgos laborales**, con el objetivo de integrar la actividad preventiva en la gestión. Ibercaja realiza cursos en materia de riesgos laborales a sus empleados. Estos cursos forman parte del plan formativo obligatorio de la entidad.

El Banco tiene constituido un **Comité de Seguridad y Salud**, compuesto por 10 miembros: 5 de ellos son los Delegados de Prevención y los otros 5 son representantes de Ibercaja. El Comité de Seguridad y Salud de Ibercaja cuenta con su propio reglamento interno, por el cual se regula su funcionamiento.

Dada la actividad desarrollada no se identifica ningún riesgo o enfermedad específico para los empleados.

En 2023 se han producido **28 accidentes de trabajo** (7 hombres y 21 mujeres), un **12% más que el año anterior**.

La cifra total de horas de absentismo es de 304.822 (314.708 en 2022). Como en todos los ejercicios en las horas de absentismo se han incluido las horas por enfermedad común, accidente de trabajo, maternidad y paternidad. Este año como los dos anterior también se han incluido las horas por COVID, aunque han sido residuales y han ascendido a 881 horas. Se ha decrementado el absentismo respecto al año anterior un 5,05%.

AÑO 2023	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
ÍNDICE DE FRECUENCIA	1,4952	0,9078	2,0989
ÍNDICE DE GRAVEDAD	0,1912	0,0660	0,3197

AÑO 2022	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
ÍNDICE DE FRECUENCIA	1,1733	1,1529	1,1944
ÍNDICE DE GRAVEDAD	0,1277	0,1169	0,1388

(**) IdF= Número de accidentes de trabajadas con baja *10^6
Número total de horas efectivamente trabajadas

(**) IdG= Número de jornadas no trabajadas por accidente de trabajo con baja *10^3
Número total de horas efectivamente trabajadas

6.5 Compromiso con el medioambiente

2-12, 2-13, 2-23, 2-29, 3-3, 201-2, 301-1, 301-2, 302-1, 302-4, 305-5

> Ibercaja tiene el firme compromiso de proteger el medioambiente y luchar contra el cambio climático, teniendo en cuenta su impacto ambiental e impulsando, a través de su actividad, la transformación hacia una economía más sostenible.

De acuerdo con los ejes estratégicos[35] contemplados en la **Estrategia de Sostenibilidad** de Ibercaja, Ibercaja manifiesta su firme voluntad de contribuir al desarrollo de una economía sostenible mediante las relaciones con sus clientes, como parte de su actividad bancaria y financiera, y a partir de su propia gestión ambiental interna.

La Entidad toma como referencia los objetivos del Acuerdo de París sobre el Cambio Climático y avanza en la implementación de las recomendaciones de la Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD)[36].

En la Política de Sostenibilidad, aprobada por el Consejo de Administración en diciembre de 2020, se recogen los **compromisos que asume Ibercaja con el medioambiente a través de su actividad financiera**:

- **Analizar el impacto del cambio climático**, detectando **necesidades** que la transición hacia una economía descarbonizada puede presentar, para **dar respuesta con soluciones de negocio** que apoyen la sostenibilidad ambiental.
- **Analizar los riesgos climáticos y ambientales**, su impacto en los clientes y en su actividad financiera, para su paulatina integración en cumplimiento de los requisitos normativos.
- **Comunicar de manera trasparente** los avances en sostenibilidad ambiental, **sensibilizando interna y externamente** para fomentar el sentido de responsabilidad ambiental.
- Asumir y refrendar los principales **compromisos nacionales e internacionales** que ayuden a la protección del medioambiente y la lucha contra el cambio climático, trabajando en su implementación.

[35] Ver más detalle sobre los cinco ejes principales en el apartado 6.1 del presente Informe.
[36] Ver Informe TCFD de Ibercaja en el Anexo F del presente Informe.

6.5.1 Estructura de gobierno

En su gestión ambiental, Ibercaja aplica el principio de precaución, con el fin de orientar sus actuaciones para prevenir o evitar daños al medioambiente.

> Nuestro compromiso con el medioambiente se materializa también en la gestión de los impactos directos de nuestra actividad y se desarrolla a través de los siguientes ejes:

Política ambiental	Esta Política se basa en la **observancia de la normativa** de carácter general, la **prevención de la contaminación** en sus propios procesos, la **gestión adecuada de los residuos**, la **concienciación de los empleados** en el uso responsable de los recursos y la **difusión de las actuaciones** realizadas entre clientes y proveedores para su sensibilización. En 2021 dicha Política se actualizó, siguiendo los principios de actuación que rigen en la Política de Sostenibilidad, ampliando su enfoque a la actividad financiera.
Comité de Medioambiente	A nivel directivo, es el encargado de **velar por su cumplimiento**, supervisar la eficacia y eficiencia del sistema de gestión ambiental de la Entidad e **impulsar iniciativas de sensibilización y protección medioambiental**. Es el Órgano que ha de revisar y aprobar las actualizaciones de la Política Ambiental.
Sistema de Gestión Ambiental	Supervisado por el Comité de Medio Ambiente, cuenta con una Coordinadora y un presupuesto específico para su correcta evolución, que permite desarrollar iniciativas ambientales propuestas por el Equipo de Medio Ambiente, formado por empleados voluntarios, que se ocupan de **proponer, desarrollar e impulsar iniciativas en el ámbito de la protección ambiental**.
Equipo ambiental	Formado por voluntarios de distintas Áreas de la Entidad, que **proponen, impulsan y desarrollan actuaciones** en el ámbito de la protección medioambiental para su puesta en marcha.

Desde esta perspectiva, Ibercaja asume los siguientes compromisos:

- Medir y hacer pública su huella de carbono, estableciendo un plan de reducción para lograr la **neutralidad de emisiones**.
- Cumplir con los **requisitos legales de carácter ambiental aplicables** y aquellos otros requisitos **asumidos voluntariamente**, adoptando las medidas necesarias para ello.
- Aplicar el **principio de prevención de la contaminación** con el objetivo de minimizar y/o compensar posibles impactos negativos en el medio ambiente.
- **Favorecer el control y consumo responsable de los recursos, así como la gestión adecuada de los residuos**, minimizando en lo posible la generación de estos, favoreciendo la economía circular en toda la cadena de valor.
- Asegurar la integración de la **mejora continua** en el sistema y en el desempeño ambiental mediante el establecimiento de objetivos ambientales.
- **Sensibilizar a las personas** que forman Ibercaja, fomentando el sentido de responsabilidad ambiental en sus acciones, la difusión de buenas prácticas y la involucración y la participación.
- **Difundir entre los grupos de interés su Política Ambiental** y toda aquella información que se considere relevante sobre las actuaciones e iniciativas realizadas en materia de medioambiente.

El Sistema de Gestión Ambiental (SGA) está implantando en la Entidad desde 2007 y certificado externamente por AENOR, que acredita la adecuación del edificio de servicios centrales a las exigencias de la Norma ISO 14001:2015. Como requisito de esta Norma, están identificados los riesgos y oportunidades derivados del sistema, así como las acciones a abordar para cada riesgo. Entre los riesgos, se ha incluido el impacto del cambio climático sobre la actividad financiera. Entre las oportunidades se citan aquellas derivadas de la transición hacia una economía más sostenible: impulso ISR, finanzas verdes, iniciativas ambientales solidarias, etc.

En 2023 se ha realizado por parte de AENOR la **Auditoría de seguimiento de la Certificación** al Sistema de Gestión Ambiental de la Entidad, donde se ha comprobado la implantación del Sistema respecto a los requisitos especificados en la norma de referencia UNE-EN ISO 14001:2015. En ella se destacan como **puntos fuertes**:

- Estado de **orden y limpieza** de las instalaciones.
- **Canales de comunicación** horizontal, vertical, ascendente y descendente.
- **Análisis exhaustivo** de la determinación del contexto de la organización, así como de las partes interesadas y sus requisitos.
- La **disponibilidad, aptitud y preparación técnica de todo el personal involucrado** en el sistema, implicación y conocimientos sobre la materia y cultura de eficiencia ambiental que posee la Entidad.
- **Iniciativas ambientales de carácter interno y externo**, así como la participación de la Entidad mediante **adhesiones** y sensibilización a través de jornadas a las partes interesadas.
- Integración del Sistema de Gestión Ambiental (SGA) en las **unidades de negocio** y la inclusión de criterios ambientales en el diseño de los productos financieros de la organización.
- Compensación del 100% de las emisiones llegando a alcanzar la neutralidad en alcance 1+2.
- Establecimiento de licitaciones con criterios de adjudicación ASG.

6.5.2 Principales líneas de actuación

Optimización

El Banco pone en marcha iniciativas orientadas a la **optimización** de **consumo de recursos**

1. Gestión de recursos:

En cuanto a la gestión de residuos, se mantiene una correcta gestión documental de los mismos, muy controlada dentro de la compañía a través del Sistema de Gestión Ambiental implementado, y seguimiento de indicadores.

CONSUMOS TOTALES	2021	2022	2023
Consumo agua (m3)	38.934,47	39.004,91	35.490,03
Consumo energía (Gj)**	128.138,24	114.740,03	100.495,23
Consumo papel Tm *	347,63	283,18	303,51

*En 2021 se revisó y actualizó el consumo de sobres de los años 2019 y 2020 con la cantidad real en toneladas
** El 99% del papel DIN A4 consumido es reciclado.
** El estudio del consumo eléctrico de oficinas de 2023 se ha realizado en el periodo comprendido entre octubre de 2022 y noviembre de 2023. En 2023 se han actualizado los datos consumo de electricidad de 2022 y gas natural de los ejercicios 2021 y 2022

2. Criterios de ecodiseño en oficinas:

La Entidad incorpora criterios sostenibles en el diseño de oficinas como parte de su compromiso con el desarrollo sostenible. Para ello, prioriza la elección de las materias primas procedentes de fuentes más sostenibles y sigue criterios de alta eficiencia energética en equipos e instalaciones.

Todo esto viene recogido en dos documentos fundamentales del diseño de nueva oficina realizados con los criterios expuestos anteriormente y que son:

- **"Manual de Arquitectura oficina Próxima"**
- **"Oficina Tipo. Instalaciones. Criterio de diseño"**

En base a estos criterios, algunas de las actuaciones que se llevan a cabo son:

- El diseño y dimensionamiento de las **instalaciones de climatización** se realiza bajo el criterio de máxima eficiencia energética.
- En las **instalaciones eléctricas** se priorizan los elementos de alta eficiencia energética, como son la iluminación mediante sistemas que utilizan lámparas de diodos luminosos (LEDs), sistemas de control y regulación horarios, contadores de consumo segregados de los diferentes circuitos eléctricos, equipos de compensación de la energía reactiva, etc.
- En el diseño del **equipamiento y mobiliario** de las oficinas se incorporan soluciones que tienen en cuenta criterios tanto funcionales como ecológicos, como es la utilización de materiales naturales como la madera, que contribuye a la calidez del local, el rendimiento y el bienestar de las personas así como a la mejora de la calidad del aire interior, la instalación de placas absorbentes de sonido model, que mejoran el confort acústico, instalación de sistemas de iluminación LED e integración de elementos vegetales para aportar un alto grado de confort y conexión con la naturaleza.

Algunas de las acciones en las que la Entidad ha aplicado estos criterios son:

a) Reforma sede central:

La reforma de la planta baja y accesos del Edificio Paraíso y la Oficina Principal, ha supuesto una adecuación de todos los accesos al edificio a personas de movilidad reducida, mediante la implantación de puertas giratorias automáticas con posición especial para ellas, complementándose mediante rampa en dos de ellas y un elevador en la tercera para poder llegar hasta el nivel de la planta baja en donde se encuentra la Oficina. También mediante el elevador instalado se tiene acceso hasta la planta -1 donde se ubican las cajas de seguridad. Esto se ha complementado con la instalación de dos cajeros accesibles, uno interior y otro exterior.

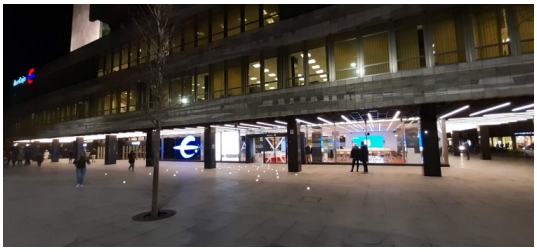








Se ha creado el espacio “XPLORA” que se ha concebido como una zona de encuentro de uso interno, así como para clientes y sociedad. La zona se ha diseñado como un gran escaparate que llame a su visita.



También se ha reformado en su totalidad la plaza que da acceso al edificio por la plaza Paraíso dejando una plaza diáfana que prime la visión del edificio y un acceso fácil a este y al espacio XPLORA

Se ha planteado una adaptación funcional de toda la Oficina con el criterio de que el cliente sea el protagonista de la atención, realizando una separación en zonas para dotarlas de privacidad.

Para ello se ha ampliado su superficie generando un nuevo espacio de atención con entrada por la plaza posterior del edifico, recayente a C/ San Ignacio de Loyola y Paseo Constitución

Por último, las nuevas fachadas de la oficina, totalmente acristaladas, refuerzan el objetivo de proximidad y transparencia con el cliente.





En todas estas actuaciones los criterios de diseño han sido de máxima eficiencia y sostenibilidad. Como ejemplo de esto tenemos:

- Se ha instalado una pared “VERDE” con paneles de líquenes naturales tratados que se auto conservan.
- Se ha instalado una jardinera realizada con tarjetas recicladas y con una selección de plantas naturales con el criterio de mejora de la calidad del aire interior.

b) Modificación de la iluminación en 5 plantas de Edificio Central:

En 2023, se ha realizado la renovación de la iluminación de las plantas 4 a 8, mediante la implantación de lámparas LED y un sistema de control automático que regula el nivel de iluminación en función de la luz natural y con control de presencia. Con esta actuación se espera conseguir un ahorro energético por planta entorno al 50%.

c) Proyecto de modernización de los ascensores:

Se ha **modernizado la maniobra de los ascensores** de la entrada principal por Plaza Paraíso, incorporando el modelo de asignación de cabina al pasajero. Mediante un logaritmo se estudia las mejores opciones del grupo de ascensores para minimizar tiempos de espera y número de viajes al día por ascensor, aumentado considerablemente su funcionalidad y rendimiento. Con esta actuación se pretende **reducir el consumo energético y agilizar el acceso del personal.**

d) Supresiones barreras arquitectónicas:

Se continúan realizando actuaciones alineadas con la política Sostenibilidad del Banco para la **supresión de barreras arquitectónicas**, tales como rampas y plataformas. En 2023 se han invertido 37.124,09 €, repartidas en 8 intervenciones.

Adicionalmente se han realizado intervenciones de desplazamiento de cajeros a línea de fachada para lograr mejor accesibilidad.

3. Economía circular y gestión de residuos:

a) Reciclaje en oficinas

En todas las oficinas nuevas se incorporan de manera sistemática **contenedores específicos para el reciclaje** (papel/ cartón, plásticos y restos) acompañando esta acción con carteles divulgativos. En 2023 se ha dado un impulso a esta acción y se ha implementado la iniciativa en un total de 70 oficinas repartidas entre Madrid y Zaragoza.

b) Recuperación, reutilización y donación del material mobiliario:

Favorecemos el desarrollo de la circularidad a través de la recuperación y reutilización del mobiliario. Todas las necesidades de mobiliario de la entidad se han cubierto mediante mobiliario recuperado, a excepción de las oficinas de nueva imagen, que este año han sido Pamplona, Castellón, Jaén y el espacio XPLORA de la Sede Central.

Como ejemplo de oficinas con reforma de importancia, en las que se ha renovado el mobiliario con material recuperado, tenemos Fraga, Lérida Rb Ferrán, Castellón Don Jaime, Orihuela, etc.

Parte del material mobiliario recuperado y en condiciones de uso ha sido donado a entidades sociales y solidarias. Esta actuación supone una gestión más sostenible de estos bienes, dejando de ser considerados como residuos para convertirse en un recurso para nuevas necesidades. Con ello la Entidad persigue crear un doble impacto tanto a nivel social como ambiental.

c) Sello Aragón circular:

En 2022 se obtuvo el **Sello Aragón Circular**. Este Sello, convocado por primera vez por el Gobierno de Aragón, es un reconocimiento a empresas, autónomos y entidades locales por su compromiso con el modelo de economía circular.

Para la obtención de este Sello se tuvo en cuenta la incorporación de **criterios sostenibles** en el diseño de oficinas, priorizando la **elección de materias primas** procedentes de fuentes más sostenibles, criterios de **alta eficiencia energética** en equipos e instalaciones de climatización, gestión de **residuos**, análisis de ciclo de vida, contribución a lo largo de la **cadena de valor, buenas prácticas, personal** de la Entidad implicado, **formación y sensibilización**, reducción del **consumo energético**, etc.

d) Sensibilización:

A través de acciones de sensibilización y formación se ayuda a conocer buenas prácticas ambientales y a tomar conciencia para minimizar la generación de residuos. En este sentido, en 2022 se han centrado esfuerzos en la **mejora continua de la gestión de residuos** destacando las acciones de sensibilización e información ambiental, internas y externas, alineadas con eventos importantes de carácter mundial relacionados con el reciclaje y educación ambiental, así como la formación específica en Principios y herramientas de la Economía Circular-Residuo Cero, a todas las personas que integran el Comité de Medioambiente y Equipos de Medioambiente.

Por otra parte, en su firme apuesta por la economía circular y la protección del medioambiente, Ibercaja se ha fijado como objetivo la implantación progresiva de emisión de tarjetas sostenibles, fabricadas con plástico reciclado. Así, **en 2023, el 94,19% del total de tarjetas emitidas fueron fabricadas con PVC reciclado.**

4. Reducción de emisiones:

> **Compromiso**
>
> El compromiso de la Entidad con el medioambiente se refleja en el **Objetivo de neutralidad de sus emisiones propias y de su cartera**

a) Compromiso de alcanzar la neutralidad de emisiones operativas:

Ibercaja comenzó el cálculo de su huella de carbono en el año 2016, incluyendo las emisiones de alcance 1, 2 y parcialmente el 3, en concreto las producidas en los desplazamientos en automóvil de los empleados por motivos de trabajo y las asociadas a los envíos de documentación por valija.

La Entidad tiene inscrita su huella de carbono en el Registro de Huella de Carbono, compensación y proyectos de absorción de la Oficina del Cambio Climático del MITERD y durante cuatro años consecutivos ha obtenido el sello "Calculo-Reduzco", que acredita su labor en el cálculo de huella de carbono y los esfuerzos realizados para su reducción.

En 2023, Ibercaja obtuvo por primera vez el sello completo del MITERD, correspondiente al ejercicio 2022, por su participación en el Registro en sus tres secciones (calculo-reduzco-compenso). En concreto, en este año, la Entidad inscribió la compensación parcial de su huella de carbono operativa al adquirir, por primera vez, derechos de absorción equivalentes a 236 toneladas de CO2 procedentes del proyecto "Bosque CO2 Gestión Ribera del Duero" de la Oficina Española de Cambio Climático (OECC).









Con la obtención de este sello, Ibercaja consiguió un nuevo hito en su compromiso con la protección del medio ambiente y lucha contra el cambio climático.

Además, la Entidad compensó 766 toneladas de CO2 por su participación en el proyecto forestal de Santa María en la Amazonia brasileña. La iniciativa tiene el doble objetivo de, por una parte, conservar este bosque tropical y mantener sus reservas de carbono, y por otra, contribuir a programas sociales que buscan mejorar las condiciones de vida locales. Este proyecto está validado por uno de los estándares más prestigiosos del Mercado Voluntario de Carbono, VCS-Verified Carbon Standard y es un proyecto REDD+ de Naciones Unidas.

A través de estas actuaciones, la compra de energía verde y el apoyo a proyectos forestales de absorción de CO2, Ibercaja neutraliza todas sus emisiones de alcance 1 (emisiones directas) y 2 (emisiones indirectas asociadas al consumo de electricidad). Con ambos proyectos, Ibercaja ha logrado compensar 1.002 toneladas de CO2, superando el 100% de sus emisiones directas que no se pudo evitar (984 t CO2e).

El Informe de Huella de Carbono operativa de Ibercaja Banco S.A., público en la Web Corporativa de la Entidad, incluye el seguimiento de las acciones establecidas en el Plan de reducción de emisiones y su evolución desde 2016.

El indicador clave que permite hacer un seguimiento de dicho Plan es la reducción de emisiones de CO2, en %. Así, en 2022 se consiguió una reducción de casi el 89% con respecto a 2016. Esta reducción se consiguió gracias a la Declaración de Energía 100% Sostenible de Endesa, en su compromiso de energía procedente de fuentes 100% renovables, acreditada por la CNMC a través de Certificado de Garantía de Origen.

Por otra parte, todos los vehículos de la Entidad se van sustituyendo por vehículos más sostenibles, etiquetas CERO y ECO, consiguiendo una reducción de los factores de emisión de la flota de vehículos (gCO2/km).

En el mes de junio de 2023 se llevó a cabo la verificación de la huella de carbono operativa de 2022 y emisión de Informe de Revisión Independiente con fecha 3 de julio de 2023, llevada a cabo conforme la International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3410, Assurance Engagements on Greenhouse Gas Statements

b) Compromiso de alcanzar la neutralidad de emisiones de su cartera:

Ibercaja es **miembro fundador de la Alianza Net Zero Banking (NZBA)**, iniciativa impulsada por Naciones Unidas que promueve el compromiso del sector bancario a nivel mundial para lograr la neutralidad de emisiones de CO2 propias y de su cartera en 2050. Por su parte, Ibercaja Gestión e Ibercaja Pensión han suscrito la iniciativa **Net Zero Asset Managers**, con el compromiso de lograr la neutralidad de emisiones de CO2 propias y de sus carteras para el año 2050 a más tardar.

Sector	Escenario	Alcance emisiones[1]	Métrica	Año base (2021)	Objetivo 2030
Generación de Electricidad	NZE 2050 (IEA)	1+2	kg CO_2 eq. / MWh	**164** (2021)	**103** (-37%)
Producción de Hierro y Acero	NZE 2050 (IEA)	1+2	kg CO_2 eq. / t	**576** (2021)	**518** (-10%)
Real Estate Residencial	NZE 2050 (IEA) y CRREM 1, 5º	1+2	kg CO_2 / m^2	**42** (2021)	**36** (-16%)

1 Ibercaja no ha calculado las emisiones financiadas de alcance 3 puesto que la disponibilidad de información, así como las metodologías existentes, son limitadas. La Entidad ha planificado trabajar en la mejora de la información climática y ambiental durante el año 2023 para mejorar sus análisis de cara al reporte en el año 2024.

Dando respuesta a este compromiso, Ibercaja ha definido objetivos de descarbonización a 2030 en tres sectores intensivos en carbono, relevantes por el modelo de negocio de la Entidad: **Real Estate residencial, Generación de electricidad y Producción de hierro y acero**.

Para la definición de los objetivos de descarbonización, se han considerado distintos escenarios en función del sector económico:

- Sectores de generación de electricidad y de hierro y acero: escenario Net Zero 2050 de la IEA a nivel global.
- Sector de Real Estate Residencial: escenarios “Net Zero 2050” de la IEA a nivel global y “Global Decarbonization Pathway 1.5oC” del CRREM para España.

Para el cálculo de las métricas de intensidad se han tenido en cuenta metodologías de referencia como PCAF así como la intensidad de emisiones de la contraparte y su peso en la cartera de la entidad.

Estos objetivos, aprobados por el Comité de Dirección de Ibercaja, están respaldados bajo una estructura de gobierno específica[37] que garantice su cumplimiento. Para ello, se han definido diferentes sendas de descarbonización con el fin de alcanzar los objetivos intermedios en los tres sectores, siguiendo las guías y recomendaciones para Instituciones Financieras publicadas por *Glasgow Financial Alliance for Net Zero*[38] (GFANZA, por sus siglas en inglés), mediante la combinación de las siguientes estrategias:

- Financiar o facilitar el desarrollo de soluciones climáticas.
- Financiar a compañías ya alineadas con la descarbonización.
- Financiar a compañías con planes de descarbonización.
- Salida de sectores y/o compañías.

En concreto, se han establecido objetivos específicos sobre cada sector y definido las principales líneas de actuación de la estrategia de descarbonización para alcanzar los objetivos a 2030:

- **Real Estate Residencial**: se pretende fomentar la financiación de las viviendas sostenibles en el mercado y fomentar la rehabilitación de aquellas incluidas en la cartera que son consideradas no sostenibles.
- **Generación de electricidad**: se monitorizará el cumplimiento de los planes de descarbonización de las grandes empresas del portfolio, así como el fomento de la financiación de compañías renovables en su totalidad y la financiación a proyectos de descarbonización de empresas cogeneradoras.
- **Producción de Hierro y Acero**: se define como línea de actuación la financiación de proyectos relacionados con la descarbonización, la financiación de grandes compañías y PYMEs alineadas con los objetivos de neutralidad de emisiones ya incluidas en la cartera de Ibercaja y, finalmente, la monitorización de los planes de descarbonización de aquellas que son relevantes en la cartera debido a su peso.

En 2023, se ha recalculado la huella de carbono de alcance 3 de la Entidad siguiendo la metodología PCAF, dando como resultado unas emisiones financiadas de 1,62 MtCO2eq.

[37] Ver más detalle sobre el Modelo de Gobierno de planes de descarbonización en el Anexo F del presente Informe.
[38] GFANZ se define como una coalición global de instituciones financieras que ha definido un marco adoptado por la NZBA con el fin de guiar la estandarización de los planes Net Zero.

5. Sensibilización y comunicación:

Para lograr nuestro objetivo y compromiso con el medioambiente, la sensibilización y la comunicación con nuestros empleados, clientes y sociedad son **aspectos clave**, haciendo de este modo que el impacto sea mayor.

Anualmente **se planifican actuaciones y contenidos ambientales**, a lo largo de todo el año, alineados también con iniciativas de sensibilización a nivel mundial o días señalados en el ámbito medioambiental, relacionados con la preservación del medio ambiente y lucha contra el cambio climático. Su difusión se realiza a través de los distintos canales, tanto internos como externos, con los que cuenta la Entidad (Información Diaria, Portal Interno SOMOS, redes sociales, etc.).

a) III semana del planeta:

Este año cabe destacar la organización de la III Semana del Planeta, iniciativa celebrada en torno al 24 de octubre, coincidiendo con la celebración del Día Internacional de la Lucha contra el Cambio Climático. Este proyecto refleja el compromiso de todo el Grupo Ibercaja: Banco, Fundación y Grupo Financiero en acompañar a clientes, empleados y sociedad en el camino de la sostenibilidad.



b) Voluntariado ambiental:

en 2023, se llevó a cabo una jornada de reforestación en Albentosa enmarcada en el programa de **Voluntariado Medioambiental**. En esta jornada participaron 120 empleados/as y familiares de Fundación Ibercaja, Grupo Financiero y Banco de Huesca, Zaragoza, Teruel, Madrid, Alcalá de Henares, Guadalajara, Valencia y Puerto Sagunto.





c) Iniciativa "La hora del Planeta":

Ibercaja se sumó un año más a la iniciativa de WWF (Foro Mundial para la Naturaleza), que tuvo lugar el sábado 25 de marzo, con el apagón simbólico de sus edificios más representativos entre las 20:30 y las 21:30 horas. En Zaragoza, la sede central de Plaza Paraíso, en Badajoz, el edificio Siglo XXI y en Burgos, el edificio de Avenida Reyes Católicos.

d) Cartas de ahorro energético":

La Entidad continúa con el impulso de iniciativas de sensibilización para la protección del medio ambiente. Poniendo foco en la mejora continua de las políticas de ahorro y eficiencia energética, año a año se envía a las oficinas la información de los datos de consumo eléctrico y gasto en electricidad y se recuerdan aspectos importantes a considerar para conseguir que las oficinas sean más sostenibles desde el punto de vista medioambiental.

e) Acciones conjuntas con Fundación Ibercaja

Fundación Ibercaja ha continuado en su compromiso por alinear toda su labor, impactos y actuaciones con la Agenda 2030, el cuidado del planeta y su preservación están presentes en el desarrollo de las actividades que lleva a cabo la Entidad.

El "**Bosque Ibercaja**" forma parte del compromiso de Ibercaja y Fundación Ibercaja por preservar y cuidar del Medio Ambiente ya que, además de contribuir a la generación de CO2 se están recuperando zonas de estos territorios degradadas por incendios, sobrepastoreos y vertedero de escombros. Ambas entidades han promovido ya cerca de 50 hectáreas de reforestación a través de actuaciones realizadas en Tauste, en Peñaflor y en Albentosa.

Como parte de su compromiso por sensibilizar e implementar los ODS, Fundación Ibercaja ha presentado este año una tercera edición del concurso, "**R7 por el planeta**", dirigido al alumnado de Primaria, Secundaria, Bachillerato y Ciclos Formativos de todo el ámbito nacional. En la edición del año pasado participaron un total de 74 colegios.

Este año Fundación Ibercaja ha obtenido por primera vez el **sello calculo/reduzco** en la medición de su huella de carbono, otorgado por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, y que acredita el compromiso y los esfuerzos de la entidad en la lucha contra el cambio climático

Además, en la **web corporativa** se recoge en un apartado específico el compromiso de Ibercaja con la Sostenibilidad y el medioambiente. También en la **web comercial** se ha incorporado en el blog información sobre sostenibilidad, con el objetivo de ayudar y acompañar a nuestros clientes en el necesario camino hacia la descarbonización.

6. Formación:

La formación es un elemento clave en Ibercaja para trasladar a todas las personas de la Entidad su compromiso con el medioambiente y darles las herramientas necesarias para llevar a cabo su trabajo e integrar los aspectos ASG en sus decisiones profesionales.

En 2023, dentro de la línea de sostenibilidad del **Plan de Desarrollo Profesional**, se ha establecido una línea especifica de formación en sostenibilidad. El objetivo de esta línea es continuar formando y capacitando a los empleados y empleadas de Ibercaja en los aspectos más relevantes de la sostenibilidad relacionados con las funciones que desarrollan.

Entre otros esta línea incluye varias píldoras formativas sobre sostenibilidad, la integración de riesgos ASG o la incorporación de aspectos ASG en los contenidos formativos para el asesoramiento a clientes de MIFID.

Paralelamente dentro de la Iniciativa transversal de sostenibilidad se desarrollan líneas de formación específica en sostenibilidad para las diferentes unidades y áreas de la Entidad. El fin de esta línea contar con una plantilla preparada para gestionar los riesgos ASG, así como incorporar los conocimientos necesarios para el mejor desempeño de sus funciones en materia de sostenibilidad.

En este periodo cabe destacar la formación específica a:

- Riesgo de crédito: relacionada con la incorporación de aspectos ASG en la concesión de créditos (un total de 304 personas del Banco recibieron esta formación).
- Área de Control: se impartió una formación general y otra más específica sobre los riesgos ASG a todos los empleados de segunda línea. (un total de 37 personas recibieron esta formación)
- También en 2023 se llevó a cabo una formación específica sobre riesgos ASG al Consejo de Administración.

El compromiso de Ibercaja es continuar trabajando en la formación de sus personas para la correcta identificación, gestión y control de los ASG, así como de toda la normativa asociada a ella.

7. Alianzas ambientales:

Ibercaja, en el marco del impulso al ODS17 (alianzas), promueve la cooperación entre entidades y su participación en iniciativas ambientales y de lucha contra el cambio climático.

> **Cooperación**
>
> Ibercaja promueve la **cooperación entre entidades** y su participación en iniciativas ambientales

Ibercaja participa en el **Grupo de Trabajo Sectorial de Finanzas Sostenibles**, para analizar y adaptarse a las propuestas legislativas promovidas por la Comisión Europea, en su Plan de Acción para Financiar el Desarrollo Sostenible.

Asimismo, forma parte de la **#ComunidadPorElClima**, para la concienciación y difusión de buenas prácticas ambientales que sumen a la sostenibilidad del planeta.

La Entidad firmó en 2019, en el marco de la COP25, el "**Compromiso Colectivo de Acción Climática**" del sector financiero español, impulsado por Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y se ha sumado al compromiso de medición y reducción de la huella de carbono.

Fundación Ibercaja se unió en 2020 al **Movimiento Smart Green**, una iniciativa liderada por LG España en colaboración con CO2 Revolution cuyo objetivo es plantar millones de árboles en todo el país. De esta forma, Fundación Ibercaja se suma a un movimiento que une a grandes empresas, ciudadanos e instituciones para luchar contra el cambio climático, absorbiendo el CO2 excedente en la atmósfera a través de reforestaciones de árboles.

6.6 Compromiso con accionistas e inversores

2-29

> **La Entidad sigue apostando por la transparencia**
>
> En nuestra relación con actuales y potenciales accionistas e inversores es fundamental llevar a cabo actuaciones de interés y facilitar información adecuada para su valoración.

Compromisos con los accionistas e inversores

- **IGUALDAD**: Garantizar la igualdad de accionistas e inversores en el acceso a la información relevante de la Entidad, evitando asimetrías y asegurando la máxima transparencia para que dispongan en cada momento de información completa, clara y veraz.
- **DIÁLOGO ADECUADO:** Establecer canales de diálogo adecuados, que les permitan ser atendidos con agilidad y calidad y de forma personalizada.
- **CONFIDENCIALIDAD:** Proteger en los términos previstos la confidencialidad de los datos que puedan aportar los accionistas e inversores

Dotación del fondo de reserva

El 24 de junio de 2022, Fundación Bancaria Ibercaja, principal accionista de Ibercaja Banco, S.A. recibió la aprobación de Banco de España a su Plan Financiero de 2022, que incluía la dotación de un Fondo de Reserva equivalente al 1,75% de los activos ponderados por riesgo del Banco que debe cumplirse, como fecha límite, a finales de 2025. A diciembre de 2023, el importe dotado al Fondo de Reserva asciende a 260 millones de euros, es decir, más del 80% sobre el requisito establecido. De este modo, la Fundación Bancaria Ibercaja ya no está sujeta a la anterior fecha límite, 31 de diciembre de 2022, para cumplir con la reducción de su participación en el Banco por debajo del 50% del capital (actualmente cuenta con el 88,04%) contemplada en la Ley de Cajas de Ahorros y Fundaciones Bancarias.

Fundación Bancaria Ibercaja e Ibercaja Banco, S.A. mantienen el compromiso de que la Entidad salga a cotizar en Bolsa, una vez que las condiciones de mercado sean más propicias.

Los hitos más relevantes para inversores durante 2023 han sido:

Fuerte mejora de la cuenta de resultados gracias al incremento de los ingresos recurrentes por el buen comportamiento del margen de intereses, impulsado por el progresivo reprecio de la cartera de crédito en un entorno de tipos de interés más elevado, destacando también el fuerte crecimiento en el volumen de activos gestionados fuera de balance. Estas dinámicas positivas más que compensan el incremento de gastos de explotación y el leve repunte del coste del riesgo para mejorar los niveles de cobertura de la Entidad. De esta manera, Ibercaja alcanza un ROTE del 11,6% en 2023.

En un entorno de elevada incertidumbre y desaceleración macro, Ibercaja ha mantenido unos ratios de calidad del activo claramente superiores a la media del sector financiero español. En concreto, el ratio de activos problemáticos se ha vuelto a reducir elevando a su vez el nivel de cobertura asociado.

En 2023, Ibercaja ha seguido manteniendo uno de los mayores ratios de capital del total del sistema y uno de los mayores excesos de capital vs. los requerimientos del BCE. Con este fin, el 19 de enero de 2023 Ibercaja emitió de forma exitosa participaciones preferentes (AT1) por un importe nominal de 350 millones de euros con el objetivo de amortizar el 6 de abril de 2023 la emisión viva en mercado. Por otro lado, el 31 de mayo de 2023, Ibercaja logró ejecutar con éxito una emisión de bonos sénior preferentes por un importe nominal de 500 millones de euros. Ambas emisiones han sido consideradas elegibles para los requerimientos MREL (Minimum Requirement for own funds and Eligible Liabilities).

Esta positiva evolución de la Entidad ha permitido mantener su compromiso dentro del marco del Plan Estratégico “Desafío 2023” de repartir un 60% del beneficio neto de 2023 en forma de dividendo para sus accionistas. La mejora de los fundamentales de Ibercaja también se ha traducido en una mejora de la calificación crediticia por parte de la agencia de rating Moody´s.

Por último, tanto los accionistas como inversores tienen la garantía de que Ibercaja está velando por buscar la solución más sostenible y acorde a los Principios de Inversión Responsable, siendo la Entidad un claro promotor del desarrollo sostenible contemplando en sus decisiones estratégicas el impacto de sus operaciones en el medio ambiente, en la situación social y económica de la sociedad, así como en el modelo de gobernanza de las empresas e instituciones.

6.7 Compromiso con los proveedores

2-29, 3-3

> Ibercaja cuenta con un Código de Conducta de Proveedores, en el que traslada sus principios de gestión responsable, siendo la interacción y el diálogo aspectos clave para potenciar una relación estable y enriquecedora con sus proveedores, basada en la ética, la transparencia y el cumplimiento de los compromisos pactados.

Ibercaja, en su **relación con los proveedores**, les exige un **nivel de compromiso** adecuado con prácticas socialmente responsables que sean compatibles con el **Código Ético de la Entidad**.

Ibercaja asume los siguientes compromisos con sus proveedores:

- Garantizar la **transparencia en las contrataciones**, así como la imparcialidad y objetividad de las personas de la Entidad que participan en los procesos de selección.
- Velar por relaciones económicas que, **respetando los intereses de ambas partes**, hagan posible obtener el máximo nivel de calidad y competencia en los productos servidos y en los servicios prestados.
- Favorecer la observancia por parte de sus proveedores de prácticas sostenibles y garantizar la aplicación de los principios del Pacto Mundial, cumpliendo el **Código de Conducta para Proveedores de Ibercaja**, que recoge los compromisos responsables que estos deben asumir: máximo grado de ética en sus actuaciones, respeto a los derechos humanos y normas laborales, protección del medioambiente, lucha contra la corrupción y confidencialidad y seguridad de la información.

Así, con el fin de garantizar la observancia de dichas prácticas socialmente responsables y favorecer la aplicación de los principios del Pacto Mundial, Ibercaja cuenta con un **Código de Conducta de Proveedores.**

En los contratos comerciales de Ibercaja con sus proveedores, estos se obligan a asumir los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medio Ambiente y Anticorrupción, comprometiéndose ante Ibercaja a adoptar en su organización las medidas que sean conducentes al cumplimiento de los mismos y a impulsar entre los terceros con quienes contrate el cumplimiento de los citados principios.

Igualmente, los proveedores se obligan a cumplir y a hacer cumplir, en su ámbito de influencia, la normativa vigente en cada momento de protección del medio ambiente, en particular la de gestión de residuos, estableciendo y manteniendo una **política empresarial de desarrollo sostenible**, realizando sus mejores esfuerzos para avanzar en la mejora de sus prácticas medioambientales.



Desde noviembre de 2019, se dispone de una **nueva herramienta de gestión de proveedores** con un portal más evolucionado y completo, que permite la **mejora y sistematización de los procesos de homologación y gestión del riesgo proveedor**, facilitando las relaciones y la escucha activa de la Entidad con los proveedores. El portal incluye, dentro de los requisitos de documentación, estándares relacionados con la sostenibilidad, tanto sociales y medioambientales (ISO14001, ISO 45001, ISO 26001, ISO 50001, EMAS), así como aspectos relacionados con la responsabilidad social corporativa.

En materia de transparencia de información no financiera, se consulta a los proveedores si realizan una publicación anual en este ámbito, si siguen algún estándar de reporting internacional (ej. GRI) y si dicha información está verificada por un experto externo independiente.

En este año 2023 se ha continuado con la mejora de la **evaluación de riesgo de los proveedores,** fortaleciendo y complementando el proceso de homologación que anteriormente se realizaba. **Se han evaluado los más relevantes, 233** (227 en 2022), que suponen un total del 92**% del volumen total** (89% en 2022) de expedientes de compra gestionados, de los cuales han r**enovado su homologación 189** (158 en 2022) y la han obtenido por **primera vez 40** (64 en 2022).

La casi totalidad de los proveedores evaluados positivamente tiene carácter nacional y sus contratos están formalizados bajo legislación española. Tanto la evaluación de proveedores como la gestión de los contratos forman parte de los procedimientos de compras, se ajustan a unos criterios y objetivos normalizados e incorporan mecanismos de control para garantizar el cumplimiento de los principios anteriormente expuestos y los compromisos asumidos.

La gestión administrativa derivada de estos procesos se realiza de forma electrónica, agilizando la gestión de los pagos y reduciendo los consumos de papel.

Además, durante este año 2023, se ha continuado en el Portal de Proveedores la implementación de nuevas funcionalidades, a efectos de mejorar el control interno de la calidad de la información y reforzar el seguimiento de proveedores y servicios.

> El portal de Proveedores facilita las relaciones y la escucha activa de la Entidad con los proveedores

En el marco del Sistema de Gestión Ambiental de la Entidad, se realiza la supervisión de proveedores asignados al mismo desde el punto de vista ambiental, en las correspondientes auditorías externas (AENOR) para el seguimiento y/o renovación de la ISO 14001, con la que cuenta la Organización desde 2007.

Plazo medio de pago a proveedores

El plazo medio de pago a proveedores durante el ejercicio 2023 ha sido de 31 días, inferior al máximo legal de 60 días que fija la Ley 15/2010, de 5 de julio, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.

6.8 Contribución a la sociedad

2-29, 3-3

> Somos un banco con una clara vocación social desde nuestro origen. El reto que ahora asumimos es que los objetivos de negocio impulsen el desarrollo sostenible, preservando los recursos naturales y promoviendo una sociedad más justa e inclusiva.

La Política de Sostenibilidad hace explícitos nuestros compromisos con la sociedad:

- Contribuir al **desarrollo sostenible del territorio**.
- Tener sensibilidad hacia las **demandas sociales y ambientales**, a través de la actividad financiera.
- Impulsar la **educación financiera**.
- Asumir compromisos que velen por el **desarrollo sostenible**.
- Sensibilizar y difundir buenas prácticas que ayuden en la transición hacia una **economía sostenible**.
- Promover el **voluntariado corporativo**.
- Cumplir con la **responsabilidad fiscal**.

Ese compromiso con la sociedad está presente en todas las actuaciones del Grupo Ibercaja y lo lleva a la práctica a través de su **actividad financiera** y con la implicación de sus **fundaciones accionistas** quienes, con su actividad, trabajan de manera continua por mejorar la vida de las personas que más lo necesitan, cuidar y proteger el entorno y favorecer la educación de calidad y la cultura.

Durante 2023 las principales líneas de actuación en favor de la sociedad fueron:

6.8.1 Acción social

Fundación Ibercaja ha continuado durante 2023 su labor en el marco de todas sus áreas de actuación: acción social, desarrollo territorial, cultura, empleo y empresa, educación y medio ambiente. Ámbitos definidos en su Plan Estratégico 2022-2024.

En 2023 Fundación Ibercaja ha llevado a cabo 2.943 iniciativas en las que se han beneficiado 1.216.645 personas en obra propia y en colaboración con otras entidades. La entidad ha destinado recursos empleados a actividades con una inversión neta que asciende a 19.727.680 euros que se han dirigido a las líneas de actuación que tiene definidas.

Proyectos sociales:

Programas que mejoran la empleabilidad de las personas, que generan oportunidades reales de inserción social y laboral o que cubren las necesidades básicas de colectivos en situación o en riesgo de exclusión, son los destinatarios de la **Convocatoria Ibercaja de Proyectos Sociales**, que en su decimoctava edición se han presentado 431 proyectos y se han seleccionado 333 iniciativas de toda España, que beneficiarán a 228.268 personas.

Además de proporcionar ayuda directa a proyectos sociales, Fundación Ibercaja colabora con entidades del tercer sector en programas y actividades que dan una respuesta concreta a las necesidades de determinados colectivos como familias de escasos recursos, personas mayores, jóvenes fuera del sistema educativo o personas con discapacidad.

Estos son algunos de los principales programas sociales con los que Fundación Ibercaja ha mantenido su compromiso en 2023: Proyectos formativos de Fundación Picarral, Sumando Empleo de Cáritas Autonómica de Aragón, Plan de Prevención de Fundación Centro Solidaridad-Proyecto Hombre, Agencia de Colocación de Fundación DFA, Premio a las buenas prácticas ciudadanas con Ebrópolis, Comunicación Capaz con CADIS Huesca, la 11ª Marcha ASPACE Huesca o el VIII Congreso Aragonés de personas con cáncer y sus familias.

Convocatoria de Cooperación internacional

En 2023 Fundación Ibercaja ha realizado una nueva convocatoria de ayudas a proyectos de cooperación internacional destinada a las ONG que trabajan en los campos de la educación, la empleabilidad, la salud y el acceso a agua potable y saneamiento, ejes básicos de realización individual y comunitaria en las zonas del mundo más desfavorecidas.

Campañas solidarias

Como acciones destacables durante 2023 y en aras de dar respuesta a las necesidades a las víctimas de los terremotos que devastaron el sudeste de Turquía, el norte de Siria, Marruecos, así como los afectados por las inundaciones en Libia, se lanzaron a lo largo del año varias campañas solidarias de recaudación de fondos destinados íntegramente a la provisión de suministros básicos a las personas afectadas.

Fundación Seur proyecto Tapones Para Una Nueva Vida

Desde 2016, Ibercaja colabora con esta iniciativa promovida por Fundación Seur "Tapones para una nueva vida", con ello hemos contribuido a mejorar la salud de los más pequeños, así como a cuidar el medioambiente y mitigar el cambio climático.

Actualmente, además de la sede central son más de 60 oficinas repartidas por todos los territorios en los que Ibercaja tiene presencia los que colaboran con Fundación Seur. Durante 2023 hemos recogido un total de 660.000 tapones, más de 1.000 kilos y evitado la emisión de más de 1.980 kq de CO2 a la atmósfera, principal causante del cambio climático.

ImPULSO Solidario

Impulso Solidario es una iniciativa que permite vivir en primera persona **el compromiso social de Ibercaja y de su Fundación**. Este proyecto tiene como objetivo impulsar una responsabilidad social activa y participativa, en la que sean los propios trabajadores quienes propongan y seleccionen con sus votos los proyectos sociales a apoyar, convirtiéndose en sus mejores embajadores. Se trata de una convocatoria abierta a todas las personas que forman Ibercaja: empleados de Banco, Grupo Financiero y Fundación, pueden presentar aquellos proyectos sociales con los que están especialmente sensibilizados o implicados, explicando en qué consisten y porqué consideran importante apoyarlos.

Integración laboral y diversidad:

Ibercaja apoya la integración laboral de personas con discapacidad para **lograr una sociedad más igualitaria e integradora**. La Entidad cuenta en su plantilla con 50 empleados con discapacidad reconocida. En 2023 se han destinado más de 1.000.000 euros a la contratación de Centros Especiales de Empleo para el suministro de material o servicios, como CEE Fundación Juan XXIII. También durante el año se realizaron donaciones a Fundaciones cuyo objetivo **es la integración laboral de personas con discapacidad**.

6.8.2 Alianzas

Ibercaja ha continuado en 2023 una intensa actividad de transmisión y difusión del conocimiento económico, empresarial y financiero para familias y empresas en todo el país, con especial hincapié en sus zonas tradicionales de actuación, con un enfoque de proximidad y adaptación a las necesidades de cada territorio y colectivo. Para ello, se ha apoyado en alianzas con agentes públicos (Gobiernos autonómicos, Diputaciones Provinciales, Ayuntamientos, etc.), agentes privados (organizaciones empresariales y sindicales, Cámaras de Comercio e Industria, Clústers, etc.) y compañías privadas.

Complementariamente, con el objetivo de mejorar la accesibilidad a la información, formación y soluciones ofrecidas a través de estas iniciativas, la Entidad ha potenciado sus activos digitales en este ámbito, dotándolos de más contenidos, como es el caso, por ejemplo, del **Ecosistema MÁS de Ibercaja Empresa**s, en el que las compañías pueden encontrar contenidos y una amplia agenda de actividades organizadas por la Entidad por y para las empresas, en distintos formatos y por todo el territorio nacional, en la que profesionales de referencia aportan su experiencia, actualizan sobre tendencias y sirven de modelo e inspiración. Desde sus orígenes apuesta por ser un espacio de encuentro en el que los usuarios puedan aprender, conectar y generar sinergias.

Alineación de Fundación Ibercaja con los ODS de Naciones Unidas

Desde su adhesión al Pacto Mundial en 2018, Fundación Ibercaja ha orientado su forma de trabajar para dar respuesta a los desafíos de la sociedad. La entidad ha incorporado a su estrategia la Agenda 2030, con la que ha adquirido un doble compromiso. Por un lado, a nivel interno, la entidad ha alineado todas sus actividades y programas con los ODS y sus correspondientes metas. Y por otro, a nivel externo se ha convertido en un agente implementador de la Agenda 2030 en la sociedad, difundiendo los ODS y desarrollando acciones que favorezcan su implantación, a través de la iniciativa "Vamos juntos hacia la sostenibilidad", en colaboración con Ibercaja Banco.

En este sentido, Fundación Ibercaja ha desarrollado actividades y programas que impactan de lleno en los 17 objetivos globales de desarrollo, priorizado aquellos objetivos en los que puede aportar mayor valor y que son coherentes con su misión desde hace 147 años: crear oportunidades para toda la sociedad.

6.8.3 Reconocimientos

SELLO RSA+

Ibercaja obtuvo en 2023, por octavo año consecutivo, el **Sello RSA en Aragón**, otorgado por la Mesa de Responsabilidad Social de Aragón, coordinada por el Gobierno de Aragón a través del Instituto Aragonés de Fomento (IAF), como reconocimiento a su compromiso social.

Además, desde 2019 año de su creación, cuenta con el **Sello RSA+**.

Para la obtención de este Sello, Ibercaja ha superado los cuatro aspectos definidos, recibiendo por ello el reconocimiento del Gobierno de Aragón:

- La **conciliación de la vida personal, familiar y laboral**, alineándose con las directrices impulsadas por la Dirección General de Igualdad y Familia.
- El **impulso de la igualdad** en todo tipo de organizaciones, primando las mismas oportunidades y el principio de no discriminación.
- El **voluntariado y acción social**, promocionándose la colaboración entre empresas y entidades de carácter no lucrativo, con el objetivo de que sea una relación estable entre ambas y fomentando la utilización de la Ventana de la Cooperación.
- La implicación de las organizaciones en la **promoción de la cultura** en Aragón, impulsando su relación con el entorno.

Todos los compromisos que se derivan de la gestión responsable de la Entidad se plasman en actuaciones concretas dirigidas a nuestros grupos de interés, para así atender sus necesidades y expectativas, favoreciendo la escucha activa.

SOLIDAR

Ibercaja cuenta desde 2017 con el Certificado Solidar, otorgado por la Asociación de Empresarios Solidarios de Aragón, por su gestión para favorecer la inserción laboral de las personas con discapacidad.
En 2022 la Entidad renovó su compromiso en la inserción laboral de personas con discapacidad.

6.8.4 Patrocinios

Ibercaja impulsa, a través de sus patrocinios, el bienestar y los hábitos saludables. Nos enfocamos en el deporte y el ocio como vehículo de transmisión de nuestros valores. Durante 2023 se ha continuado potenciando la parte social de dichos patrocinios, tratando de sensibilizar a la población y demostrando que apostamos por la sostenibilidad y la vida sana.

Desarrollamos nuestra estrategia de patrocinio con activación interna y externa:

Activación interna

En la activación interna se promueve entre los empleados la práctica deportiva, el compañerismo, el sentimiento de pertenencia y la importancia de mantener unos hábitos saludables: cada vez son más las personas de la plantilla que se suman a este estilo de vida.

Un total de 559 dorsales y 778 entradas se han repartido entre la plantilla para participar y disfrutar de las principales carreras y espectáculos patrocinados.

Entre otras acciones con la plantilla destaca, la participación récord en la Carrera de las Empresas by ESIC en Zaragoza, donde un total de 142 empleados y empleadas corrieron por Ibercaja consiguiendo el premio a la empresa más participativa.



Foto equipo Ibercaja en la carrera de las Empresas by ESIC en Zaragoza

En el ámbito del ocio saludable, más de 700 empleados de toda la red han podido disfrutar gratuitamente de los estrenos realizados en el Espacio Ibercaja Delicias (Madrid). Además, se han realizado diferentes promociones para que puedan adquirir las entradas con ventajas económicas importantes.

Activación externa

En la **activación externa** se busca acompañar a las personas en momentos importantes de su vida más allá del entorno financiero en diferentes ámbitos:

DEPORTE

Mantenemos una activación responsable utilizando elementos sostenibles y eliminando el plástico desechable de nuestros materiales en los montajes de carreras.

Seguimos apostando por el deporte base como principal vehículo para formar a los más jóvenes en valores y hábitos saludables. En 2023 se ha incorporado en este apartado el patrocinio de la Real Federación de Fútbol de Madrid para promocionar el deporte entre los más jóvenes de la Comunidad. Gracias a este patrocino, que cuenta con 150.000 licencias, y el resto de las federaciones patrocinadas, Ibercaja llega a más de 320.000 jóvenes deportistas.

Este año se ha celebrado la primera edición de Ibercaja Deporte en la Calle, donde diferentes clubes y federaciones realizaron diferentes y talleres para que la población pudiera practicar sus disciplinas deportivas. Más de 4.000 personas pudieron probar por primera vez algún deporte o participar en otros ya conocidos de la mano de profesionales.







Dentro de los eventos populares con más participación, los organizadores del 10K Valencia Ibercaja, reconocido como el mejor 10K en ruta de todos los tiempos, incluyeron una nueva distancia con nuestro claim en su nombre: “5K Valencia Vamos”. En su primera edición tuvo un gran éxito gracias a la buena aceptación por parte de participantes que se querían iniciar en el mundo de las carreras populares. Este año, la recaudación del dorsal solidario fue entregada a la Asociación Runners for Ethiopia.

La aportación solidaria en el caso del Rock'n'roll series Madrid, otro de nuestros principales patrocinios fue destinado a la Asociación Española Familia Ataxia Telangiectasia, AEFAT.

JÓVENES

A destacar en 2023 la celebración del 35 aniversario del Carné Joven Europeo en Aragón con el que seguimos muy vinculados a través de nuestro acuerdo con el Gobierno de Aragón y que en este año ha conseguido recuperar los niveles de participantes prepandemia. Se han incorporado muchas novedades: cambio de imagen, nuevas actividades, descuentos y numerosas acciones y promociones a través de las redes sociales que han sido muy bien acogidas por los jóvenes.



OCIO

En 2023, Espacio Ibercaja Delicias, nuestro principal patrocinio de un recinto, recibió el Premio Nacional de Marketing en la categoría de Patrocinio de la mano de la Asociación de Marketing de España – AMKT. Este proyecto ha supuesto notoriedad y conocimiento de marca para Ibercaja así como acercamiento y democratización del acceso a la cultura, impacto económico local y revitalización de una zona céntrica de Madrid.

Este año, como vehículo para acompañar a las familias en uno de los momentos más relevantes del año como es la Navidad, Ibercaja es el Patrocinador Principal de "Mágicas Navidades" el parque de la Navidad de Torrejón de Ardoz, declarado como Fiesta de Interés Turístico por su originalidad, calidad y acervo cultural impulsado por las compañías navideñas más prestigiosas. Constituye un destino turístico de referencia para toda la familia. Más de un millón de personas lo han visitado en esta edición.



ESPACIO XPLORA

En 2023 se ha inaugurado Xplora, un nuevo espacio de encuentro, experiencia, desarrollo profesional y convivencia ciudadana en la **sede central de Ibercaja** en Zaragoza. Al igual que cuando se inauguraron la plaza y la sede central en 1980, se ha diseñado bajo la premisa de aportar a la ciudad un factor **innovador y de renovación** y nace con la vocación de ser un **punto de encuentro** entre personas, empresas, ideas y proyectos. Desde su inauguración en el mes de septiembre se han realizado 68 eventos de diferentes temáticas recibiendo más de 3.700 visitantes.

6.8.5 Voluntariado

El Grupo Ibercaja impulsa entre sus trabajadores en activo y empleados jubilados el **voluntariado corporativo**, a través de la **participación en actividades solidarias** que contribuyen al desarrollo de las personas y el cuidado del entorno. Se trata de un programa que busca motivar a los empleados a contribuir a la igualdad de oportunidades en la sociedad, mejorar la calidad de vida de las personas, preservar el entorno natural o impulsar la cohesión y el desarrollo social, a través de iniciativas propias o en colaboración con otras instituciones y entidades.

Este año Ibercaja ha participado, entre otras acciones en:



El Día Solidario de las Empresas, en diferentes localidades del territorio nacional.

La Gran Campaña de Recogida Alimentos, con la Federación de Bancos de Alimentos. Por primera vez esta acción se trasladó también a la Sede Central de Ibercaja Banco, los voluntarios participaron en la clasificación y recolección de alimentos.





Voluntariado Ambiental en Albentosa.

“Te invito a cenar por Navidad” para personas en situación de vulnerabilidad.







Mercadillo solidario Ibercaja

Visita al Belén de Ibercaja





6.8.6 Educación financiera y otros programas educativos

Fundación Ibercaja pone a disposición de toda la comunidad educativa programas y herramientas que contribuyen a apoyar y complementar la educación de las nuevas generaciones y a diseñar distintos itinerarios de formación que les permitan continuar su camino hacia el mejor futuro posible. En 2023, se han destinado 3.481.459€ a los programas de educación.

Educación financiera

> **Objetivo**
>
> El objetivo es promover una **cultura financiera básica para todos los ciudadanos**

El **Programa de Educación Financiera** alcanzó en 2023 su décima edición convertida en un complemento idóneo para incrementar la cultura financiera de los ciudadanos, con talleres y jornadas de finanzas básicas para escolares y actividades para público general. Gestionado por Fundación Ibercaja, el programa da respuesta al compromiso de Ibercaja Banco con el Plan de Educación Financiera Nacional, liderado por del Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores, con el objetivo de promover una alfabetización financiera básica para todos los ciudadanos. Como cada año, la primera semana de octubre se celebra la Semana de la Educación Financiera que en esta edición ha tratado sobre finanzas inclusivas.

El programa de Educación Financiera de Ibercaja tiene como objetivo acercar la cultura financiera a toda la sociedad, adaptando contenido y formato a cada público destinatario.

Otros programas educativos destacados del año han sido:

EDUCAR PARA EL FUTURO

"**Educar para el futuro**" es el programa de Fundación Ibercaja desde el que se trabaja la innovación educativa. Dirigido especialmente a docentes y familias, trata de dar respuesta de la mano de profesionales de reconocimiento nacional e internacional, a las necesidades cambiantes del mundo de la educación. En esta edición, y bajo el lema "¿Cómo aprendemos? ¿Cómo enseñamos?", se han ofrecido 10 conferencias y como novedad, se ha creado la primera edición de los Premios Educar para el Futuro, cuyo objetivo es reconocer a los centros y los profesores más innovadores a nivel nacional.

ESCUELAS 2030. RESCATADORES DEL PLANETA

Fundación Ibercaja ha lanzado en 2023 la tercera edición de: "**Escuelas 2030: Rescatadores del Planeta**", en colaboración con Santillana y como parte de su compromiso por implementar los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Se trata de una iniciativa destinada al alumnado de la ESO para que los estudiantes trabajen los ODS y la Agenda 2030 de manera transversal y en diferentes áreas. La metodología escogida es la de aprendizaje-servicio, con la que el alumnado adquiere conocimientos mediante experiencias ligadas a un trabajo realizado para la comunidad. Participaron 13 colegios.

APRENDIENDO A EMPRENDER

El año 2023 el programa Aprendiendo a Emprender ha cumplido 12 ediciones. Este programa, dirigido a escolares de 5º y 6º de primaria, tiene como objetivo ayudarles a entender el funcionamiento del mundo emprendedor desde la escuela, fomentando su espíritu emprendedor, su autonomía e iniciativa personal. Durante el curso escolar 2022-2023 en Aragón y La Rioja han participado un total de 54 colegios: públicos, concertados, privados y de educación especial.

PROGRAMAS DIDÁCTICOS

Esta iniciativa tiene como objetivo complementar el contenido curricular de una manera amena y representando un recurso para los docentes. Los Programas Didácticos Ibercaja han complementado la educación de los más jóvenes a través de diferentes actividades adaptadas a las distintas etapas educativas, en materias clave como educación financiera, movilidad, arte, ciencia, tecnología, idiomas o medio ambiente. En todos ellos, en los que han participado 20.667 escolares.

REPORTEROS EN LA RED

En 2023 del concurso **Reporteros en la Red** alcanzó su vigésimocuarta edición. Iniciativa referente en su ámbito, se dirige a estudiantes de ESO, Bachillerato y Ciclos Formativos y tiene como objetivo fomentar el aprendizaje de las siguientes competencias: ciencia y tecnología, movilidad, y educación financiera. En el curso pasado participaron 608 escolares de 62 centros de toda España.

6.8.7 Movilidad sostenible: Mobility City

Mobility City es una iniciativa estratégica de Fundación Ibercaja, apoyada por el Gobierno de Aragón, que aspira a situar a Zaragoza y a Aragón en la vanguardia del debate sobre la nueva movilidad y de la transformación de las industrias y sectores asociados, en la que colaboran instituciones y empresas referentes de nuestra economía.

> **Objetivo**
>
> Aspiramos a **situar a Zaragoza y Aragón** en la **vanguardia de la nueva movilidad** y de la transformación de las industrias y sectores asociados

2023 ha sido el año clave en Mobility City puesto que en febrero se inauguró con la presencia del Rey Felipe VI en un gran evento que reunió a altos representantes del gobierno nacional, regional y local, además de instituciones y empresas. Fundación Ibercaja ha apostado por esta gran iniciativa que presentar Mobility Museum como espacio de referencia en la divulgación y conocimiento de la movilidad del futuro. Este icónico espacio ha acogido congresos, jornadas y eventos de primer nivel; y ha atraído la atención de más de 190.000 personas que han visitado Mobility City desde su apertura al público en el mes de marzo.

Mobility Museum ha acogido este año la exposición **“Los Superclase que cambiaron la especie”**, una muestra en continuo cambio que ofrece una visita diferencial cada vez que se accede al espacio; compuesta de varias joyas automovilísticas, entre clásicos, deportivos y otros vehículos innovadores que han marcado los principales hitos de la historia del automóvil.

El mundo de la automoción se ha unido durante este año con el espacio a través de la muestra **“Marte. La conquista de un sueño”** que ha acercado al gran público los principales motivos por los que el planeta rojo ha sido y es motivo de estudio, revelando de una manera lúdica y didáctica algunos de los misterios o curiosidades que esconde.

Entre las actividades y eventos realizados en los que ha participado Mobility City a lo largo de 2023, destacan la tercera edición de los **Premios Impulso a la Movilidad sostenible** en colaboración con Anfac, Sernauto y Faconauto celebrada por primera vez en Mobility City y que tenía como objetivo reconocer los proyectos más innovadores en movilidad sostenible. La jornada contó entre otras personalidades, con la presencia del ministro de Industria, Comercio y Turismo, D. Héctor Gómez y el presidente del Gobierno de Aragón, D. Jorge Azcón.

Otros eventos de interés han sido: el **IV Observatorio de la Movilidad Sostenible** en colaboración con Grant Thornton; el **Foro de la Movilidad 2023** con la presidencia de Antonio Garamendi, presidente de CEOE; una jornada de ARAID durante la **Semana de la Ciencia**; una jornada en colaboración con Fundación Educatraffic en la Test Área dentro de la **Semana Europea de la Movilidad** o la realización de la **VII Edición Talent Summit**, una coorganizado junto a Fundación Transforma España.

También Mobility City ha sido escenario de eventos profesionales y de divulgación; a modo de ejemplo: jornadas de automoción de Faconauto, juntas directivas de Anfac o Sernauto, jornadas informativas del Clúster de Automoción, presentaciones de libros o exhibiciones de vehículos clásicos.

Finalmente, han continuado las colaboraciones con la Universidad de Zaragoza y la Universidad San Jorge con las **cátedras Mobility City y Mobility Experience**, organizando el "I Congreso Español de Investigación en Movilidad" y realizando una aplicación informática para enriquecer la visita a Mobility City, respectivamente.

6.8.8 Desarrollo de los territorios y digitalización

Red de centros

Fundación Ibercaja se abre a la ciudadanía a través de sus diferentes centros culturales repartidos entre Zaragoza, Huesca, Teruel, La Rioja y Guadalajara, altavoz de sus propuestas y rostro visible de las personas que hacen posible la labor de Fundación en todos los lugares en los que la entidad está presente. Además de vertebrar el territorio, estos espacios suponen un revulsivo para la actividad cultural, social y formativa donde están presentes. Al mismo tiempo, entidades locales y cualquier persona con inquietudes, encuentran en ellos unas instalaciones perfectamente equipadas en las que poder desarrollar actividades propias, como ciclos, cursos, talleres o exposiciones, con la colaboración de un experto equipo de profesionales.

Cabe destacar que en 2023 se ha celebrado el **30 aniversario del Centro Ibercaja** Guadalajara, motivo por el que se ha organizado un completo programa de actividades y eventos a lo largo de todo el año: desde mesas redondas para reflexionar sobre las diferentes áreas de trabajo en las que Fundación Ibercaja se ha implicado a lo largo de estas 3 décadas, con personas que han dejado huella en la vida social, cultural y empresarial de la ciudad, ciclos de catas o el concierto de Ara Malikian en el teatro Buero Vallejo. A lo largo de su historia, el Centro de Fundación Ibercaja en Guadalajara se ha caracterizado por ser un lugar de encuentro para los alcarreños y un motor de innovación en la ciudad y la provincia. En estas tres décadas, se han impulsado innovadores programas didácticos y de emprendimiento, siempre con el objetivo de contribuir a fomentar y divulgar la cultura, las artes y el conocimiento.

Espacio Joven Ibercaja, ha cumplido un año de actividad tras su renovación integral y su nueva orientación, siendo escenario de arte emergente, cursos formativos, talleres de escritura, conferencias temáticas y un largo etcétera donde el joven es el protagonista.

Servicios digitales

Ibercaja Orienta

Ibercaja Orienta es un servicio digital de orientación académica y profesional dirigida a la comunidad educativa: jóvenes, familias, y educadores, dónde encontrar la información necesaria para la correcta elección de itinerarios formativos y profesionales. También se ha llevado a cabo el ciclo de videoconferencias “Elige tu futuro”, donde se abordaron las tendencias del mercado laboral y las profesiones más demandadas, la oferta universitaria en el ámbito nacional, así como la formación profesional y las enseñanzas artísticas. En 2023 se han contabilizado 2.208 usuarios registrados.

Ibercaja Aula en Red

La **plataforma Ibercaja Aula en Red** ofrece recursos didácticos y aplicaciones orientadas a potenciar el aprovechamiento del trabajo en el aula. En 2023 se han publicado nuevos contenidos didácticos relacionados movilidad. También se facilita el acceso a todos los trabajos ganadores del Concurso Reporteros en la Red de ámbito nacional. Así mismo facilita información sobre programas y actividades de Fundación Ibercaja dirigidas a la comunidad educativa.

6.8.9 Empleo y empresa

En su compromiso con la mejora de la empleabilidad de las personas y la competitividad de las empresas, Fundación Ibercaja desarrolla un amplio conjunto de programas y alianzas con empresas e instituciones destinados a potenciar las capacidades de aquellas personas que desean embarcarse en una nueva aventura empresarial, ser más eficientes y productivos en sus empresas o adquirir y mejorar competencias para desenvolverse en los nuevos entornos de trabajo de la era digital. En 2023, Fundación Ibercaja destinó 5.509.199 € a los programas, actividades y recursos de empleo.

El **Campus Ibercaja**, emplazado en el Monasterio de Cogullada, es un lugar de encuentro, networking, talento y aportación de valor para las empresas y profesionales del valle del Ebro, a quienes van destinados los mejores programas en aprendizaje y desarrollo permanente. Su principal objetivo es impulsar el desarrollo económico y social de nuestro territorio, siendo el motor de cambio cultural hacia una empresa más sostenible en toda su cadena de valor, alineando su oferta formativa con los ODS de la Agenda 2030. Toda su labor se realiza mediante una gestión colaborativa a través de alianzas con instituciones, entidades, empresas y profesionales para ofrecer programas de formación y servicios que se traducen en una mejora de los resultados tanto económicos como sociales.

Empleabilidad

Existen varios programas que fomentan la empleabilidad, como Come2Industry, proyecto en colaboración con el Cluster de la Automoción de Aragón (CAAR) que acerca la empresa y el sistema educativo; o Soy Futuro que tiene como objetivo inspirar a jóvenes y visibilizar a la mujer directiva y profesional. Está diseñado para los centros escolares contribuyendo a la igualdad efectiva entre hombre y mujer en la sociedad desde el momento en el que la toma de decisiones marca el futuro profesional de los jóvenes en colaboración con la Asociación de Mujeres Directivas.

Emprendimiento

Fundación Ibercaja acompaña a los emprendedores en el camino para hacer realidad su proyecto empresarial y entre otros se han desarrollado los siguientes proyectos a lo largo de 2023:

Programa Salta: en colaboración con el Ayuntamiento de Zaragoza y Fundación Zaragoza Ciudad del Conocimiento, tiene como objetivo ayudar a proyectos emprendedores a lanzarse al mercado en alguno de los siguientes verticales: movilidad, comercio/mercado y soluciones smartcity.

Premios de emprendimiento rural: iniciativa lanzada en 2022 en colaboración con Universidad de Zaragoza como miembro de la alianza UNITA destinada a estudiantes de la UZ, Turín (Italia), Pau y Saboya Montblanc (Francia), oeste de Timisoara (Rumanía) y Beira interior (Portugal), que tiene como objetivo premiar ideas de negocio para aplicarlas en el ámbito rural aragonés contribuyendo así a su desarrollo económico. Esta novedosa convocatoria ha sido galardonada con el Premio especial de CECA.

6.8.10 Cultura

El objetivo de Ibercaja y Fundación Ibercaja es impulsar la cultura en todos los territorios. La cultura constituye un instrumento indispensable para el desarrollo intelectual y personal; por ello, Fundación Ibercaja trabaja continuamente difundiendo el conocimiento científico y humanista en la sociedad, poniendo el arte, la música y el teatro, al alcance de todos.

Museo Goya

El Museo Goya ha ofrecido las siguientes exposiciones temporales, alcanzando un total de 75.647 visitantes al museo a lo largo de todo el año:

La exposición **"Fernando Botero. Sensualidad y melancolía"** exhibió 40 piezas de pintura, escultura, dibujos y acuarelas del artista colombiano, donde el volumen de sus formas fue el eje central de cada una de las composiciones, y donde también destacaron la explosión cromática y la influencia de sus raíces.

La muestra **"Instantes decisivos de la fotografía. Colección Julián Castilla"** contó con icónicas imágenes de los fotógrafos más relevantes del siglo XX como Robert Capa, Man Ray, Henri Cartier-Bresson, Alfred Stieglitz o Robert Doisneau. Le Violon d'Ingres, Le Baiser de l'Hôtel de Ville, Muerte de un miliciano republicano o retratos de Picasso, Dalí, Miró y Giacometti fueron algunas de las 62 instantáneas tomadas entre 1902 y la actualidad que se mostraron en el Museo Goya.

La exposición **"Roberto Fabelo. Divertimentos"** conjugó 57 obras de pintura, dibujo y escultura en las que Fabelo recurrió a cucarachas, moscas, gallos, insectos humanoides, personajes grotescos o seres mitológicos para representar su condena y repulsa a la violencia, las lacras sociales o la miseria.

También la obra del artista cubano Roberto Fabelo se expuso en la plaza de Nuestra Señora del Pilar de Zaragoza con la instalación de **"Liderazgo"**, una muestra compuesta por 21 rinocerontes de gran tamaño que atrajo la atención del gran público y que respondió a la apuesta de Fundación Ibercaja de llevar la cultura a toda la sociedad.

"Azul. Colección Abelló" fue la última de las exposiciones que acogió el Museo Goya en 2023, donde el color azul fue el eje central de una cuidada selección de 41 obras de la Colección Abelló, a través de cinco siglos de arte y sus grandes maestros como Goya, Sorolla, Picasso, Juan Gris, Gaugin o Miró.

Ibercaja Patio de la infanta

El centro de exposiciones y congresos de Fundación Ibercaja, Patio de la Infanta, que exhibe en su patio renacentista una selección de tapices mitológicos y religiosos de la colección de Fundación Ibercaja de forma permanente, ha acogido también las siguientes exposiciones temporales:

"Zaragoza en la mirada centenaria de Thomas", una muestra de fotografías antiguas a tamaño mural, para conocer la ciudad y el día a día de sus habitantes hace cien años. La exposición planteó un recorrido desde 1908 hasta aproximadamente 1923 a través de 60 negativos de nitrato de Fototipia Thomas, que retrataban los edificios históricos y religiosos, las plazas, los puentes y las principales vías de Zaragoza.

"Jugar y soñar: historia del juguete español (1870 – 1970)", una muestra de los juguetes españoles que configuraron la infancia y el entretenimiento en los siglos XIX y XX. Esta selección, perteneciente a la Colección Quiroga-Monte, abarcó desde reconocidos juguetes como la muñeca Mariquita Pérez, trenes de cuerda o automóviles de hojalata, hasta los más exclusivos y deslumbrantes; muchos de ellos expuestos por primera vez al público.

La exposición **"Los desastres de las guerras"** puso en diálogo la serie de Grabados Los Desastres de la Guerra, de Francisco de Goya, con imágenes de los fotoperiodistas aragoneses Diego Ibarra y Judith Prat. Las fotografías aceraron al público una cruda realidad: las violentas injusticias que entrañan las guerras cometidas por los seres humanos, tanto en la Zaragoza de principios del siglo XIX como en Pakistán, Irak, el Congo o Ucrania en la actualidad.

Finalmente, dentro del Congreso de las Reales Sociedades Económicas, Fundación Ibercaja organizó la muestra **"La belleza de la inteligencia, el primer paso hacia la igualdad"**, en la que el papel de las mujeres en estas entidades fue el hilo conductor y cómo trabajaron por conseguir una igualdad de derechos entre la mujer y el hombre en la sociedad.

La actividad cultural de Fundación Ibercaja también se ha plasmado en la organización de varios ciclos de conferencias, entre la que destacan:

Entre las novedades de este año, Fundación Ibercaja ha organizado el ciclo "**Tres ventanas al pasado**" con la finalidad de explorar diferentes épocas a través de tres novelas, de la mano de María Luisa Gil, Antonio Pérez y Domingo Buesa.

Otra de las novedades de 2023, se ha ofrecido el ciclo de conferencias "**Caja de música"** cuyo objetivo ha sido acercar la lírica al gran público a través de óperas imprescindibles, de la mano del divulgador musical Juan Carlos Galtier.

Además, se ha continuado con "**Martes de libros**" con el objetivo de presentar las últimas novedades literarias y en los que han participado autores como Juan Luis Arsuaga, Pilar Eyre, Emilio del Río, Carmen Mola, Dolores Redondo, Luz Gabás, Sergio del Molino o Manuel Vilas.

"**Un Aragón de novela**" en su tercera edición, ha permitido acercar el pasado histórico del Reino de Aragón a través de sus personajes y momentos decisivos a través de cuatro conferencias dirigidas por Isabel Abenia y Juan Bolea.

Fundación Ibercaja Madrid

Este año, como novedad, Fundación Ibercaja llevó la cultura más allá de su zona tradicional exhibiendo la muestra "Mundos. Goya y Fabelo" en el Centro Conde Duque de Madrid, en una exposición que puso en diálogo algunas de las piezas del reconocido artista cubano Roberto Fabelo con los grabados de Francisco de Goya de las series Los Caprichos y Los Desastres de la guerra.

Otro de los ciclos destacados ha sido "Aragonesas en la Historia" en colaboración con la Real Academia de Historia en Madrid donde reputados historiadores repasaron las figuras de Santa Engracia, la Reina Petronila, Madrina Salinas, Ana de Gurrea, las mujeres de los Sitios de Zaragoza y María Moliner.

Por otra parte, difundir y proteger la obra y el legado de Francisco de Goya es uno de los compromisos que forman parte de Fundación Ibercaja. Dentro de esta labor, Fundación Ibercaja, en colaboración con la Real Academia de Bellas Artes de San Fernando, ha llevado a cabo un riguroso proyecto de **restauración de las planchas originales de cobre de los Grabados de Francisco de Goya**, concretamente de Los Caprichos, Los Desastres de la Guerra y Los Disparates.

6.8.11 Información fiscal

201-4, 3-3, 207-1, 207-2, 207-4

El Grupo obtuvo un **beneficio antes de impuestos de 391.379 miles de euros** (254.294 miles de euros en 2022 una vez reexpresados los datos por la entrada en vigor de NIF17). El i**mpuesto sobre beneficios ha sido de 87.003 miles de euros** (72.423 miles de euros en 2022).

En el marco del proceso de segregación, y de acuerdo con la normativa aplicable, en 2011 Ibercaja Banco y la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja (ahora Fundación Bancaria Ibercaja) decidieron formar **Grupo Fiscal Consolidado** para el Impuesto sobre Sociedades (nº 579/11). Desde el ejercicio 2012, se han ido incorporando a este Grupo el resto de las Sociedades del Grupo que podían acogerse, por lo que la liquidación con la Administración tributaria por el Impuesto sobre Sociedades es realizada en base consolidada.

Como consecuencia del canje de valores de julio de 2013 por el que Ibercaja Banco adquirió el control de Banco Grupo Cajatres, a partir del período impositivo iniciado el 1 de enero de 2014, Banco Grupo Cajatres y las sociedades participadas por éste que cumplían los requisitos para ello, quedaron incluidas en el Grupo de Consolidación fiscal.

Igualmente, Fundación Bancaria Ibercaja es la entidad dominante del Grupo de IVA (nº 78/11), en el que están integradas todas las sociedades del Grupo que cumplen los requisitos para ello y que han adoptado voluntariamente el correspondiente acuerdo de incorporación.

Para el Grupo y las entidades que lo componen están sujetos a revisión por las autoridades fiscales los ejercicios 2018 y siguientes del Impuesto sobre Sociedades; y para el resto de los tributos, son susceptibles de inspección los períodos correspondientes a diciembre de 2019 y siguientes.

Debido a posibles interpretaciones diferentes de la normativa fiscal aplicable, podrían existir determinados pasivos fiscales de carácter contingente que no son susceptibles de cuantificación objetiva. Sin embargo, en opinión del Consejo de Administración y de la Dirección del Grupo, la deuda tributaria que de ellos pudiera derivarse no afectaría significativamente a la situación financiero-patrimonial y a los resultados del Grupo.

En 2021 el Consejo de Administración de la Entidad aprobó, en sesión celebrada el 29 de abril de 2021, la **Política fiscal** corporativa del Grupo Ibercaja, en la que se recogen los principios y directrices fundamentales por los que se regirá la estrategia fiscal de Ibercaja, de conformidad con la normativa aplicable y las mejores prácticas tributarias. En la referida Política se establece que la promoción de una cultura de cumplimiento adecuada es uno de los valores fundamentales de la Entidad y que, en consecuencia, las actuaciones que se desarrollen en el ámbito tributario deberán ser conformes a las normas vigentes en cada momento.

Desde el punto de vista de la gobernanza fiscal, se establece que corresponde a la **Comisión de Auditoría y Cumplimiento** velar por el debido cumplimiento de la Política, informando de ello al Consejo de Administración y que, a tal efecto, corresponderá a la Dirección de Cumplimiento Normativo efectuar el seguimiento periódico de cumplimiento de los procedimientos en esta materia.

De conformidad con lo establecido en la Política fiscal, el perfil de la Entidad frente al riesgo de incumplimiento de la normativa tributaria es bajo.

Así, el **Plan Operativo Anual de la Dirección de Cumplimiento Normativo** contempla, entre sus cometidos, la definición y supervisión del marco de control interno en el ámbito de cumplimiento de la normativa fiscal (tax compliance) así como la revisión de la existencia de procedimientos y la identificación de hitos de control para el cumplimiento de la legislación tributaria aplicable, en colaboración con Asesoría Fiscal, estableciéndose que de las conclusiones de las revisiones realizadas, así como de las propuestas de mejora que, en su caso, se emitan, serán recogidas en los informes periódicos que la citada Dirección de Cumplimiento Normativo eleve al Comité Global de Riesgos así como a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

En el ejercicio de las referidas competencias, la Dirección de Cumplimiento Normativo, en colaboración con Asesoría Fiscal, ha elaborado un **mapa de riesgos** de incumplimiento de obligaciones tributarias teniendo en cuenta la naturaleza y actividades de la Entidad, que ha servido de base para, de un lado, establecer una matriz de riesgos tributarios y, al tiempo, establecer los ámbitos de supervisión y control prioritarios

Además, en el ejercicio 2023 hemos **continuado fomentando el conocimiento de novedades y cultura fiscal** con multitud de charlas y webinars, en colaboración con despachos profesionales, colegios profesionales u organizaciones empresariales y diversas Cámaras de Comercio, sobre distintas materias como los planes de pensiones, la empresa familiar, la planificación fiscal y sucesoria o recomendaciones fiscales de final de año, que se han publicado en las redes sociales junto con otros artículos de fiscalidad.

En 2023 Ibercaja se ha sumado nuevamente a la iniciativa “Empresa Solidaria” destinando un 0,7% del Impuesto sobre Sociedades a fines sociales. Estos fondos contribuyen a financiar programas estatales para avanzar hacia una sociedad más igualitaria, inclusiva y justa, y apoyan la consecución de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas**.

Tanto en 2022 como en 2023 Ibercaja Banco y las sociedades del grupo no han recibido subvenciones o ayudas públicas.

6.9 Derechos humanos

2-23, 2-27, 3-3, 406-1, 407-1,408-1, 409-1

> Ibercaja está firmemente comprometida con el respeto de los derechos humanos y en su política de sostenibilidad lo recoge expresamente. Este principio se extiende a todo el Grupo Ibercaja y su equipo.

Para Ibercaja, desarrollar su actividad de manera responsable, respetando y promoviendo los derechos humanos, forma parte esencial de su estrategia y principios. En todo momento su actividad se lleva a cabo de acuerdo con la legislación vigente y conforme a los estándares internacionales. La Entidad tiene siempre presente la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la ONU y está **adherida al Pacto Mundial de Naciones Unidas** desde 2006, de modo que su actividad se realiza conforme a los principios establecidos en esta iniciativa, que promueven y defienden el respeto a los derechos humanos por parte de las empresas, y así queda reflejado en el Informe de Progreso Pacto Mundial (Capítulo 6.13), proveniente de esta iniciativa, que la Entidad completa de forma anual.

Uno de los principios que rigen la **Política de Sostenibilidad de Ibercaja**, aprobada en 2020 por el Consejo de Administración, es la defensa de los derechos humanos, principio de actuación que se extiende a todo el Grupo Ibercaja y a sus integrantes. Así queda reflejado también en el **Código Ético** de la Entidad, como pieza clave que refuerza la cultura corporativa y el enfoque ético de la gestión del Banco y sus filiales.

La Entidad ha establecido un **canal de notificación (canal ético)** para comunicar los posibles incumplimientos de lo establecido en este Código. También se ha incluido en la página web corporativa **www.ibercaja.com** un **buzón de correo electrónico** (rsc@ibercaja.es) al que puede dirigirse cualquier persona.

En 2019 Ibercaja firmó los **Principios de Banca Responsable**. Bajo el auspicio de Naciones Unidas, estos Principios nacen con el objetivo de proporcionar un marco de financiación sostenible y de apoyar al sector financiero en mostrar su contribución a la sociedad. En este sentido, las guías de implantación mencionan expresamente la conveniencia de integrar los **Principios Rectores de Empresa y Derechos Humanos** en la implantación de los Principios de Banca Responsable.

Ibercaja también impulsa el respeto a los derechos humanos, **en línea con los ODS de la Agenda 2030**, trasladando este compromiso a las personas, empresas e instituciones con las que se relaciona, incorporando la defensa de los mismos en la toma de decisiones de inversión y financiación de proyectos y en sus relaciones con los clientes y proveedores. En relación con este último grupo, cuenta con un **Código de Conducta para proveedores** que especifica los valores que se fomentan en la contratación responsable, muchos de los cuales están relacionados con los derechos humanos. Este Código de conducta de proveedores debe ser ratificado por quienes quieren trabajar con la Entidad, sumándose así a los compromisos que refleja.

Tanto en 2022 como en 2023 la Institución no ha sido objeto de ninguna sanción ni se ha visto incursa en ningún procedimiento penal o incidente similar que pudiera atentar contra los derechos humanos.

6.10 Lucha contra la corrupción y soborno

2-15, 2-23, 2-27, 3-3 , 205-1

6.10.1 Medidas para luchar contra la corrupción y soborno

> Ibercaja promueve una cultura basada en el principio de "Tolerancia Cero" con la Comisión de Actos Ilícitos, fomentando comportamientos éticos y responsables en todas las personas de la organización.

Durante el ejercicio no se han producido comunicaciones ni se han detectado conductas que puedan ser constitutivas de delito de corrupción o soborno.

La Entidad dispone de un sistema de prevención de riesgos penales, establecido para mitigar el riesgo de comisión de actuaciones por miembros de la organización, que puedan ser constitutivas de delito. Dicho sistema recoge de manera expresa, entre otras, las políticas y procedimientos dirigidos a evitar prácticas de corrupción en los negocios o de soborno, entendidas como el ofrecimiento, promesa, solicitud o aceptación de un beneficio o ventaja no justificados de cualquier naturaleza como contraprestación para favorecer indebidamente a otros en las relaciones comerciales que entable.

Para el establecimiento del sistema de prevención de la comisión de delitos en el seno de la Entidad:

i. Se han **identificado las actividades** desarrolladas por la Entidad en cuyo ámbito puedan producirse riesgos penales (incluyendo el delito de corrupción y soborno);

ii. Se han revisado e identificado las **políticas, manuales de procedimientos y controles** más relevantes de la Entidad;

iii. Se han realizado los **ajustes oportunos** a los manuales, procedimientos y controles para favorecer la prevención eficaz de riesgos penales, así como la adecuada custodia de las evidencias justificativas de los controles;

iv. Se ha designado un **comité específico** (“Órgano de Control”) como responsable de la implantación, seguimiento y actualización del Modelo de Prevención de Riesgos Penales de la Entidad. Asimismo, se informa periódicamente del funcionamiento del sistema a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento del Consejo de Administración.

v. El modelo de prevención de riesgos penales es revisado en los procesos de **auditoría interna**;

vi. Se ha puesto en marcha un plan de formación y sensibilización a los Empleados sobre riesgos penales, incluyendo entre ellos los relativos a la corrupción y el soborno;

vii. Se ha establecido un **proceso para las notificaciones** de posibles incumplimientos o vulneraciones de las conductas, que permita a la Entidad conocer y reaccionar ante posibles situaciones ilícitas (canal de comunicación de infracciones -whistleblowing-)

viii. La Entidad cuenta con un **procedimiento disciplinario** en caso de incumplimiento de las obligaciones exigibles a los empleados, siendo la Dirección de Área de Personas la competente para la tramitación de los expedientes sancionadores, a partir de las concusiones de las investigaciones que, en su caso, haya realizado la Dirección de Auditoría Interna.

El sistema de prevención del riesgo penal se recoge en un manual, estructurado en dos partes:

Parte General:

Que define la estructura del modelo de organización, supervisión, verificación, seguimiento y procedimientos y controles generales con los que cuenta la Entidad para prevenir la comisión de riesgos penales que, siendo susceptibles de generar responsabilidad penal para las personas jurídicas según el Código Penal, pueden hipotéticamente producirse debido a las actividades que la Entidad realiza.

Parte Especial:

Donde se detallan cada uno de los riesgos penales identificados, distribuidos en anexos, uno por cada tipo o grupo delictivo (p.e. delito de blanqueo de capitales, corrupción en los negocios, delitos bursátiles, delito fiscal, fraude de subvenciones, etc.). La relación de riesgos penales identificados en la Parte Especial no implica que se haya detectado la materialización de los mismos, sino que se identifican como actividades desarrolladas por la Entidad que guardan conexión con conductas que, de producirse, podrían ser constitutivas de delito.

Durante el ejercicio 2023 se ha adaptado el canal de whistleblowing a las disposiciones de la Ley 2/2023, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, posibilitando, en particular, que las comunicaciones que se realicen a través de este sistema interno de información (SII) pueda ser utilizado de manera anónima por aquéllas personas que tengan algún tipo de vinculación profesional con la Entidad y que hayan tenido conocimiento de la existencia de prácticas irregulares de las recogidas en la citada Ley por razón, precisamente, de esa actividad profesional.

De este modo, la comunicación la podrán realizar por esta vía ya no solo los empleados sino también terceros que presten servicios a la Entidad (proveedores, prestadores de servicios, etc.).

Las principales modificaciones respecto al canal de comunicación anterior es que en la actualidad se permiten y contempla la posibilidad de realizar la comunicación de manera anónima (antes era confidencial, pero no se contemplaban comunicaciones anónimas)y se ha sustituido la vía de comunicación, que ha dejado de ser a través del correo electrónico, estableciéndose una plataforma online, desarrollada por EQS, de tal forma que se refuerza la protección de la confidencialidad de la identificación (o anonimato) dela persona que realiza la comunicación, dado que únicamente tiene acceso a la misma el Director de Cumplimiento Normativo, que es la persona designada por el Consejo de Administración para la gestión diaria del canal de comunicación del SII, que será quien reciba y tenga acceso a las comunicaciones que puedan realizarse a través del canal de comunicación, y que velará por preservar la confidencialidad (o el anonimato, en su caso) de quien realice la comunicación.

El Consejo de Administración aprobó la política que rige el SII y el nuevo canal de comunicación habilitado al efecto, que está accesible tanto a través de un enlace en la intranet de la Entidad como en la página de inicio de la web corporativa **www.ibercaja.com,** facilitándose una guía de preguntas y respuestas sobre el uso del canal, y muy especialmente, en las garantías de confidencialidad y de protección frente a represalias por el hecho de hacer uso de ese y por razón de haber realizado una comunicación fundada de la existencia de eventuales hechos irregulares que entren en el ámbito de aplicación de la norma.

Sin perjuicio de lo anterior, Ibercaja cuenta con un Protocolo de actuación para la prevención, gestión y solución de situaciones de acoso sexual, por razón de sexo, moral y discriminatorio, que tiene por finalidad prevenir, erradicar y, en su caso, sancionar todas aquellas situaciones que sean constitutivas de acoso y atenten contra la dignidad, libertad moral y sexual del personal de la Entidad, cuya gestión se ha encomendado a una Comisión Instructora específica para la instrucción de los correspondientes expedientes en este caso, de la que forman parte representantes del departamento de relaciones laborales y representantes de la plantilla.

El canal de comunicación de estos casos es gestionado por la Unidad de Salud y Relaciones Laborales, se ha integrado en el SII, por lo que a persona que se vea afectada por uno de estos supuestos puede utilizar, indistintamente, cualquiera de los dos canales de comunicación, para denunciar que está sufriendo (o ha sido testigo directo) de estas prácticas.

La política del SII fue sometida a la consulta previa de la representación de las personas trabajadoras en la Entidad, incorporándose, a la vista de los comentarios recibidos, algunas modificaciones en la propuesta inicial, con carácter previo a su aprobación por el Consejo de Administración.

El sistema de control de riesgos penales se basa en el modelo de las tres líneas de prevención gestión de riesgos:

- En la **primera línea de gestión** se sitúan las unidades de negocio, que tienen la "propiedad" del riesgo y que conocen y gestionan los riesgos en los que incurren en el desarrollo de sus actividades.
- En la **segunda línea** se sitúa el marco de control interno, tendente a garantizar un control adecuado de los riesgos, una conducta empresarial prudente, la fiabilidad de la información (financiera y no financiera), así como, el cumplimiento de la normativa y políticas y procedimientos internos de la Entidad. En esta segunda línea de defensa se sitúan la función de control de riesgos y la función de cumplimiento normativo.
- En la **tercera línea** de prevención y gestión del riesgo se encuentra la función de auditoría interna. Todas ellas, en el ámbito de sus respectivas actividades y funciones, deben velar por la adecuada gestión de riesgos en general, y del riesgo legal penal en particular.

> **Objetivo**
>
> Promover una cultura de cumplimiento preventiva basada en el principio de "tolerancia cero" con la comisión de actos ilícitos

De este modo, dicho sistema se basa y constituye una manifestación formal de la voluntad del Consejo de Administración y de la Alta Dirección de la Entidad de establecer y defender, como uno de los valores fundamentales de la misma, que las actuaciones de todos los miembros de la Organización sean siempre conformes al ordenamiento jurídico, en general, y al de naturaleza penal, en particular, promoviendo una cultura de cumplimiento preventiva, basada en el principio de **"tolerancia cero"** con la comisión de actos ilícitos (incluyendo el soborno), fomentando los comportamientos éticos y responsables. Una voluntad que también se recoge en el **Código Ético de Ibercaja**, aprobado por el Consejo de Administración.

La totalidad de la plantilla de Ibercaja Banco ha **recibido formación en materia de prevención de riesgos penales**, entre los que se incluye el delito de corrupción y soborno.

6.10.2 Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales

Durante el ejercicio se han abierto 159 expedientes para el análisis de operaciones sospechosas de poder estar relacionadas con el blanqueo de capitales o con la financiación del terrorismo, habiéndose comunicado al SEPBLAC 153 de ellos, que presentaban indicios tras el correspondiente análisis especial. En 2022 se abrieron 167 expedientes de examen especial, de los que 161 fueron comunicados al SEPBLAC

Ibercaja Banco tiene la condición de **"sujeto obligado"** por la normativa de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo (PBC&FT) y, por tanto, debe aplicar las medidas para evitar que la Entidad sea utilizada con esa finalidad. A estos efectos, cuenta con procedimientos y órganos adecuados de control interno y de comunicación, a fin de conocer, prevenir e impedir la realización de operaciones que puedan estar relacionadas con el blanqueo de capitales o la financiación de actividades terroristas.

Estos procedimientos y órganos, que se describen en el correspondiente Manual, así como la articulación de los mismos, responden a los **principios de rapidez, seguridad, eficacia, calidad y coordinación**, tanto en la transmisión interna, como en el análisis y comunicación a las autoridades competentes, de la información relevante a efectos de normativa sobre la prevención de operaciones sospechosas.

Un pilar básico del sistema de PBC&FT son las medidas de diligencia debida a las que se refieren la Ley 10/2010 y los preceptos del Real Decreto 304/2014 que la desarrollan: identificación formal del cliente, del titular real, así como el conocimiento de la actividad económica de los mismos, que incluirá conocer el origen de los fondos con los que el cliente trata de operar con la Entidad.

En consecuencia, y en coherencia con el modelo de prevención y gestión de riesgos basado en **tres líneas de gestión del riesgo implantado en la Entidad**, el primer filtro del sistema de PBC&FT se sitúa en el establecimiento de la relación con los clientes y esa relación es responsabilidad de la Red de Oficinas y las unidades de negocio que actúan como **primera línea** de defensa ante el riesgo de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

En la **segunda línea** de defensa se sitúa, además de la función de control de riesgos, la función de cumplimiento normativo, desarrollada por la Dirección de Cumplimiento Normativo, de la que forma parte la Unidad de PBC&FT que, como unidad técnica especializada en este ámbito, tiene un papel esencial (aunque no exclusivo) en la aplicación, supervisión y seguimiento de los procedimientos internos establecidos de PBC&FT, asumiendo la Dirección de Auditoría Interna las funciones propias de la **tercera línea** de defensa.

Los referidos procedimientos y medidas de PBC&FT son objeto de aplicación con un enfoque basado en riesgo, de forma que, en aquellos supuestos en los que concurra un mayor riesgo de que la Entidad pueda ser utilizada para el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo, dichas medidas sean aplicadas con un mayor grado de intensidad.

6.10.3 Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

Ibercaja mantiene el firme compromiso de que su actividad fomente el desarrollo sostenible y sobre todo haga vivo su Propósito Corporativo "ayudar a las personas a construir la historia de su vida porque será nuestra historia". Por ello, además de con sus Fundaciones Accionistas, realiza aportaciones a entidades y/o fundaciones sin ánimo de lucro para el desarrollo de programas que fomenten la educación financiera, el apoyo a la comunidad, la empleabilidad, así como compartir las mejores prácticas del mercado y fomentar el desarrollo de proyectos que impulsen la sensibilización y concienciación de la sociedad sobre el cuidado de las personas y el medioambiente.

En la medida en que las aportaciones de contenido económico que se realicen por parte de la Entidad a favor de fundaciones y entidades sin ánimo de lucro se realizan a través de cuentas abiertas en Ibercaja, las entidades beneficiarias de aquéllas se someten a los mismos **controles de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo** que el resto de clientes. Adicionalmente, dado que, por su propia naturaleza, este tipo de entidades están categorizadas como clientes de riesgo medio, además de la aplicación de medidas de diligencia debida que se realizan con cada alta de cliente o de seguimiento de la relación de negocios (p.e. contraste contra “listas negras”), la Entidad adopta otras de control complementarias, para la adecuada gestión del riesgo de blanqueo de capitales o de financiación del terrorismo.

6.11 Comunicación: escucha y diálogo con nuestros grupos de interés

2- 29, 3-3

> Para Ibercaja la escucha activa y el diálogo con sus grupos de interés es fundamental para desarrollar su modelo de negocio y lograr el mayor impacto positivo, atendiendo a sus expectativas y necesidades.

Los retos de la Entidad y, en concreto, su papel activo en la **consecución los Objetivos de Desarrollo Sostenible para la mejora del planeta**, sólo es posible alcanzarlos involucrando activamente a sus grupos de interés para impulsar de forma compartida la necesaria transición hacia una economía más sostenible. Por ello es necesario fomentar el **diálogo y la cercanía** con los grupos de interés, conocer sus expectativas y trabajar conjuntamente, a través de alianzas, sumando esfuerzos.

> **Dialogo y cercanía**
>
> Es necesario **fomentar el diálogo y la cercanía con los grupos de interés**, conocer sus expectativas y trabajar conjuntamente, a través de alianzas, sumando esfuerzos.

El Banco cuenta con un **mapa de grupos de interés**, que actualiza periódicamente, en el que se identifican aquellos que son prioritarios para la Entidad: **clientes, empleados, inversores y accionistas, proveedores y sociedad**. Además, se tiene muy en cuenta el impacto de su actividad en el **medio ambiente**. Esta selección se realizó tras analizar sus expectativas e intereses y valorar su relación con la Entidad, su capacidad de influencia y la importancia de cada uno de los grupos para el Banco.

Los **grupos de interés** son aquellas personas o colectivos que tienen impacto en la Entidad y que se ven influidos, directa o indirectamente, por sus actividades, productos o servicios.



La comunicación y las relaciones institucionales con los distintos grupos de interés constituyen una herramienta que permite potenciar la reputación, la confianza y las oportunidades de negocio, contribuyendo a su diferenciación en el mercado.

En este sentido, se mantiene una continua coordinación y alineación en la difusión de los contenidos que se realizan a través de los diferentes canales de comunicación del Banco, tanto de manera externa como interna.

Criterios de la comunicación

Transparencia, veracidad, diligencia y neutralidad son los criterios fundamentales que están siempre presentes en los flujos de información que la Entidad genera, tanto a nivel interno como externo. Estos flujos se encuentran sistematizados mediante un modelo de comunicación basado en estos cuatro criterios clave.

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 precisión.

DILIGENCIA

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.

Comunicación interna

En colaboración con la Dirección del Área de Personas, la Comunicación Interna está dirigida a fomentar el sentimiento de pertenencia, el compromiso y alineamiento de la plantilla en torno al proyecto común.

A través del portal de comunicación interna Somos, se informa y da visibilidad a aquellas acciones de comunicación externas y de los eventos más relevantes organizados por Ibercaja y aquellas en colaboración con socios estratégicos, como asociaciones e instituciones públicas y privadas y medios de comunicación en los distintos territorios.

Como novedad en 2023, se han incorporado de forma permanente al portal Somos la sección "**Rincón del Experto**" que recoge, en formato de entrevista, artículo de opinión, podcast o vídeo, las intervenciones más destacadas de los profesionales expertos portavoces de Ibercaja en los medios de comunicación. Los temas abarcan la evolución y perspectivas de los mercados financieros; como optimizar la fiscalidad del ahorro y la inversión; la importancia de la comunicación en la reputación, etc. Esta sección permite visibilizar a toda la plantilla la colaboración activa del Banco en los medios de comunicación, al mismo tiempo que refuerza, también ante este grupo de interés, su papel de actor relevante y referente en el sector.

También, en el último trimestre del año, se iniciaron una serie de entrevistas realizadas por periodistas de referencia, que bajo el título "**Somos lo que decimos, Somos Ibercaja**" traslada las valoraciones de los directores de las diferentes Áreas del Banco, integrantes del Comité de Dirección, de cómo ha evolucionado la actividad de las mismas en el año, así como las líneas de trabajo para los próximos meses, destacando el desempeño de sus equipos. En 2023 ya se han publicado las entrevistas a Antonio Martínez, director de Área Financiera y de Luis Miguel Carrasco, director de Área de Grupo Financiero.

Se ha continuado desplegando en este ejercicio el **Plan de Comunicación Interna en Sostenibilidad**, con la finalidad de **acompañar** al proyecto del Banco en este ámbito y favoreciendo que los objetivos de Ibercaja en este ámbito sean **conocidos e interiorizados por la plantilla del Banco**, ayudando a fomentar una nueva "**cultura de la sostenibilidad**".

Este año se publicó el Impacto Sostenible en las Personas del Banco. Este informe, que se creó en 2022, recopila aquellos datos que reflejan las actuaciones más destacadas que se han llevado a cabo en la organización en este ámbito en el año, contribuyendo con ello a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible:



Comunicación externa

La Comunicación Externa en 2023 se ha continuado desplegando en el marco del Plan Estratégico Desafío 2023. Se han focalizado los mensajes sobre la actividad de la Banca de Empresas; Banca Personal y Privada y Seguros, al mismo tiempo que los relativos a la sostenibilidad, dando así difusión al firme compromiso que la Entidad ha realizado con un crecimiento sostenible y, al mismo tiempo, acompañar a sus grupos de interés en el camino hacia una sociedad más justa y respetuosa con el medio ambiente.

Para ello, Ibercaja ha mantenido una relación fluida con los medios de comunicación, locales, nacionales y especializados, para dar respuesta a sus peticiones de información y poner en conocimiento de la sociedad los hechos relevantes del Banco. Así, se han gestionado 620 acciones con medios de comunicación mediante las que, en 2023 el Banco ha logrado 23.145 impactos. Cabe destacar que, de estos impactos, el 34% se han producido en medios generalistas, confidenciales, económicos y financieros, incrementándose un 5% respecto a años anteriores la presencia en este tipo de medios.

Entre las principales actuaciones de comunicación externa destacan:

9 ruedas de prensa y 160 notas de prensa: en las que se trasladó información a los medios de comunicación sobre los logros y actuaciones de la Entidad que se han considerado relevantes para los distintos grupos de interés del Banco.

En el ámbito de la comunicación corporativa ha tenido especial relevancia la repercusión mediática de la publicación de los resultados del Banco del año 2022 y de los tres trimestres del 2023; la emisión de 500 millones de euros de deuda senior, la constitución de una nueva empresa de ahorro basado en el consumo, Pensumo, Pensión por Consumo; y la contratación de 250 nuevos profesionales en el año, que alcanzaron en su conjunto, 350 impactos.

En este ámbito, también cabe destacar los impactos de la intervención del presidente de Ibercaja, Francisco Serrano, en la jornada organizada de manera conjunta con CEOE-CEPYME Guadalajara en el centro cultural de la entidad financiera en esta localidad, con motivo de la celebración del 30 aniversario de su apertura; y de la participación del Consejero Delegado de Ibercaja, Víctor Iglesias, en Forinvest, en Valencia, y en el encuentro empresarial organizado conjuntamente por CEOE y CEPYME en Madrid, con un total de 128 impactos en los medios de comunicación económicos, generalistas y locales de todo el país.

Además de estos acontecimientos, en particular, las convocatorias de prensa realizadas en Madrid para trasladar **el balance de la gestora de fondos de Ibercaja, Ibercaja Gestión** en el primer y segundo semestre del año, así como sus perspectivas acerca de su actividad y de los mercados para el año 2024, obtuvieron la asistencia de 15 medios de comunicación y generaron 94 impactos en distintos diarios de prensa escrita y digital económicos.

Por otro lado, cabe destacar también la rueda de prensa del **balance de Banca de Empresas en el año 2023, así como sus perspectivas empresariales para 2024**. También tuvo lugar en Madrid y contó con la presencia de 14 medios de comunicación y obtuvo 31 impactos en los principales medios económicos nacionales, tanto en papel como digital.

Este año se ha continuado impulsado la colaboración de profesionales expertos de distintas áreas del Banco con los medios de comunicación mediante artículos de opinión, entrevistas y respuestas a consultas sobre temas y cuestiones del ámbito económico y financiero. En total, se han gestionado 451 colaboraciones, que han supuesto el 73% del total de las acciones de comunicación (ruedas de prensa, notas de prensa, artículos de opinión, entrevistas, comentarios, encuentros y colaboraciones) realizadas en el año. Estos datos ponen en evidencia el avance en el posicionamiento de Ibercaja como referente experto en el ámbito financiero en los medios de comunicación.

Elaboración y difusión de las ediciones cuatrimestrales de Economía Aragonesa y las semestrales de la revista Economía Riojana, que recogen las previsiones de crecimiento de la economía y el empleo en España y Aragón que elabora la unidad de Estudios Económicos y Financieros del Banco; los análisis de coyuntura económica internacional, nacional y regional también realizados por esta Unidad, así como artículos monográficos de cuestiones socioeconómicas de ámbito regional. Se realizaron 3 ruedas de prensa en Zaragoza y 2 en Logroño para la presentación de estos números a los medios y el mismo número de actos con empresarios y directivos aragoneses y riojanos para trasladar el contenido de estas publicaciones.

Este año, con motivo del 25 aniversario de la publicación de Economía Aragonesa, el número 80 contempló, además de las habituales previsiones, un artículo con la evolución macroeconómica de la economía aragonesa en los últimos 5 lustros, así como 15 perspectivas sectoriales y 10 macrotendencias transversales que han incidido estos años en la economía aragonesa, proporcionados por diferentes organizaciones empresariales, instituciones académicas y clústeres de Aragón.

Semana del Planeta: en octubre de este año se organizó la III Semana Ibercaja del Planeta, con el lema "la semana en la que el planeta y tú salís ganando" y el objetivo de trasladar a la sociedad, clientes y empleados el compromiso del Banco con la transición hacia una economía más sostenible, buscando además la sensibilización e implicación de todos sus grupos de interés. La apuesta del Banco por ser una entidad referente en sostenibilidad se ha visto reflejada en 71 notas de prensa, además de colaboraciones con medios, artículos y eventos realizados a lo largo del año, con lo que se han logrado 1.064 impactos en medios de comunicación y 214.000 impresiones en la difusión realizada en redes sociales a través de los canales del Banco.

Difusión de los Fondos Next Generation: se han continuado realizando acciones de comunicación, en colaboración con el Área de Banca de Empresas, dirigidas a reforzar la difusión del posicionamiento de Ibercaja como facilitador de los fondos europeos a las empresas clientes a través eventos con clientes y potenciales clientes interesados en la solicitud de las ayudas de los fondos Next Generation.

Difusión de las acciones de Ecosistema Más Empresa: El Ecosistema ha iniciado este año una nueva etapa con un enfoque adaptado a las nuevas necesidades de las empresas, que se ha comunicado oportunamente a los medios de comunicación, al igual que aquellas actividades y colaboraciones más relevantes que se han llevado a cabo a lo largo del año en esta iniciativa de Ibercaja.

Plan de comunicación Tu dinero con Corazón: se ha desplegado un plan específico de comunicación para dar una mayor difusión al carácter **solidario del fondo de inversión y el plan de pensiones Sostenibles y Solidarios de Ibercaja que se materializa en la donación de una parte de las comisiones de gestión a cargo de los partícipes a proyectos solidarios y medioambientales de asociaciones e instituciones sin ánimo de lucro**. La acción más destacada fue la II Cena Solidaria de Ibercaja, que este año reunió a más de 400 asistentes, duplicando los presentes en la primera edición. Además, se difundieron diferentes proyectos en los medios de comunicación con una campaña de microespacios en Onda Cero, SER y COPE Aragón en los meses de junio y septiembre, con un pequeño refuerzo en Navidad. Por último, se completó la acción de comunicación con contenidos en dos medios digitales nacionales (20 minutos y el Confidencial).

Impulso de la presencia en redes sociales difundiendo noticias relacionadas con el Banco, participación en eventos, patrocinios, colaboraciones, etc.

Agenda de proyección institucional.

Esta agenda tiene como objetivo el posicionamiento de Ibercaja como referente en el sistema bancario español ante las instituciones públicas y privadas, los accionistas, las personas trabajadoras en Ibercaja, los clientes y la sociedad en general. Para ello, participamos en los principales foros y encuentros económicos y sectoriales; colaboramos con diferentes medios de comunicación generalistas y especializados; trabajamos en colaboración con instituciones, asociaciones sectoriales y de directivos; y organizamos eventos propios.

Ibercaja forma parte de la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA), que agrupa a las entidades bancarias españolas con origen histórico de cajas de ahorros. Entre otras funciones, para favorecer los legítimos intereses de sus entidades asociadas, CECA ejerce como portavoz e interlocutor sectorial con los Parlamentos y los Gobiernos, así como con los diferentes estamentos reguladores y supervisores, tanto a nivel europeo como nacional. Por lo tanto, en la práctica totalidad de las cuestiones, Ibercaja canaliza su estrategia de lobby a través de CECA.

Tras el parón que supuso en la realización de eventos presenciales y jornadas el coronavirus en 2020 y 2021, en 2022 se recuperó la actividad de eventos promovidos por Ibercaja, incrementándose de forma exponencial, casi duplicando, la actividad de 2020 y superando incluso los niveles prepandemia.

En 2023 se ha seguido incrementado la actividad, alcanzando cifras récord en cuanto a número de jornadas, eventos, encuentros y webinars de proyección institucional en todo el territorio nacional y asistentes a los mismos. Hemos realizado más de 600 eventos corporativos con casi 80.000 asistentes, 70.000 de los cuales fueron presenciales.

Por territorios, la dirección territorial con mayor número de eventos fue Aragón, 249, seguida de Madrid y Noroeste con 189. En Arco Mediterraneo, Rioja, Burgos, Guadalajara y Extremadura y Sur, se hicieron más de 50 eventos en cada una de ellas.

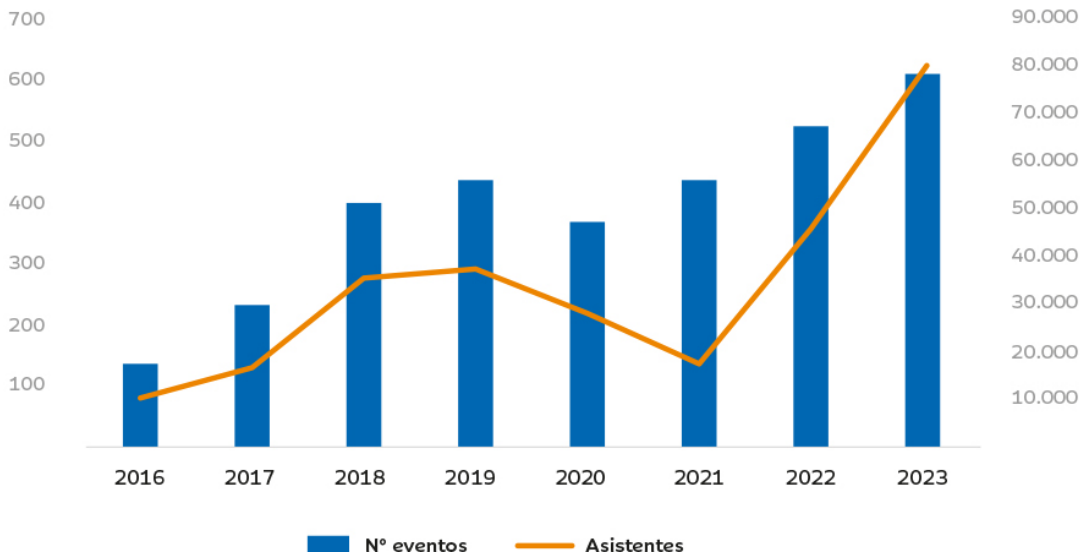
Los eventos más multitudinarios fueron en Arco, con 24.500 asistentes y una media de 460 por evento, debido sobre todo a dos grandes congresos en los que participamos muy activamente, Bnew y Forinvest. Le sigue Extremadura y Sur con unos 240 asistentes de media por la celebración de varios eventos con más de 500 asistentes.

Casi la mitad de los eventos se dirigen a público general, seguido de empresas con un 40% y Banca Privada con un 10%. En asistentes, empresas es el segmento con mayor afluencia (57% del total) debido a la tipología de eventos que incluyen grandes Congresos como los celebrados en Arco. Son también estos eventos de empresas de los más multitudinarios, con 188 asistentes de media.

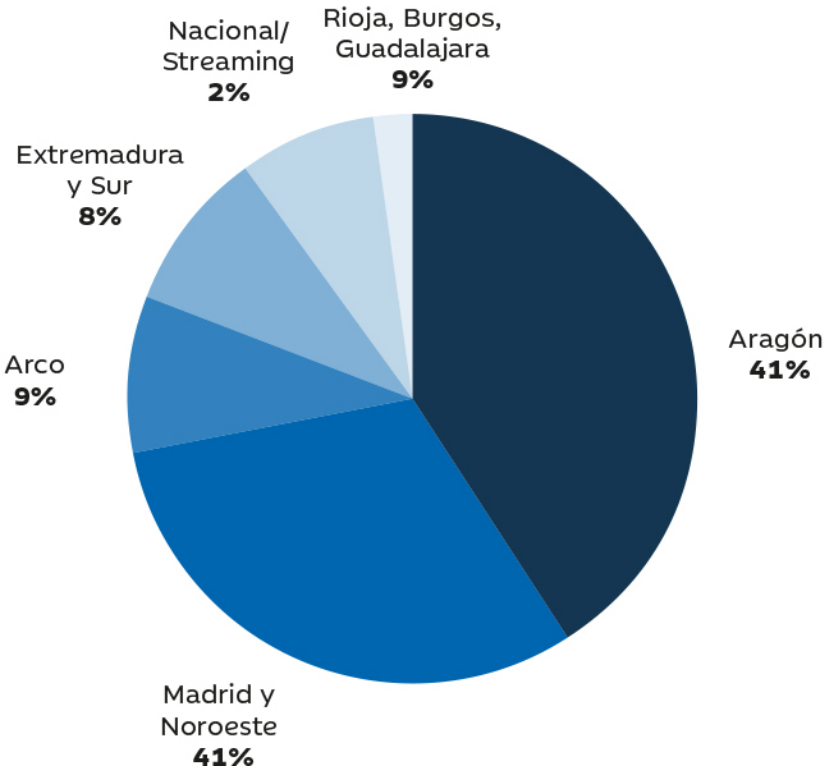
En cuanto al tipo de eventos, la mayoría de los eventos, el 82%, los hacemos en colaboración con aliados (organizaciones empresariales y profesionales, instituciones, colegios profesionales, etc.). Un 11% son propios, organizados por Ibercaja y un 7% los hacemos en colaboración con medios de comunicación.

Como resumen, 2023 ha sido el año de mayor actividad de proyección institucional, superando en un 16% los eventos realizados en 2022 y en un 40% los de 2019, último ejercicio completo pre-pandemia. También hemos tenido el mayor número de asistentes hasta la fecha, con más de 70% respecto al año pasado.

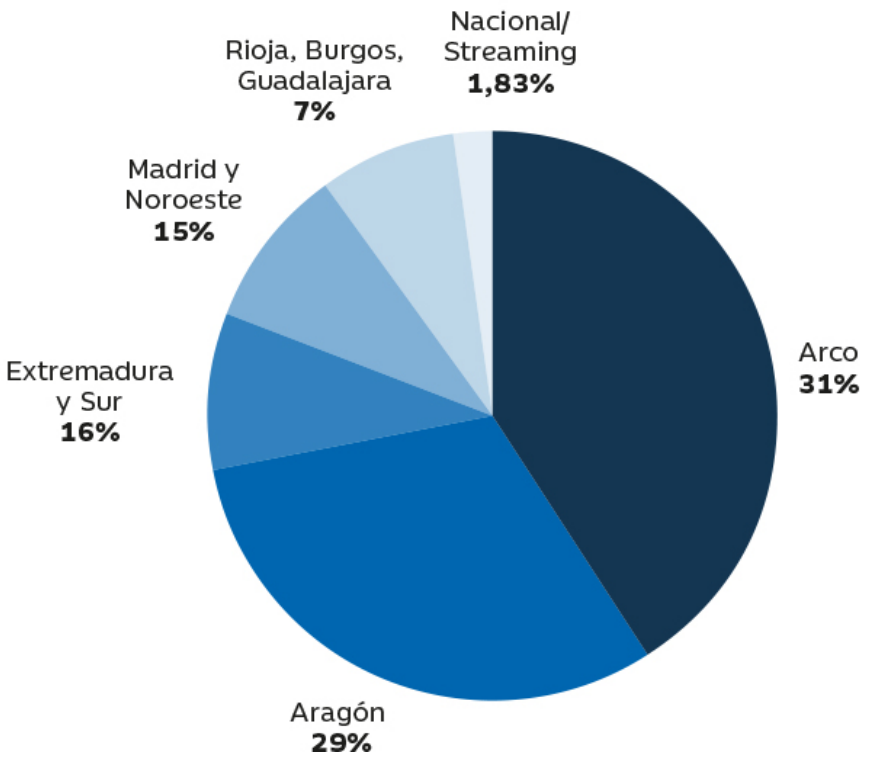
EVOLUCIÓN NÚMERO DE EVENTOS Y ASISTENTES



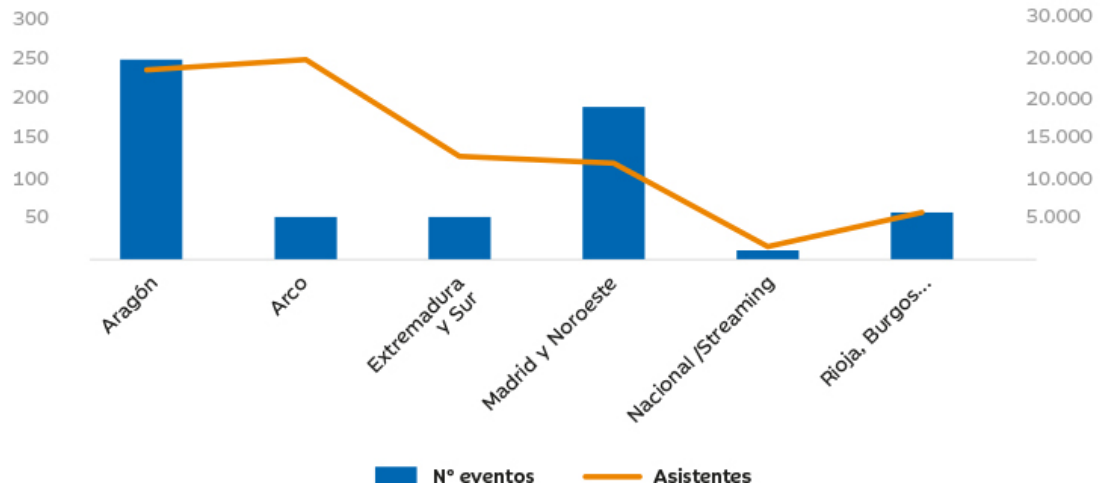
DISTRIBUCIÓN NÚMERO DE EVENTOS Y ASISTENTES POR TERRITORIO (%)



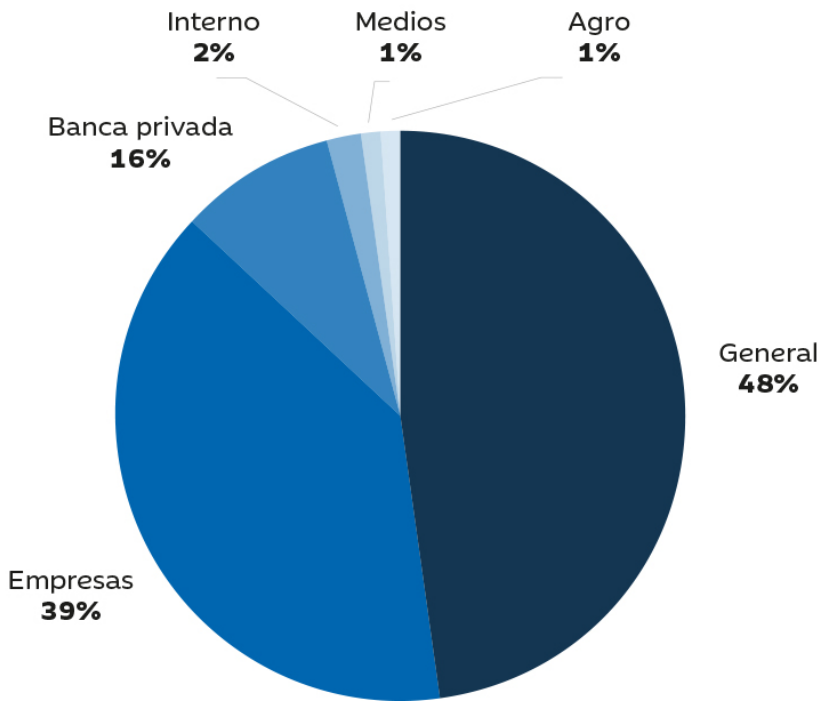
ASISTENTES POR TERRITORIO (%)



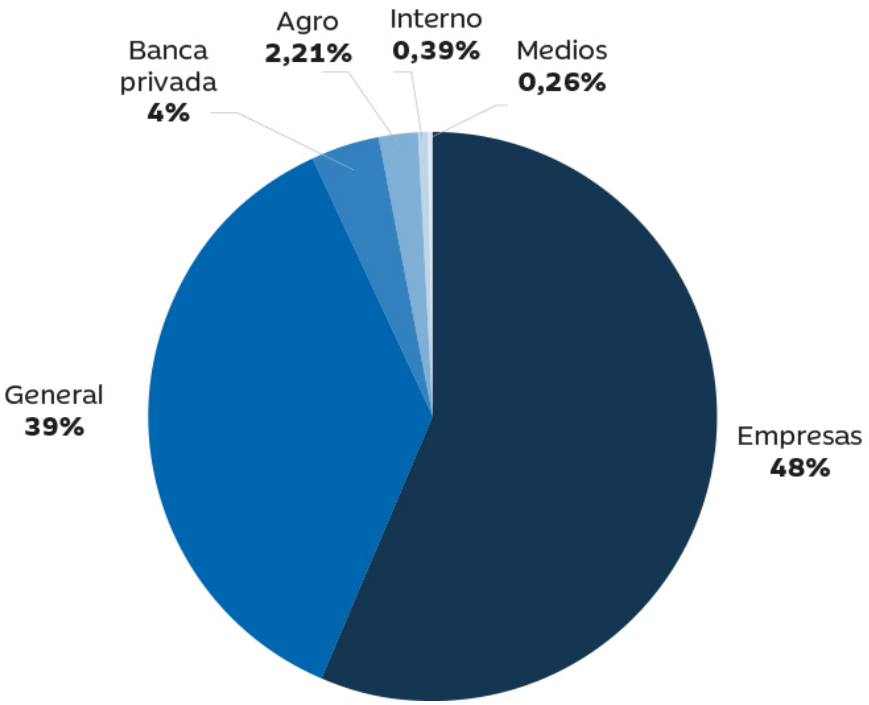
NÚMERO DE EVENTOS Y ASISTENTES POR DT



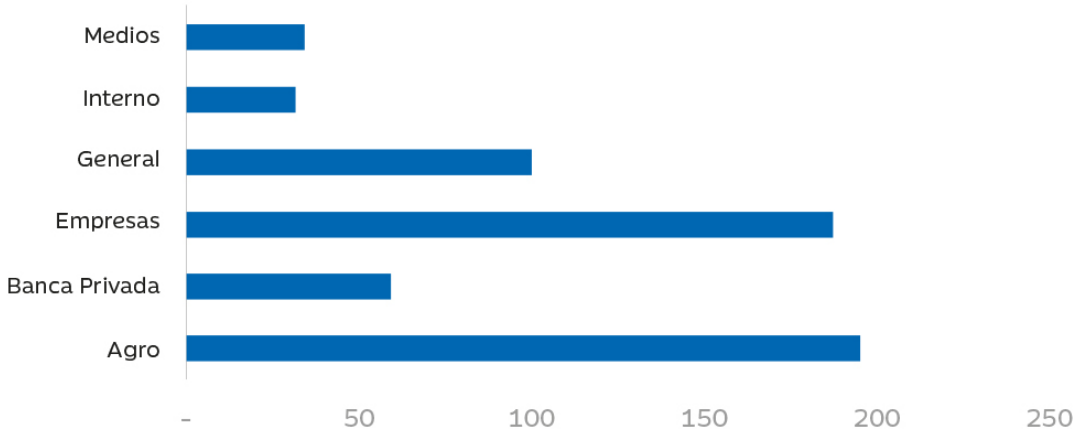
EVENTOS POR PÚBLICO OBJETIVO(%)



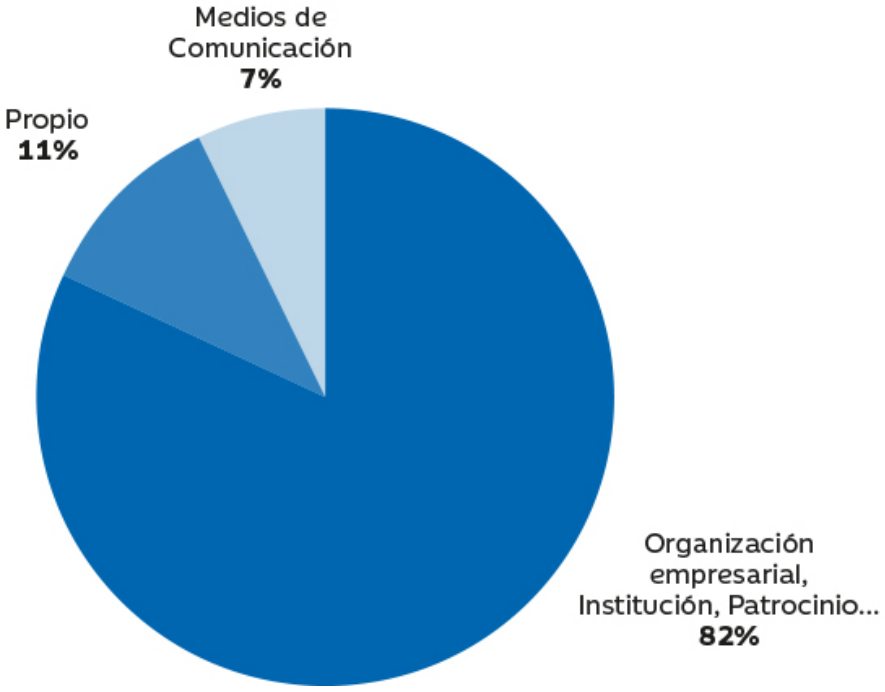
ASISTENTES POR PÚBLICO OBJETIVO(%)



MEDIA DE ASISTENTES POR EVENTOS SEGÚN PÚBLICO OBJETIVO (%)



EVENTO POR TIPO DE ALIADO(%)



Entre las vías de comunicación más significativas se cuenta con:

	Servicio de atención al cliente
	Web corporativa y web comercial
	Portal Somos de comunicación al empleado
	Portal de proveedores
	Escucha activa en redes sociales
	Encuestas de satisfacción de clientes Encuestas de satisfacción de empleados Encuestas de medición de la reputación Encuestas de notoriedad de la marca
	Teléfonos gratuitos y buzones electrónicos de contacto
	Newsletters y cuestionarios de valoración on-line
	Encuentros y focus group con empleados, clientes y público en general
	Relaciones sistemáticas y permanentes con organismos, instituciones y agentes sociales, para el conocimiento de tendencias y expectativas e intercambio de buenas prácticas (AEC, CEOE, Cámaras de Comercio, Forética, Cecabank, etc.).

6.12 Compromisos 2023 y Retos 2024

> En las tablas adjuntas se informa del grado de consecución de los objetivos marcados para 2023, así como de los nuevos retos para 2024.

Compromisos 2023

GRUPO DE INTERÉS	COMPROMISOS 2023	RESULTADOS	%
Clientes	**Experiencia de cliente:** Asesoramiento post interacción: Conseguir un 90% de clientes satisfechos o muy satisfechos en las encuestas de asesoramiento post interacción. Experiencia Cliente de Relación Omnicanal: TOP3 en el sector.	Conseguido el hito, en base a las encuestas de asesoramiento. La Entidad cuenta en 2023 con un 98% de clientes satisfechos con el asesoramiento recibido En el indicador de satisfacción global con la entidad, del estudio sectorial BMKS, hemos pasado a la cuarta posición, superados por Santander por solo 4 centésimas	100 %
	Digitalización: Usuarios en las APPs de Ibercaja: Superar 1,1 Millón de usuarios activos de APP e Ibercaja Pay	1.126.600 A lo largo del año se ha seguido incrementado el número de usuarios de banca móvil en un 8% y los de Ibercaja pay un 9,5% con respecto al año anterior, a pesar de haberse producido una desaceleración después de la fuerte digitalización de la población en el 2020, se continúa con una tendencia al alza	100 %
	Comercialización: Comercializar productos específicos de financiación de hipotecas más sostenibles que incentiven un parque de viviendas cada vez más eficiente energéticamente. Ampliar oferta de productos de inversión sostenible que garantice poder prestar los servicios de asesoramiento y de gestión de carteras con una mayor gama de productos para adaptarnos a cada perfil de riesgo y preferencias en referencia a sostenibilidad.	Se ha incorporado la Hipoteca Más Sostenible Se han incorporado dos nuevos productos de ahorro inversión	100 %

GRUPO DE INTERÉS	COMPROMISOS 2023	RESULTADOS	%
Recursos humanos	2ª Medición Experiencia Empleados.	2.934 han sido encuestadas, en diferentes momentos	100 %
	Sistema de Gestión de Organización Saludable (SIGOS).	Obtención de la certificación en 2023	100 %
	Actualización del Plan de Igualdad.	Firma del acuerdo, incluyendo protocolo de actuación de la prevención y Acuerdo sobre Flexibilidad y teletrabajo	100 %
	Nuevas formas de trabajo	Firma del acuerdo colectivo de empresa sobre flexibilidad horaria, trabajo a distancia, teletrabajo, desconexión digital y buenas prácticas en la gestión del tiempo.	100 %

GRUPO DE INTERÉS	COMPROMISOS 2023	RESULTADOS	%
Medio ambiente	**Neutralidad de emisiones**: Compensar el total de emisiones directas, medidas en t CO2 e, que no se han podido evitar en 2022 a través de proyectos de compensación, logrando la neutralidad de emisiones de ese año.	En 2023 se han compensado la totalidad de emisiones de alcance 1 que no se pudieron evitar a través de la compensación en proyectos certificados por estándares nacionales e internacionales	100 %
	Dar continuidad a la **mejora de reciclaje en oficinas** mediante la instalación de nuevos puntos de recogida selectiva de residuos.	Durante el año 2022 se consiguió sistematizar la implementación de segregación y recogida selectiva de los residuos más habituales (papel/ cartón, plásticos y resto) en las oficinas modelo Próxima y en 2023 se ha implementado la iniciativa en un total de 70 oficinas repartidas entre Madrid y Zaragoza.	100 %
	Desarrollo de un plan de acción para cumplir con los objetivos de descarbonización de NZBA.	Ibercaja durante 2023 ha definido el Plan de Transición con los principales elementos a considerar para avanzar en los objetivos intermedios de descarbonización en cada uno de los tres sectores industriales para los que se han definido objetivos de descarbonización.	100 %

GRUPO DE INTERÉS	COMPROMISOS 2023	RESULTADOS	%
Proveedores	Incorporación de criterios de sostenibilidad en las tomas de decisión de algunos procesos de contratación.	Se han incorporado criterios de ASG en los cuadros de decisión de algunas licitaciones	100 %
	Implementación de nuevos desarrollos en la herramienta de Gestión de Compras y Contratos para mejorar y hacer eficientes los procesos y la gestión de contratos y proveedores	Se han desarrollado nuevas funcionalidades para mejorar los procesos de homologación, control de la calidad de la información y seguimiento de las licitaciones	100 %

GRUPO DE INTERÉS	COMPROMISOS 2023	RESULTADOS	%
Sociedad	Visibilizar el Propósito de Ibercaja a través de los comportamientos y la cartera corporativa, para “ayudar a las personas a construir la historia de su vida”	En 2023 se ha llevado a cabo la activación del Modelo de Relación SOMOS Ibercaja. A partir de los 5 ejes definidos se han establecido una serie de comportamientos corporativos, todos centrados en activar internamente nuestro Propósito.	100 %
	Impulsar la diversidad avanzando en el liderazgo femenino.	En 2023 se llevó a cabo la cuarta semana de la igualdad bajo el lema “Viajamos en el mismo barco”, A lo largo de la semana distintas voces inspiradoras, embajadores/as del Plan LiderA, promovieron y recordaron algunas de las aptitudes que las mujeres aportan a nuestro modelo de liderazgo como: foco a las personas, búsqueda de la cooperación, generación de empatía y su predisposición y adaptación al cambio	100 %

GRUPO DE INTERÉS	COMPROMISOS 2023	RESULTADOS	%
Accionistas e inversores	**Seguir incrementando la visibilidad de Ibercaja** entre los inversores institucionales, aumentando el número de eventos, reuniones y conferencias telefónicas.	Se han mantenido numerosas reuniones con inversores institucionales de primer orden de cara a la emisión de de AT1 y deuda senior realizadas en el ejercicio, además de reuniones periódicas con analistas y con agencias de calificación crediticia para el proceso de revisión anual de nuestro rating.	100 %
	Completar los requerimientos MREL y mantener una **estructura de capital eficiente**.	La Entidad ha logrado cumplimentar los requerimientos MREL seis meses antes de lo exigido, contando ahora con un un gap positivo.	100 %
	Continuar con **la mejora de la calificación crediticia** de la Entidad	La Entidad ha logrado mejorar su calificación crediticia con la agencia de calificación crediticia Moody´s a pesar del entorno económico y el endurecimiento de las condiciones financieras.	100 %

GRUPO DE INTERÉS	COMPROMISOS 2023	RESULTADOS	%
Otros compromisos	Avanzar en la estrategia de datos ASG y la definición del modelo de información ASG de la Entidad.	Desarrollada una estrategia y hoja de ruta para la correcta implantación de un modelo de información ASG	100 %

Retos 2024

GRUPO DE INTERÉS	RETOS 2024
Clientes	**Experiencia de cliente:** • Satisfacción con el gestor > 8 **Digitalización**: • Usuarios en las APPs de Ibercaja: Superar 1,2 Millón de usuarios activos de APP e Ibercaja Pay **Comercialización:** • Lanzamiento Pensumo. • Formalización de hipotecas con origen digital > 30%.

GRUPO DE INTERÉS	RETOS 2024
Recursos humanos	• Lanzamiento del nuevo entorno; Portal de empleo (web publica) • Implantación en alguna dirección del nuevo marco global de desarrollo profesional • Diseño conceptual del nuevo modelo de liderazgo. • Diseño del nuevo programa de capacitación Directiva.

GRUPO DE INTERÉS	RETOS 2024
Medio ambiente	• Definición de nuevos objetivos de descarbonización en sectores intensivos en carbono. • Avanzar en la implementación del plan de transición para los objetivos de descabonización definidos. • Dar continuidad a la mejora de reciclaje en oficinas mediante la instalación de nuevos puntos de recogida selectiva de residuos. • Finalizar la implantación de iluminación LED en las plantas de la torre de la Sede Central: plantas 10, 11 y 12.

GRUPO DE INTERÉS	RETOS 2024
Proveedores	• Adaptación de la aplicación de Gestión de Compras y Contratos a la nueva normativa (Reglamento de Resiliencia Operacional Digital) • Integración de la aplicación de Gestión de Compras y Contratos con otras herramientas internas para la interrelación de la información relativa a proveedores y servicios.

GRUPO DE INTERÉS	RETOS 2024
Sociedad	• Avanzar en la estrategia de diversidad e inclusión. • Visibilizar el Propósito de Ibercaja a través del programa de voluntariado corporativo.

GRUPO DE INTERÉS	RETOS 2024
Accionistas e inversores	• Seguir incrementando la visibilidad de Ibercaja entre los inversores institucionales, aumentando el número de eventos, reuniones y conferencias telefónicas. • Tras haber completado los colchones híbridos de capital (AT1 y T2) además de cumplir con los requerimientos MREL, la Entidad trabajara en las próximas refinanciaciones de emisiones con el objetivo de mantener su actual estructura de capital y financiación. • Potenciar la comunicación del compromiso ESG de Ibercaja entre inversores y agencias de rating.

GRUPO DE INTERÉS	RETOS 2024
Otros compromisos	• Despliegue del modelo de información ASG con la implementación de la hoja de ruta.



07

Gestión de los riesgos

7. Gestión de los riesgos

2-12, 2-25, 3-3

> La gestión de riesgos, tanto financieros como no financieros, entre ellos los climáticos y mediombientales, es clave en la estrategia de desarrollo de negocio de Ibercaja.

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

El Marco de Apetito al Riesgo configura un marco de gestión consistente integrado en los procesos de gestión de riesgos existentes y es aprobado y revisado con periodicidad mínima anual por el Consejo de Administración.

Conforme a dicho Marco, la declaración de apetito al riesgo del Grupo Ibercaja se articula en torno a los siguientes principios:

- **Mantener un perfil de riesgo medio – bajo**. A tal efecto, se establecen métricas y límites que aseguren:
    - Mantener un riesgo de crédito con reducidos índices de impago, cobertura adecuada y evitando impactos no deseados en la cuenta de resultados.
    - Evitar la concentración de riesgos en cualquiera de sus manifestaciones (individual, de grupos económicos, sectorial, etc.).
    - Prevenir la materialización de riesgos operacionales, de cumplimiento normativo, legal o reputacionales mediante una gestión activa y constante de los mismos.
    - Controlar la volatilidad del capital por materializaciones de riesgo de mercado.
    - Asegurar la estabilidad del margen de intereses y del valor económico del Grupo ante variaciones de los tipos de interés.
    - Mantener una posición de liquidez que asegure hacer frente a las obligaciones de pago.

  - Mantener los niveles adecuados de rentabilidad ajustada al riesgo para asegurar el cumplimiento de los objetivos de generación de resultados.
  - Establecer límites a exposiciones vulnerables a riesgos climáticos y medioambientales.

- **Cumplir con los requerimientos regulatorios** en todo momento, así como los objetivos de capital y liquidez autoexigidos.
- Mantener una **buena gobernanza** de riesgos mediante la involucración efectiva de la Alta Dirección y del Consejo de Administración.
- Fomentar la **cultura de riesgos** y facilitar el mejor entendimiento por parte de la organización del nivel y naturaleza de los riesgos a los que está expuesta.
- Mantener y fomentar la **confianza** de clientes, inversores, empleados, proveedores y otros agentes.

Los Órganos de Gobierno y la Dirección del Grupo mantienen una supervisión constante de la evolución del negocio y de la gestión de los riesgos, que se han desarrollado con normalidad durante el año 2023.

Riesgo de Crédito

Con base en un exhaustivo seguimiento del riesgo, en el análisis de segmentación sectorial y en la información de clientes, el Grupo implementa de forma activa y continuada las medidas más convenientes dirigidas a la gestión proactiva de anticipación con clientes, así como de adecuación de la clasificación contable a la situación real de cada acreditado en base a información prospectiva e indicadores de los modelos de alertas.

Durante el ejercicio, los indicadores de calidad de activos han comenzado a experimentar cierto tensionamiento en el contexto actual de potencial ralentización económica y de consolidación de los tipos de interés en niveles superiores a los de los últimos años. En este contexto, el énfasis en la gestión recuperatoria y de los activos adjudicados en balance permiten registrar a cierre de 2023 unos niveles de morosidad y de activos improductivos contenidos en niveles bajos (1,6% y 2,8%, respectivamente) y con elevados niveles de cobertura superiores al 80%, situándose entre los mejores del sector y denotando un alto grado de recuperabilidad de la inversión crediticia.

Riesgo de Liquidez

La gestión y control del riesgo de liquidez se rigen por los principios de autonomía financiera y equilibrio de balance, garantizando la continuidad del negocio y la disposición de los recursos líquidos suficientes para cumplir con los compromisos de pago asociados a la cancelación de los pasivos en sus respectivas fechas de vencimiento sin comprometer la capacidad de respuesta ante oportunidades estratégicas de mercado.

A lo largo del ejercicio, la dinámica comercial del Grupo basada en facilitar alternativas de mayor rentabilidad a nuestros clientes de ahorro en un contexto predominante de alzas de los tipos de interés de mercado a través de productos de desintermediación, como fondos de inversión y seguros de ahorro, ha conllevado una paulatina disminución de los niveles de liquidez que, en cualquier caso, se mantiene en niveles adecuados.

La Entidad realiza una monitorización diaria y una gestión activa de la liquidez, que se ha llevado a cabo en situación de normalidad y la liquidez disponible se mantiene en niveles elevados, alcanzando al cierre de 2023 un nivel por encima de 12.000 millones de euros. Las métricas de liquidez se mantienen en niveles holgados frente a los niveles regulatorios exigidos y dentro de los niveles de apetito al riesgo declarado por la Entidad.

Riesgo de Mercado

En el ámbito de los riesgos financieros, los primeros nueve meses de 2023 dieron continuidad a la tendencia iniciada el año anterior en los mercados financieros de subidas de los tipos de interés en todos los plazos de la curva. En el último trimestre del año, y conforme los datos de inflación se han ido reconduciendo y los indicadores macroeconómicos pueden estar anticipando una desaceleración económica fruto del impacto de las medidas monetarias en la economía real, la curva de tipos de interés ha experimentado una disminución con mayor intensidad en los plazos más largos y menor en los tramos más cortos, descontando el final del ciclo de subidas de tipos y un futuro cambio de orientación en la política de los Bancos Centrales. Igualmente, los diferenciales de crédito han experimentado una relajación durante el año respecto a los niveles alcanzados en 2022. Con todo ello, las bolsas de valores han recuperado con creces los deterioros sufridos el año anterior. El año 2023 cerró en positivo con rendimientos de doble dígito para los principales índices de renta variable en Europa y EEUU, con una revalorización del 24% en el caso del S&P500 y del 13% para el índice europeo Stoxx 600.

La Entidad practica una gestión prudente en los mercados financieros promoviendo las actuaciones que en cada momento mejor permitan aprovechar las oportunidades o limitar los efectos adversos mediante coberturas, realizando una monitorización permanente del impacto de los movimientos de los mercados financieros en las principales métricas de riesgo de mercado asociadas a las carteras financieras expuestas a riesgo de mercado.

Riesgo de Tipo de Interés

La gestión del riesgo de tipo de interés tiene por objetivo contribuir al mantenimiento de la rentabilidad actual y futura en los niveles adecuados, preservando el valor económico de la Entidad.

El Grupo gestiona la exposición al riesgo que deriva de las operaciones de su cartera, tanto en el momento de su contratación como en su posterior seguimiento, e incorpora a su horizonte de análisis la evolución prevista para el negocio y las expectativas respecto a los tipos de interés, así como las propuestas de gestión y cobertura, simulando distintos escenarios de comportamiento.

La Entidad monitoriza las métricas que miden los impactos del riesgo de tipo de interés en el valor patrimonial de la Entidad y en el margen de intereses, al objeto de anticipar el previsible impacto potencial en capital y en resultados ante las fluctuaciones de la curva y, en su caso, evaluar posibles estrategias de balance para la mitigación del riesgo.

Riesgo Operacional

El Grupo monitoriza de forma continuada la evolución de sus operaciones. El modelo adoptado para la gestión del riesgo operacional utiliza de forma combinada metodologías cualitativas, basadas basada en la identificación y evaluación experta de riesgos operacionales y de los controles existentes en los procesos y actividades, junto con la recopilación y análisis de indicadores de riesgo, y cuantitativas, soportadas en la identificación y análisis de las pérdidas reales acaecidas en el Grupo.

En 2023, la Entidad ha continuado con el reforzamiento de medidas y controles en el ámbito de riesgo operacional en todas sus vertientes y una gestión proactiva del mismo, manteniendo en niveles reducidos la materialización de este riesgo, dentro de los niveles de apetito al riesgo declarado por la Entidad. El número de eventos por riesgo operacional registrado durante el ejercicio ha disminuido un 9% respecto al año anterior y la cuantificación de las pérdidas reales registradas ha descendido en un 6%. Sin considerar el impacto de quebrantos extraordinarios como cláusulas suelo u otros, el importe neto anual de pérdidas por riesgos operacionales se sitúa en 9 millones de euros (28 millones de euros en el ejercicio anterior).

Riesgo Reputacional

En 2023, el Grupo Ibercaja, continuó trabajando en la gestión del riesgo reputacional y en su integración en los marcos de gestión global de riesgos de la Entidad.

Tras la aprobación del Marco de Gestión del Riesgo Reputacional por el Consejo de Administración, se ha trabajado en la identificación y evaluación de los potenciales riesgos reputacionales que pueden afectar a la imagen y reputación de Ibercaja, desarrollándose el mapa de riesgos reputacionales. También se ha puesto foco en la comunicación interna de dicho marco de gestión y en la formación de los empleados implicados en la identificación, evaluación, gestión y control de los riesgos reputacionales. Paralelamente se han identificado, desarrollado e implantado palancas de mejora de la reputación.

En la **nota 3 de la Memoria del Grupo Ibercaja Banco**, correspondiente al ejercicio 2023, se presenta con más detalle **la información relevante sobre la gestión de las distintas tipologías de riesgo**.

Riesgos ASG

Ibercaja, consciente de su papel como actor clave de la economía, contempla en sus decisiones estratégicas el impacto de sus operaciones en el medioambiente, la sociedad y la economía, influyendo en el cambio hacia una sociedad más sostenible. En Ibercaja, no sólo se avanza hacia la sostenibilidad, sino que se impulsa activamente.

Ibercaja observa en el desarrollo de su actividad la **gestión prudente y global de todos los riesgos, financieros y no financieros, dentro de los que se encuadran los riesgos ASG (ambientales, sociales y de buen gobierno)** entre los principios generales de sostenibilidad, establecidos en la **Política de Sostenibilidad**, aprobada por el Consejo de Administración en diciembre de 2020.

La Entidad, comprometida con la integración de los riesgos ASG, avanza en el análisis de los riesgos derivados del cambio climático y del deterioro medioambiental, su impacto en los clientes y en su actividad financiera, para la paulatina integración en los procedimientos de gestión del riesgo, en cumplimiento de las expectativas supervisoras.

En este sentido, Ibercaja cuenta con un **Plan de Acción**, actualizado y aprobado anualmente por el Consejo de Administración, para dar respuesta a las **expectativas de la Guía sobre riesgos relacionados con el clima y medioambientales del Banco Central Europeo**. Dicho Plan se desarrolla en el marco de la Iniciativa Estratégica "Propósito y Sostenibilidad", integrada en el Plan Estratégico "Desafío 2023" que es evaluado por el BCE en los ejercicios de revisión temática periódicos.

Ibercaja, consciente del potencial impacto que pueden ocasionar los factores ASG en los riesgos prudenciales a través de los diversos canales de transmisión, así como en el modelo de negocio, la estrategia y la actividad de la Entidad, continúa avanzando en el desarrollo de procedimientos que permitan identificar sus exposiciones más sensibles a riesgos ambientales, sociales y de gobernanza. Integrar estos riesgos en el marco de actuación de la Entidad permite poder progresar en su cuantificación y monitorización para minimizar impactos.

La estrategia de sostenibilidad de Ibercaja contempla entre sus prioridades la identificación, medición, gestión y monitorización de riesgos ASG para su progresiva incorporación en su marco global de riesgos de la Entidad, comprometiéndose a contribuir en la descarbonización de la economía e impulsar actividades sostenibles, en línea con el Acuerdo de París y el Pacto Verde Europeo.

Dentro de los ámbitos de riesgo de crédito, operacional, liquidez, mercado, reputacional, negocio y suscripción, se han incorporado en los marcos de gestión y procedimientos de estos riesgos aspectos ASG, en los que se manifiesta la voluntad de tenerlos presentes en el ámbito de la actividad de gestión y control.

Por otra parte, las gestoras de activos del **Grupo Ibercaja, Ibercaja Gestión e Ibercaja Pensión**, comprometidas con el desarrollo de la sociedad y cuidado y protección del medioambiente a través de la inversión, por un lado e inherente a su deber fiduciario, la mitigación de riesgos y creación/preservación de valor para el partícipe en el largo plazo; por otro, servir de palanca para incentivar y favorecer que las empresas tengan un impacto positivo en el medioambiente, el bienestar de sus empleados y las comunidades en las que operan, así como en sus sistemas de gobierno, contribuyendo, a través del proceso inversor, a una mejora de la sociedad en su conjunto.

Existe un equipo de trabajo transversal y consolidado[39], coordinado por Control de Riesgos, con el objetivo de cumplir los objetivos referentes a la integración de riesgos ASG, definidos en la Iniciativa Estratégica de Sostenibilidad, que se involucra en el desarrollo de todas las fases necesarias para una correcta gestión de riesgos ASG, priorizando actualmente los factores climáticos.

1. Identificación de riesgos ASG

Ibercaja identifica los riesgos ASG, y especialmente los climáticos y ambientales, como factores de riesgo que son susceptibles de impactar en los riesgos prudenciales a través de sus contrapartes y/o activos invertidos por medio de ciertos canales de transmisión (disminución de la rentabilidad, disminución del valor de los inmuebles, disminución del rendimiento de los activos, entre otros), que representan la cadena de causalidad por la que un factor ASG y/o una gestión ineficiente del mismo llegan a impactar de forma negativa en la Entidad. En este sentido, la Entidad sigue avanzando en el análisis de cómo podrían materializarse estos riesgos en el corto, medio y largo plazo.

Con el fin de avanzar en la comprensión de los riesgos climáticos y sus canales de transmisión a los riesgos prudenciales, el desarrollo del Mapa de Riesgos Climáticos de Ibercaja es un pilar fundamental porque permite analizar la materialidad o no materialidad cualitativa de los riesgos climáticos y medioambientales en las distintas categorías de riesgo. Además, este proceso permite entender las características y particularidades de los riesgos climáticos, identificar los principales riesgos climáticos que afectan al Grupo Ibercaja y establecer y consolidar el modelo de gestión de riesgos, basado en tres líneas de defensa en la Entidad.

En 2023, Ibercaja ha actualizado el mapa de riesgos climáticos trabajando de forma coordinada con las primeras líneas de los riesgos prudenciales, utilizando una metodología cualitativa con enfoque *top-down*. Segunda línea ha participado también en la elaboración del mapa de riesgos climáticos mediante una revisión exhaustiva de todas las conclusiones.

[39] Ver más información sobre el Grupo de Trabajo en el Anexo F del presente Informe.

En este ejercicio, además, se ha actualizado el inventario de eventos climáticos, alineando los eventos climáticos analizados en el Mapa de Riesgo Operacional de Ibercaja con los eventos climáticos evaluados en Riesgo Operacional en el Mapa de Riesgos Climáticos e incorporando tres nuevos eventos:

1. *Greenwashing* a nivel Entidad.
2. *Greenwashing* a nivel producto.
3. Incorrecto asesoramiento en la comercialización de productos financieros.

La evaluación cualitativa de la materialidad de los riesgos climáticos y su potencial impacto en las distintas categorías de riesgo (crédito, liquidez, mercado, operacional, reputacional, negocio y suscripción) se ha llevado a cabo sobre diferentes horizontes temporales (corto, medio y largo plazo) y diferenciando los riesgos climáticos físicos de los riesgos climáticos de transición.

En el ejercicio de 2023, el mapa de riesgos climáticos se ha enriquecido considerando tres de los escenarios climáticos específicos que plantea la Network for Greening the Financial System (NFGS)[40]: escenario Net Zero 2050, escenario Delayed Transition y escenario Current Policies.

Adicionalmente, en esta última actualización se ha diferenciado por primera vez el impacto de los riesgos climáticos sobre la cartera hipotecaria y de empresas en riesgo de crédito y se han evaluado los riesgos físicos en el desarrollo del negocio bancario.

Como resultado, se han elaborado tres mapas de riesgos climáticos, uno por cada escenario analizado, habiendo seleccionado el Net Zero 2050 como escenario base para la evaluación de la materialidad o no materialidad cualitativa de los riesgos climáticos[41] por considerarse el escenario con mayor impacto potencial en el corto plazo.

Por otro lado, consciente de que otros factores ASG, no climáticos, también pueden resultar fundamentales para mantener la capacidad de valor de cualquier organización, Ibercaja ha avanzado en 2023 en una aproximación cualitativa de cómo los riesgos ambientales (no climáticos), los riesgos sociales y los de gobernanza podrían materializarse en las distintas categorías de riesgo a través de su Mapa de Riesgos ASG.

[40] Network for Greening the Financial System es una red de bancos centrales y supervisores financieros que tiene como objetivo acelerar la ampliación de las finanzas verdes y desarrollar recomendaciones para el papel de los bancos centrales en el cambio climático.
[41] Ver detalle de los resultados obtenidos en el Anexo F del presente Informe.

En 2023, Ibercaja ha continuado trabajando en la integración, identificación, gestión y control del riesgo reputacional, siempre alineada con riesgo operacional dado el fuerte vínculo existente entre ambos. En este proceso se han analizado los riesgos definidos en 2022 en el mapa de riesgos reputacionales y se ha actualizado incluyendo una mención específica a los riesgos reputacionales derivados del *greenwashing* tal y como se define en la EBA/REP/2023/16[42]. Estos riesgos han sido evaluados por las primeras líneas de defensa en la campaña de evaluación de riesgos de 2023.

Por otro lado, en 2023, la Entidad ha continuado desarrollando el mapa de riesgos operacionales analizando, además de riesgos físicos en el ámbito de los riesgos climáticos y medioambientales, los relacionados con el riesgo de transición con enfoque Grupo, como malas prácticas de *greenwashing*, incorporándolos igualmente en las herramientas de evaluación.

En 2023, Ibercaja ha continuado con el análisis del impacto de riesgos físicos sobre sus inmuebles de uso propio a partir de los datos aportados por ST Analytics con el objetivo contribuir en la definición del plan de continuidad de la Entidad. La metodología definida por el proveedor de datos para la valoración de riesgos de inundación en las provincias españolas se fundamenta en la definición del SNCZI[43] de las zonas inundables, para generar mapas de peligrosidad, y en la evaluación de las potenciales consecuencias adversas asociadas a inundaciones, con el objetivo de obtener mapas de riesgo[44].

En lo que respecta a los riesgos en materia social, Ibercaja ha comenzado a analizar cómo podrían materializarse los riesgos sociales en las diferentes categorías de riegos a través de su Mapa de Riesgos ASG y, siguiendo los Principios de Banca Responsable de Naciones Unidas, para Ibercaja atender las necesidades de sus clientes es su prioridad por lo que, en todo momento y por propia voluntad, busca las mejores soluciones para ayudarles en las situaciones de mayor dificultad.

La Entidad, con el objetivo de avanzar en el análisis de cómo los riesgos sociales pueden impactar en su modelo de negocio, ha identificado que cerca del 50% de su cartera de clientes está soportada por el segmento de jóvenes y mayores.

Con el fin de dar cumplimiento a las recomendaciones del regulador en materia de atención al cliente, la Entidad cuenta con el Servicio de Atención al Cliente (SAC) para que los clientes y grupos de interés puedan depositar sus quejas, reclamaciones, sugerencias y propuestas de mejora[45].

[42] EBA Progress Report on Greenwashing Monitoring and Supervision, 31 mayo 2023.
[43] Sistema Nacional de Cartografía de Zonas Inundables.
[44] No se consideran los riesgos sísmicos y de incendios por no ofrecer resultados concluyentes, así como el riesgo de desertificación por no considerarse relevante en la operativa de la Entidad.
[45] Ver más información sobre las quejas y reclamaciones de clientes en el capítulo 6.3 del presente Informe.

2. Medición de riesgos ASG

Con el fin de seguir avanzando en la medición de los riesgos ASG, en 2023 Ibercaja ha desarrollado otros ejercicios para su medición, diferenciando entre el segmento empresas, el segmento retail y el segmento de promociones inmobiliarias:

a) Medición de riesgos ASG en el segmento empresas:

En línea con el compromiso de trabajar en la descarbonización de la economía, en 2023 se ha evaluado la exposición de la Entidad en las industrias más intensivas en carbono, en base a los datos de emisiones sectoriales calculados y proporcionados por PCAF[46], con el objetivo de segmentar la cartera de crédito y de valores de Ibercaja según la intensidad de emisiones de CO2[47] de las contrapartes en función del sector económico al que pertenece.

Este análisis ha permitido desarrollar **dos métricas de concentración de riesgo climático de transición en Riesgo de Crédito y en Riesgo de Mercado** a través del indicador denominado Riesgo climático de transición (Rct) que permite clasificar a los clientes de actividades productivas en función de su CNAE y se han incorporado en el Marco de Apetito al Riesgo de la Entidad. A lo largo de 2023, se ha monitorizado el seguimiento de dichas métricas.

Tomando como referencia la métrica anterior sobre la cartera de actividades productivas, Ibercaja ha desarrollado una metodología interna de cuantificación de necesidades de capital económico por riesgo climático de transición en la cartera crediticia de actividades productivas de riesgo de crédito, en función de las contrapartes con una mayor exposición a riesgos de transición y que muestran una menor capacidad financiera para adaptarse a una economía descarbonizada.

Asimismo, Ibercaja ha evaluado la exposición de su cartera de actividades productivas a riesgos físicos, agudos o crónicos, considerando los sectores de actividad más vulnerables, según la EBA. La evaluación se realiza, según el vencimiento medio de las operaciones contratadas por el cliente, a partir de un mapa de calor que determina la sensibilidad a impactos climáticos severos a corto, medio y largo plazo por sectores económicos CNAE, y la ubicación de la sede central de sus contrapartes tomando como referencia la evaluación en la herramienta ThinkHazard.

[46] Partnership for Carbon Accounting Financials.
[47] Base datos que identifica la intensidad de emisiones, de la forma tCO2eq./M€ de cifra de negocio, de los sectores de actividad económica, según el sistema de clasificación nacional NACE, en Europa.

Adicionalmente, con el fin de integrar el impacto de los riesgos climáticos en la planificación financiera de la Entidad, Ibercaja ha llevado a cabo un ejercicio de **cuantificación del impacto de los riesgos climáticos en el Presupuesto y Plan de Negocio**, a través del desarrollo de un escenario adverso climático alternativo que integra los impactos de los riesgos climáticos del escenario Net Zero 2050 desarrollado por la NGFS por considerarse el escenario con mayor impacto potencial en el corto plazo.

Con el fin de **analizar el impacto de los riesgos medioambientales**, no climáticos, en el desarrollo de las actividades productivas de la Entidad, Ibercaja ha tomado como referencia la evaluación del impacto medioambiental sobre los sectores económicos desarrollada por la Alianza Financiera de Capital Natural (NCFA, por sus siglas en inglés).

Según la NCFA, los sectores a los que se les atribuye un mayor impacto son aquellos cuyo desarrollo productivo está directamente relacionado o depende en mayor medida de los recursos naturales, siendo: el sector de Agricultura, Petróleo y gas, Minería Producción hidroeléctrica y distribución y tratamiento de agua.

b). Medición de riesgos ASG en el segmento promociones inmobiliarias:

El análisis de impactos por **riesgos climático de transición** sobre operaciones de promoción inmobiliaria se desarrolló a partir del Certificado de Eficiencia Energética de las promociones inmobiliarias en curso.

c) Medición de riesgos ASG en el segmento retail:

La Entidad ha actualizado el ejercicio de análisis del riesgo climático de la cartera de garantías inmobiliarias, evaluando los riesgos físicos y de transición, utilizando como input información proporcionada por ST Analytics[48].

En primer lugar, se ha analizado la evolución de los impactos climáticos físicos potenciales en las áreas geográficas más relevantes para la cartera de garantías inmobiliarias a consecuencia de incendios forestales, inundaciones fluviales o costeras, desertificación, actividad sísmica o volcánica; en segundo lugar, se ha analizado la evolución de las calificaciones de certificación energética de las viviendas de esta cartera con el objetivo de determinar la predisposición a riesgos de transición de la cartera hipotecaria de la Entidad.

[48] El proveedor de datos ha realizado una revisión analítica de los impactos climáticos en las garantías inmobiliarias de Ibercaja, además de un estudio de las calificaciones de certificación energética de las mismas.

3. Gestión y monitorización de riesgos ASG:

En lo que respecta al **segmento empresas**, Ibercaja ha trabajado en la **inclusión de los factores ASG** en los procesos de admisión y seguimiento del riesgo de crédito, en línea con la Guía de la EBA de Originación y Monitorización de los préstamos, que define los mecanismos y procedimientos de gobierno interno de las entidades financieras en relación con las operaciones de crédito. En este sentido se incluye en sus políticas de admisión una referencia a la consideración de los riesgos ASG en la evaluación de clientes y operaciones en riesgo de crédito, en base a la cumplimentación de un **Cuestionario ASG cualitativo a nivel cliente y a nivel operación**, que se actualizan periódicamente, y que tiene el objetivo de recopilar y gestionar información ambiental, social y de gobernanza sobre clientes y operaciones.

De esta manera, la Entidad puede evaluar el riesgo ASG, poniendo foco en riesgo climático, de los clientes y operaciones que forman parte del público objetivo. La información quedará reflejada, cuando proceda conforme a criterios internos de la Entidad, en el Informe de Riesgos de operaciones crediticias.

La Entidad cuenta con una **Política de Exclusiones ASG en Riesgo de Crédito y una Política de Exclusiones ASG en actividades de inversión de la cartera de valores de Ibercaja**, aprobadas por el Consejo de Administración, que limitan el impacto de los factores ASG sobre el riesgo de crédito y la cartera de valores de la Entidad. El objetivo de Ibercaja es evitar cualquier operación de financiación o de inversión que pueda considerarse controvertida por su alto riesgo ambiental, social, ético o reputacional. Las Políticas de Exclusiones ASG establecen una serie de exclusiones generales y sectoriales:

- Las **exclusiones generales** limitan el acceso de un cliente a financiación o la inversión en la misma en base a criterios transversales e independientes a los sectores económicos. Estas exclusiones se vinculan con la protección de los Derechos Humanos, Derechos Laborales, según la OIT, Conducta Empresarial Responsable, las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales y de zonas protegidas. Se evalúan a nivel cliente y operación.
- Las **exclusiones sectoriales** afectan a determinadas actividades económicas y se evalúan a nivel cliente y a nivel operación. Entre los sectores regulados se incluye el sector de la Defensa, de la Minería, de la Energía o de la Agricultura.

Asimismo, con el objetivo de avanzar en el análisis de nuestros clientes y en la integración de riesgos climáticos en la gestión del riesgo de crédito, Ibercaja ha comenzado a trabajar en la elaboración de **fichas de descarbonización** para monitorizar los planes de transición de aquellas contrapartes que desarrollan su actividad en los sectores en los que se han definido objetivos de descarbonización a 2030, para cumplir con los compromisos adoptados tras la adhesión a la NZBA.

Por otro lado, la Entidad integra los riesgos climáticos como parte del Principio de Seguimiento Integral dentro la **Política de Seguimiento de Riesgo de Crédito**. Este principio aplica sobre todas las contrapartes de actividades productivas de la Entidad y tiene el objetivo de identificar la información necesaria para realizar el seguimiento periódico de los acreditados individualmente significativos, incluyendo la visión global en sus perfiles del riesgo climático de transición (Rct).

Para poder limitar la exposición a sectores con un elevado riesgo climático de transición, Ibercaja **ha definido umbrales sobre las métricas de concentración sectorial dentro del Marco de Apetito al Riesgo**, estableciendo límites a la exposición a sectores altamente intensivos en carbono. Los niveles de Apetito al Riesgo que la Entidad está dispuesta a asumir en la ejecución de su estrategia de negocio se han fijado estableciendo como referencia el mantenimiento de una cartera de inversiones crediticias diversificada, teniendo en consideración la distribución sectorial de la economía española y la exposición media a sectores intensivos en carbono de los bancos europeos que participaron en el ejercicio de estrés test climático del BCE.

La monitorización y seguimiento de estas métricas son objeto de la gobernanza establecida para el Marco de Apetito al Riesgo del Grupo, con evaluación periódica del grado de cumplimiento por las áreas de Control y reporting a la Alta Dirección y Órganos de Gobierno de la Entidad.

Respecto a la cartera de **promoción inmobiliaria**, en 2023, Ibercaja ha comenzado a integrar información del certificado de eficiencia energética de las operaciones de promoción inmobiliaria, con la finalidad de poder realizar un seguimiento del nivel de eficiencia energética de las promociones en curso, avanzando así en la integración y análisis de los riesgos climáticos en todas sus carteras.

En relación con el **segmento *retail***, se ha integrado en el seguimiento de la cartera hipotecaria el producto de financiación Hipoteca +Sostenible, también se incluyen trimestralmente en los reportes al Comité Global de Riesgos y Órganos de Gobierno.

Adicionalmente, la Entidad, en colaboración con proveedores de datos externos y contando con fuentes de datos internas, recopila información sobre la evaluación de las capacidades formativas, aspectos de continuidad del accionariado, aspectos vinculados a los órganos de gobierno y sus compromisos, etc. de su cartera de clientes.

En cuanto a la **gestión del riesgo de liquidez,** se continúa aplicando una depreciación de bonos no sostenibles (analizando la diferencia de diferenciales entre un bono verde y otro marrón del mismo emisor equivalente) en el ejercicio de autoevaluación de liquidez, con el objetivo de integrar los riesgos climáticos en este riesgo prudencial.

En la gestión del **riesgo de mercado,** Ibercaja desarrolló, bajo la misma metodología que para riesgo de crédito, una métrica de concentración de riesgo de transición a través del indicador denominado Riesgo climático de transición (Rct) que permite clasificar a las empresas invertidas de su actividad y se incorporaron en el Marco de Apetito al Riesgo de la Entidad. A lo largo de 2023, se ha monitorizado el seguimiento de esta métrica.

En relación con la gestión y control del **riesgo operacional**, la Entidad ha avanzado en un doble sentido. Por un lado, se mantiene permanentemente actualizado el Mapa de Riesgos Operacionales vinculado al mapa de riesgos climáticos según los avances alcanzados. Ello implica que la evaluación de riesgo operacional se mantiene por tanto actualizada en este sentido. Por otro lado, la Entidad cuenta con una Unidad de Control de Riesgos No Financieros, con funciones específicas en el ámbito del control de riegos ASG. Así, en 2023 dicha Unidad ha participado con un papel activo en el proceso de revisión de los inventarios de riesgos climáticos evaluados cualitativamente por las primeras líneas de defensa de los riesgos prudenciales.

En 2023, Ibercaja ha continuado analizando el impacto de riesgos físicos sobre sus inmuebles de uso propio o arrendados utilizados por Ibercaja a partir de los datos aportados por ST Analytics con el objetivo contribuir en la definición del Plan de Continuidad de la Entidad. La metodología definida por el proveedor de datos para la valoración de riesgos de inundación en las provincias españolas se fundamenta en la definición del SNCZI de las zonas inundables, para generar mapas de peligrosidad, y en la evaluación de las potenciales consecuencias adversas asociadas a inundaciones, con el objetivo de obtener mapas de riesgo[49].

[49] No se consideran los riesgos sísmicos y de incendios por no ofrecer resultados concluyentes, así como el riesgo de desertificación por no considerarse relevante en la operativa de la Entidad

Además, la Entidad realiza un ejercicio denominado VaR de Riesgo Operacional, que consiste en una metodología de cálculo interno que Ibercaja utiliza como soporte para el análisis y revisión de sus resultados operacionales, adicional a la metodología regulatoria de cálculo de capital por Riesgo Operacional a través del Método Estándar (Pilar I de Basilea II). La metodología VaR Operacional parte de la modelización de una distribución de pérdidas operacionales a partir del ajuste de distribuciones de frecuencias e impactos desde los datos de frecuencia e impactos obtenidos en dichos cuestionarios de autoevaluación. Por tanto, se trata de un enfoque cualitativo (cuestionarios de autoevaluación) y un enfoque cuantitativo (resultado y evaluación cuantitativa del gestor del riesgo operacional correspondiente). En este sentido, el ejercicio VaR toma en consideración los riesgos climáticos, físicos y de transición, para la obtención del resultado global del análisis. Adicionalmente, la Entidad obtiene un resultado específico de VaR vinculado a riesgos climáticos.



08

Investigación, desarrollo y tecnología

8. Investigación, desarrollo y tecnología

2-6

> Ibercaja, en el marco del Plan Desafío 2023, ha apostado por acelerar la transformación del Banco con la tecnología como palanca decisiva para apuntalar las ventajas competitivas de nuestro modelo operativo y comercial.

Evolución del modelo tecnológico

Durante este año se ha finalizado con éxito el Plan Estratégico Desafío 2023, con la **iniciativa estratégica de evolución del modelo tecnológico**, cumpliendo con los objetivos establecidos de mejora de las capacidades tecnológicas, flexibilidad y agilidad en la provisión de servicios tecnológicos, y mejora de la madurez del marco de gobierno tecnológico y de ciberseguridad.

Se ha continuado trabajando junto con **Microsoft**, y en el marco del acuerdo estratégico, para el desarrollo de las capacidades tecnológicas de soluciones basadas en cloud, capacidades de ciberseguridad, mejora del modelo de relación omnicanal y aplicación de la inteligencia artificial.

Ibercaja apuesta por la innovación y para ello se han desarrollado y probado soluciones innovadoras para poder implementar en próximos años:

- **Solución de acceso passwordless** basada en biometría para el puesto de trabajo de los empleados.
- **Herramienta de ciberentrenamiento y formación** basada en inteligencia artificial para prevenir el ciberriesgo en los usuarios internos.
- **Uso de Microsoft Dynamics Omnichannel** para la gestión remota de clientes.

También se han desarrollado durante el año 2023 **proyectos tecnológicos** relevantes de transformación para la mejora de la calidad de servicio, la eficiencia y la madurez del marco de gestión y control tecnológico:

- Implantación de la herramienta **ServiceNow** para la gestión de servicios tecnológicos y gestión de ciberseguridad.

- **Transformación del modelo operativo** y consolidación de proveedores para el mantenimiento de aplicaciones y la gestión de infraestructuras tecnológicas.
- Realización de ejercicios de **ciberseguridad avanzada**, tipo Red Team, para la identificación de áreas de mejora en los controles y operaciones de ciberseguridad.
- Implantación y despliegue en toda la red de oficinas de una **solución SDWAN** para la mejora de la calidad y gestión de las comunicaciones.

Además, Ibercaja ha cerrado **acuerdos relevantes** durante 2023 para la innovación y despliegue de nuevas soluciones que mejoren las capacidades tecnológicas. La Entidad ha cerrado un **acuerdo con Telefónica** para el despliegue y cobertura completa de comunicaciones con fibra óptica de alta capacidad en todas las oficinas y sedes principales, y para el desarrollo de soluciones tecnológicas basadas en redes privadas 5G para las comunicaciones internas y la evolución de comunicaciones unificadas basadas en soluciones cloud con tecnologías Microsoft.

Ibercaja continúa apostando por la **captación y desarrollo del talento tecnológico** con la incorporación de varios perfiles tecnológicos durante el año 2023 y el desarrollo de un plan de formación especializada en nuevas tecnologías.

Transformación del modelo operativo

Principales aspectos de innovación y de excelencia en operaciones

El modelo operativo objetivo que se viene construyendo desde hace más de 5 años y que cuenta con iniciativas de eficiencia, modelos de colaboración con especialistas, cambios tecnológicos ágiles, y outsourcing avanzado ha contado este año con nuevas iniciativas con altos componente de innovación.

A la externalización de diferentes tareas y procesos, sometida a supervisión formal y a una dinámica de seguimiento continua, se le ha unido cada año un gran número de iniciativas de optimización de procesos, apoyado en diferentes medios y herramientas:

- En este ejercicio se han culminado oleadas de **externalización de procesos** gobernadas a través de una metodología consolidada que impone modelos de rentabilidad y transformación y que se apoya en nuevos mapas de indicadores que enfatizan el control de la actividad y la calidad del servicio y proveedor.

- Dentro de la dirección se han acometido y finalizado con éxito diferentes **proyectos de innovación** aplicada dentro del modelo genera de búsqueda de rentabilidad de la inversión y ahorro de costes.
- Se han desarrollado proyectos de **minería de procesos** utilizando por primera vez (con la ayuda de herramientas de BPM como Celonis) métricas y resultados de este tipo para el rediseño de procesos.
- Se ha implantado por primera vez herramientas y metodología de **inteligencia artificial** aplicada a operaciones, con proyectos exitosos de modelos de predicción de fallos o de previsión de necesidad de procesos.

En relación con el uso de la inteligencia artificial, cabe destacar la construcción de un sistema de gestión del conocimiento que transforma el actual, utilizando por primera vez en la entidad, **inteligencia artificial generativa**. Los resultados del proyecto (heredero de un sistema previo de inteligencia artificial tradicional, desarrollado sobre Watson de IBM) han permitido desarrollar una plataforma que a través de lenguaje natural presta servicio a miles de empleados y agentes externos que obtiene respuestas en una centésima parte de los tiempos anteriores y con niveles de calidad en respuesta que superan el 95%. El proyecto, que ha sido desarrollado por la unidad de Normativa y depende de la Dirección de Organización, ha sido construido durante 2023 sobre modelos GPT (4) y continúa su evolución en 2024 con previsiones de mayor alcance y posibilidad de uso de multiplicidad de nuevas herramientas.

En la línea desarrollada en ejercicios previos de mejora del autoservicio de clientes, se ha continuado la **línea de innovación en Cajeros (ATMs)**, que acumulan hoy más de 60 posibles transacciones. En 2023 se ha implantado en estos dispositivos un desarrollo de innovación especialmente emblemático: la adaptación de estos a las necesidades de uso de personas con capacidades visuales reducidas, a través del modo guiado por voz. Dirigido desde la Dirección de Organización y Operaciones, con la colaboración del fabricante (Fujitsu) utilizando herramientas de inteligencia artificial, se ha conseguido abrir este canal de autoservicio a miles de clientes que no obtenían hoy la respuesta adecuada. Más allá de los cajeros automáticos, en esta línea de accesibilidad se hallan en desarrollo decenas de grandes iniciativas que serán puestas en funcionamiento a lo largo de 2024-25.

Continuidad de negocio y resiliencia operacional

Tras la consolidación progresiva de un **sistema de gestión de continuidad de negocio** a lo largo de los últimos cinco años en la Dirección de Organización y Operaciones, se ha fortalecido el marco de dirección y operación de este.

Durante el ejercicio, se ha realizado una mejora significativa en la sistematización de los **Business Impact Analysis** y se ha realizado pruebas eficaces en la práctica totalidad de escenarios posibles tomando resultados y lecciones aprendidas como elementos de mejora continua que han reconfigurado el modelo de gestión y control de los procesos y activos críticos (más de 200, implicando a más de 1000 especialista y 365 activos).

Asimismo, se han realizado tres **auditorías internas y externas** del sistema y su gobierno y realizado un ejercicio de perfecta coherencia con el escenario supervisor de resolución, con el fin de construir sobre el sistema de continuidad de negocio un esquema único de gobierno en situación de crisis. Este proceso de mejora continua, se ha orientado a fortalecer el marco de resiliencia operacional respondiendo a la exigencia de la actividad supervisora especializada y a las normas que vertebran la disciplina. El sistema ha sido implantado con éxito en su segunda fase de madurez y culminado el ciclo de control de la totalidad de la organización, habiendo afrontado hitos de continuidad y crisis.



09

Perspectivas y evolución previsible del negocio

9. Perspectivas y evolución previsible del negocio.

Balance y evolución previsible de la actividad del Grupo Ibercaja

Ibercaja reitera sus objetivos de medio plazo de calidad de activo, solvencia y rentabilidad en el segundo año de su plan estratégico Desafío 2023

2023 ha estado marcado por una elevada incertidumbre geopolítica y macroeconómica, que ha impactado negativamente en la actividad empresarial. A pesar de este entorno tan complejo, Ibercaja ha culminado su Plan Estratégico Desafío 2023 habiendo cumplido con holgura los principales objetivos financieros y operativos que fijó como metas hace ahora tres años.

La Entidad ha cumplido con los exigentes objetivos comerciales de crecimiento en los segmentos estratégicos prioritarios definidos en el Plan (Banca de Empresas, Banca Personal y gestión de activos y seguros), logrando ganancias de cuota de mercado en crédito a empresas (+32 p.b. desde el cierre de 2020), fondos de inversión (+98 p.b. desde el cierre de 2020), planes de pensiones (+25 p.b. desde el cierre de 2020), y seguros de vida (+16 p.b. desde el cierre de 2020) y un crecimiento de la cartera de seguros de riesgo del 5,6% anual desde 2020, en un contexto de mercado además muy competitivo. En lo que respecta a la transformación digital, el número de clientes digitales del Banco asciende ya a 951 mil (+12,9% desde 2020) y los usuarios de la app de banca móvil se cifran en 729 mil clientes (+40,0% desde 2020). Las ventas digitales se sitúan ya en el 41,9% del total vs. 33,9% al inicio del Plan.

Objetivos a medio plazo de Ibercaja



En lo que respecta a los objetivos financieros, Ibercaja Banco cuenta a cierre de 2023 con uno de los ratios de activos improductivos más bajos del sistema (2,8%), claramente por debajo del objetivo estratégico (4,0%), tras haber reducido el saldo de los mismos en un 49% desde 2020. En cuanto a rentabilidad, el ROTE alcanza el 11,6%, superando el objetivo estratégico del 9,0% marcado al inicio del plan y muy por encima del 0,9% que se registró en un 2020, un ejercicio marcado por la pandemia. En términos de solvencia, el CET1 Fully Loaded alcanza el 12,7% y supera el 12,5% marcado como objetivo estratégico. La sólida evolución de la rentabilidad y del balance ha permitido a la Entidad situar el ratio payout en al menos el 60% durante toda la duración del Plan Estratégico. En este sentido, Fundación Bancaria Ibercaja ya ha cubierto un 80% (260Mn€) del total del Fondo de Reserva exigido por las autoridades, gracias a los dividendos distribuidos por Ibercaja Banco en estos tres ejercicios.

Estos avances comerciales, financieros y de transformación han venido acompañados de la sensibilidad social histórica de la Entidad. Durante todo el Plan, Ibercaja ha sido parte activa a la hora de buscar soluciones para sus clientes (líneas ICO Covid, Código de Buenas Prácticas Hipotecarias…), ya sea por los efectos de la pandemia, la invasión de Ucrania o la reciente y abrupta subida de los tipos de intereses… Ibercaja también ha lanzado medidas específicas para reforzar el servicio financiero y la atención a personas mayores. Igualmente, la Entidad ha promovido y respaldado centenares de alianzas con instituciones y asociaciones, públicas y privadas, mediante convenios de colaboración y acuerdos de patrocinio

A lo largo del ciclo estratégico 2021-2023 Ibercaja ha dado un paso al frente en su apuesta por la sostenibilidad, desarrollando hitos clave para la integración de los factores ASG en la gestión de riesgos y en el negocio. Así, la Entidad, ha avanzado en la medición y gestión de los riesgos climáticos y medioambientales, en la implementación de la estrategia de negocio sostenible, en la definición del modelo de datos ASG y en el desarrollo de políticas y marcos de gobierno para la gobernanza de los riesgos ASG. También se ha calculado la huella de emisiones financiadas y se han establecido objetivos intermedios de descarbonización en tres sectores para dar cumplimiento a la Net Zero Banking Alliance (NZBA), alianza de la cual Ibercaja es miembro fundador desde 2021.

Sobre las bases de un excelente Plan Estratégico Desafío 2023, Ibercaja está trabajando ya en su próximo Plan Estratégico que estará enfocado a la creación de valor a largo plazo, con el cliente en el centro de la gestión, y con el reto de mantener el salto de rentabilidad que la Entidad ha alcanzado en este último trienio.



10

Hechos posteriores al cierre

10. Hechos posteriores al cierre

Con fecha 1 de enero de 2024, el Grupo ha registrado en el epígrafe de "Otros gastos de explotación" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada un impacto de 40.455 miles de euros por el gravamen temporal de entidades de crédito (28.913 miles de euros registrados en el ejercicio 2023, Nota 33).

Con fecha 18 de enero de 2024, se ha publicado una nota de prensa del Tribunal Constitucional en la que se anunciaba la decisión unánime del Pleno de este órgano jurisdiccional en relación con la declaración de inconstitucionalidad de determinadas medidas relativas al Impuesto sobre Sociedades introducidas por el Real Decreto-ley 3/2016. Adicionalmente, el 29 de enero de 2024, dicha sentencia ha sido publicada en la página web del Tribunal Constitucional.

Los efectos de esta sentencia se derivarán de la ejecución de cada una de las reclamaciones interpuestas en relación a los ejercicios afectados, por lo que el cálculo de su impacto, tanto en lo que se refiere a la cuantificación de las magnitudes afectadas, como en lo relativo al calendario de los mismos, estará condicionado por dicho proceso de ejecución. Se prevé que los impactos de los distintos procesos de ejecución puedan tener un impacto agregado positivo en el patrimonio neto del Grupo, permitiendo una aceleración en el aprovechamiento de créditos fiscales y una posible recuperación de caja por los impuestos pagados en ejercicios anteriores, todo ello sujeto a las decisiones que, respecto de cada ejercicio y como parte del proceso de ejecución, adopte el Grupo al respecto y sin que, en ningún caso, dicho impacto fuese significativo a efectos de las presentes cuentas anuales consolidadas.

El 31 de enero de 2024, Ibercaja Banco, S.A. ha emitido unos bonos senior verdes preferentes por importe de 500 millones de euros con vencimiento el 30 de julio del 2028, si bien la emisión podría ser amortizada anticipadamente, a opción de la Entidad, a partir del 30 de julio de 2027. El precio de la emisión ha sido del 99,861% y devengarán un cupón fijo anual del 4,375% hasta el 30 de julio de 2027. A partir de esta fecha devengarán un interés fijo igual al tipo swap a 1 año más un margen del 1,65%.

Con fecha 20 de febrero de 20234, Ibercaja Banco ha emitido dos cédulas hipotecarias por importe de 750 millones de euros de nominal cada una con vencimiento el 20 de febrero de 2034 y 2036. El precio de las emisiones fue del 100% y devengarán un cupón trimestral equivalente al Euribor a tres meses más un margen del 0,8% y del 1% anual, respectivamente. Ambas cédulas han sido retenidas por la Entidad y figurarán como valores propios en cartera.

Asimismo, el 22 de febrero de 2024 se ha llevado a cabo la amortización anticipada de la cédula hipotecaria Ibercaja Septiembre 2018 II por 750 millones de euros.

Con fecha 26 de febrero de 2024 se ha producido la liquidación anticipada de TDA Ibercaja ICO-FTVPO, Fondo de Titulización Hipotecaria, lo que ha conllevado a la amortización anticipada del bono de titulización que respaldaba el fondo por importe de 28.261 miles de euros.



11

Medidas Alternativas de Rendimiento

11. Medidas Alternativas de Rendimiento

De acuerdo con las recomendaciones emanadas de las directrices de la Autoridad Europea de Valores y Mercados (European Securities and Markets Authority, ESMA, ESMA/2015/1415es), a continuación se definen las **Medidas Alternativas de Rendimiento (MAR)** utilizadas en este informe, así como su **definición y conciliación con las partidas del balance y la cuenta de resultados** utilizadas para su cálculo.

Ibercaja utiliza ciertas MAR, que no han sido auditadas, con el objeto de que contribuyan a una mejor comprensión de la evolución financiera de la compañía. Estas medidas deben considerarse como información adicional, y en ningún caso sustituyen la información financiera elaborada bajo las NIIF. Asimismo, la forma en la que el Grupo define y calcula estas medidas puede diferir de otras medidas similares calculadas por otras compañías y, por tanto, podrían no ser comparables.

Los datos a cierre de 2022 están reexpresados bajo IFRS17.

MARs relacionadas con la cuenta de resultados

INGRESOS RECURRENTES:

Definición: sumatorio del margen de intereses y comisiones netas y diferencias de cambio (MAR definida y calculada más adelante) y resultado neto de contratos de seguros.

Relevancia de su uso: mide la evolución de los ingresos directamente relacionados con la actividad típicamente bancaria.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2023	31/12/2022
+	Margen de intereses (1)	660.718	462.429
+	Comisiones netas y diferencias de cambio (2)	449.888	438.065
+	Resultado contratos de seguros (neto)	146.310	61.902
=	**Ingresos recurrentes**	**1.256.916**	**962.396**

(1) Fuente: cuenta de resultados consolidada en las cuentas anuales.
(2) MAR. Ver su definición y cálculo más adelante.

COMISIONES NETAS Y DIFERENCIAS DE CAMBIO:

Definición: agregación del neto de ingresos por comisiones y gastos por comisiones junto a diferencias de cambio.

Relevancia de su uso: mide los ingresos generados vía comisiones.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2023	31/12/2022
+	Ingresos por comisiones	470.285	457.575
-	Gastos por comisiones	19.502	19.236
+	Diferencias de cambio, netas	(895)	(274)
=	**Comisiones netas y diferencias de cambio**	**449.888**	**438.065**

Fuente: cuenta de resultados consolidada en las cuentas anuales.

RESULTADO DE OPERACIONES FINANCIERAS NETO:

Definición: sumatorio de ganancias/pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, ganancias/pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, ganancias/pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, ganancias/pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados y ganancias/pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas.

Relevancia de su uso: conocer el importe de resultados relacionados con la actividad financiera pero que, por su naturaleza, no pueden considerarse como ingresos recurrentes.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2023	31/12/2022
+	Ganancias/pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados	1.297	4.519
+	Ganancias/pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar	7.407	30.866
+	Ganancias/pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	117.166	(183.222)
+	Ganancias/pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	(132.156)	161.485
+	Ganancias/pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas	(1.677)	945
=	**Resultados de operaciones financieras**	**(7.963)**	**14.593**

Fuente: cuenta de resultados consolidada en las cuentas anuales.

OTROS PRODUCTOS Y CARGAS DE EXPLOTACIÓN:

Definición: sumatorio del neto de otros ingresos y gastos de explotación e ingresos.

Relevancia de su uso: medir los ingresos y gastos que no provienen, en su totalidad, de la actividad financiera, pero que están relacionados con nuestro negocio.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2023	31/12/2022
+	Otros ingresos de explotación	43.260	46.700
–	Otros gastos de explotación	112.755	89.890
=	**Otros productos y cargas de explotación**	**(69.495)**	**(43.190)**

Fuente: cuenta de resultados consolidada en las cuentas anuales

GASTOS DE EXPLOTACIÓN:

Definición: sumatorio de gastos de personal, otros gastos de administración y amortización.

Relevancia de su uso: indicador de los gastos incurridos en el ejercicio de nuestra actividad.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2023	31/12/2022
+	Gastos de personal	371.992	329.712
+	Otros gastos de administración	168.488	164.628
+	Amortización	81.671	74.552
=	**Gastos de explotación**	**622.151**	**568.892**

Fuente: cuenta de resultados consolidada en las cuentas anuales

GASTOS DE EXPLOTACIÓN RECURRENTES:

Definición: gastos de explotación (MAR definida y calculada anteriormente) excluidos los conceptos no recurrentes.

Relevancia de su uso: medir la evolución de los gastos ordinarios generados por nuestra actividad (negocio bancario, gestión de activos y bancaseguros), excluyendo conceptos no recurrentes, tales como la gratificación extraordinaria contabilizada en 2023.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2023	31/12/2022
+	Gastos de explotación (1)	622.151	568.892
–	Gastos no recurrentes (2)	17.815	–
=	**Gastos de explotación recurrentes**	**604.336**	**568.892**

(1) MAR. Ver su definición y cálculo ya explicados anteriormente.
(2) Fuente: nota 38 en las cuentas anuales.

RESULTADO ANTES DE SANEAMIENTOS:

Definición: margen bruto menos gastos de explotación (gastos de administración y amortización).

Relevancia de su uso: mostrar la rentabilidad antes de saneamientos.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2023	31/12/2022
+	Margen bruto	1.186.464	943.648
–	Gastos de administración	540.480	494.340
–	Amortización	81.671	74.552
=	**Resultado antes de saneamientos**	**564.313**	**374.756**

Fuente: cuenta de resultados consolidada en las cuentas anuales.

RESULTADO RECURRENTE ANTES DE SANEAMIENTOS:

Definición: diferencia entre los ingresos recurrentes y los gastos de explotación recurrentes (MARs definidas y calculadas anteriormente).

Relevancia de su uso: medir la rentabilidad recurrente del negocio antes de saneamientos.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2023	31/12/2022
+	Ingresos recurrentes (1)	1.256.916	962.396
–	Gastos de explotación recurrentes (1)	604.336	568.892
=	**Resultado recurrente antes de saneamientos**	**652.580**	**393.504**

(1) MAR. Ver su definición y cálculo ya explicados anteriormente.

PROVISIONES, DETERIOROS Y OTROS SANEAMIENTOS:

Definición: sumatorio de provisiones, deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, deterioro del valor de inversiones en negocios conjuntos o asociadas, deterioro del valor de activos no financieros y la parte del epígrafe ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como operaciones interrumpidas que se corresponde con pérdidas por deterioro de otros activos no corrientes en venta.

Relevancia de su uso: indicador del coste por dotaciones realizadas en el ejercicio para cubrir el deterioro del valor de nuestros activos.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2023	31/12/2022
+	Provisiones o (-) reversión de provisiones	28.730	18.995
+	Deterioro del valor o (-) reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados	93.819	65.235
+	Deterioro del valor o (-) reversión del deterioro del valor de inversiones en negocios conjuntos o asociados	3.327	–
+	Deterioro del valor o (-) reversión del deterioro del valor de activos no financieros	14.695	18.281
+	Pérdidas por deterioro de otros activos no corrientes en venta	35.956	25.823
=	**Provisiones, deterioros y otros saneamientos**	**176.527**	**128.334**

Fuente: cuenta de resultados consolidada y nota 42 en las cuentas anuales.

OTRAS GANANCIAS Y PÉRDIDAS:

Definición: sumatorio de ganancias/pérdidas al dar de baja en cuenta activos no financieros y participaciones y resultados por enajenación de otros activos no corrientes en venta dentro del epígrafe ganancias/pérdidas de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas.

Relevancia de su uso: indicador del impacto en nuestros resultados de la baja / enajenación de activos no relacionados con la actividad ordinaria.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2023	31/12/2022
+	Ganancias o (-) pérdidas al dar de baja en cuenta activos no financieros y participaciones, netas (1)	(303)	5.720
+	Resultados por enajenación de otros activos no corrientes en venta (2)	3.902	2.152
=	**Otras ganancias y pérdidas**	**3.599**	**7.872**

(1) Fuente: cuenta de resultados consolidada en las cuentas anuales.
(2) Fuente: nota 42 en las cuentas anuales.

MARs relacionadas con rentabilidad

DIFERENCIAL DE LA CLIENTELA (%):

Definición: diferencia entre el rendimiento medio de la cartera crediticia y el coste de los depósitos minoristas.

Relevancia de uso: indicador de la rentabilidad de nuestro negocio minorista.

	(%)	31/12/2023	31/12/2022
+	Rendimiento del crédito a clientes	3,16 %	1,39 %
	Cociente entre los ingresos por intereses de la cartera de crédito registrados		
	en el año y el saldo medio del crédito a clientes		
-	Coste depósitos minoristas	0,28 %	(0,01) %
	Cociente entre los gastos por intereses de los depósitos minoristas registrados		
	en el año y el saldo medio de los depósitos minoristas		
=	Diferencial de la clientela (%)	2,88 %	1,40 %

Fuente: información interna del Banco.

RATIO DE EFICIENCIA:

Definición: cociente entre los gastos de explotación recurrentes (MAR definida y calculada anteriormente) y el margen bruto.

Relevancia de su uso: medir nuestra eficiencia operativa.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2023	31/12/2022
Numerador	Gastos de explotación totales (1)	622.151	568.892
Denominador	Margen bruto (2)	1.186.464	943.648
=	**Ratio de eficiencia (%)**	**52,44 %**	**60,29 %**

(1) MAR. Ver su definición y cálculo ya explicados anteriormente.
(2) Fuente: cuenta de resultados consolidada en las cuentas anuales.

RATIO DE EFICIENCIA RECURRENTE:

Definición: cociente entre los gastos de explotación recurrentes y los ingresos recurrentes (MARs definidas y calculadas anteriormente).

Relevancia de su uso: medir la eficiencia de nuestra actividad recurrente.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2023	31/12/2022
Numerador	Gastos de explotación recurrentes (1)	604.336	568.892
Denominador	Ingresos recurrentes (1)	1.256.916	962.396
=	**Ratio de eficiencia recurrente (%)**	**48,08 %**	**59,11 %**

(1) MAR. Ver su definición y cálculo ya explicados anteriormente.

ROA:

Definición: cociente entre el resultado atribuido a la entidad dominante y el activo total medio consolidado.

Relevancia de su uso: medir la rentabilidad de nuestro activo.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2023	31/12/2022
Numerador	Resultado atribuido a la entidad dominante (1)	304.396	181.871
Denominador	Activo total medio consolidado (2)	54.187.969	58.489.581
=	**ROA (%)**	**0,56 %**	**0,31 %**

(1) Fuente: cuenta de resultados consolidada en las cuentas anuales.
(2) El saldo medio del activo total se ha calculado como media simple de los saldos mensuales del activo. El saldo medio mensual es la media de los saldos finales ponderados al 50% (es decir, el saldo al final del mes de referencia multiplicado por 0,5 más el saldo al final del mes inmediatamente anterior al mes de referencia multiplicado por 0,5).

RORWA:

Definición: cociente entre el resultado atribuido a la entidad dominante y los activos ponderados por riesgo.

Relevancia de su uso: medir la rentabilidad de nuestros activos ponderados por riesgo.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2023	31/12/2022
Numerador	Resultado atribuido a la entidad dominante (1)	304.396	181.871
Denominador	Activos ponderados por riesgo phsed in (2)	18.609.328	18.073.489
=	**RORWA (%)**	**1,64 %**	**1,01 %**

(1) Fuente: cuenta de resultados consolidada en las cuentas anuales.
(2) Fuente: nota 1.7.2 en las cuentas anuales.

ROE:

Definición: cociente entre el resultado atribuido a la entidad dominante y los fondos propios medios consolidados. Se excluye la emisión de AT1 de 350 millones contabilizada como fondos propios.

Relevancia de su uso: medir la rentabilidad sobre los fondos propios.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2023	31/12/2022
Numerador	Resultado atribuido a la entidad dominante (1)	304.396	181.871
Denominador	Fondos propios medios consolidados (2)	2.949.971	2.879.629
=	**ROE (%)**	**10,32 %**	**6,32 %**

(1) Fuente: cuenta de resultados consolidada en las cuentas anuales.
(2) Calculado como media simple de los cierres trimestrales transcurridos desde el diciembre anterior incluido, ponderándose el primer y último trimestre por 0,5 y el resto por 1.

ROTE:

Definición: cociente entre el resultado atribuido a la entidad dominante y los fondos propios tangibles medios consolidados. Se excluye la emisión de AT1 de 350 millones contabilizada como fondos propios.

Relevancia de su uso: medir la rentabilidad sobre el patrimonio tangible.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2023	31/12/2022
Numerador	Resultado atribuido a la entidad dominante (1)	304.396	181.871
Denominador	Fondos propios tangibles medios consolidados (2)	2.623.666	2.603.328
=	**ROTE (%)**	**11,60 %**	**6,99 %**

(1) Fuente: cuenta de resultados consolidada en las cuentas anuales.
(2) Calculado como media simple de los cierres trimestrales transcurridos desde el diciembre anterior incluido, ponderándose el primer y último trimestre por 0,5 y el resto por 1.

MARs relacionadas con solvencia

DENSIDAD DE LOS APRS:

Definición: cociente entre los activos ponderados por riesgo y el activo total.

Relevancia de su uso: medir el perfil de riesgo de nuestro balance.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2023	31/12/2022
Numerador	Activos ponderados por riesgo phased in (1)	18.609.328	18.073.489
Denominador	Activo total consolidado (2)	54.516.480	54.636.093
=	**Densidad de los APRs**	**34,14%**	**33,08%**

(1) Fuente: nota 1.7.2 en las cuentas anuales.
(2) Fuente: balance consolidado en las cuentas anuales.

RATIO PAY-OUT:

Definición: cociente entre el dividendo previsto a repartir a los accionistas y el resultado atribuido a la entidad dominante.

Relevancia de su uso: medir la retribución al accionista.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2023	31/12/2022
Numerador	Distribución de dividendos (1)	182.626	121.272
Denominador	Resultado atribuido a la entidad dominante (2)	304.396	181.871
=	**Ratio pay-out (%)**	**60,00%**	**66,68%**

(1) Fuente: nota 4 en las cuentas anuales.
(2) Fuente: cuenta de resultados consolidada en las cuentas anuales.

MARs relacionadas con calidad de activos

ACTIVOS PROBLEMÁTICOS:

Definición: agregación de los activos deteriorados de préstamos y anticipos a la clientela y el valor bruto de los activos adjudicados.

Relevancia de su uso: evaluar el tamaño de nuestra cartera de activos improductivos en términos brutos.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2023	31/12/2022
+	Activos deteriorados préstamos y anticipos a la clientela (1)	483.298	495.623
+	Valor bruto activos adjudicados (2)	346.942	416.924
=	**Activos problemáticos**	**830.240**	**912.547**

(1) Fuente: nota 3.5.4 en las cuentas anuales.
(2) Fuente: nota 3.5.6.2 en las cuentas anuales.

RATIO DE MOROSIDAD PRÉSTAMOS Y ANTICIPOS A LA CLIENTELA:

Definición: cociente entre los activos deteriorados de préstamos y anticipos a la clientela y los préstamos y anticipos a la clientela brutos.

Relevancia de su uso: monitorizar la calidad de la cartera crediticia.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2023	31/12/2022
Numerador	Activos deteriorados préstamos y anticipos clientela (1)	483.298	495.623
Denominador	Préstamos y anticipos a la clientela brutos (2)	29.797.114	31.346.411
=	**Ratio de morosidad ptmos y anticipos clientela (%)**	**1,62%**	**1,58%**

(1) Fuente nota 3.5.4 en las cuentas anuales.
(2) Fuente: notas 8 y 11.4 en las cuentas anuales.

ÍNDICE DE ACTIVOS PROBLEMÁTICOS:

Definición: relación entre los activos problemáticos (MAR definida y calculada anteriormente) y el valor de la exposición.

Relevancia de su uso: evaluar el tamaño de nuestra cartera de activos improductivos en términos relativos.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2023	31/12/2022
Numerador	Activos problemáticos (1)	830.240	912.547
Denominador	(a) Préstamos y anticipos a la clientela brutos (2)	29.797.114	31.346.411
	(b) Valor bruto activos adjudicados (3)	346.942	416.924
	(a) + (b) Valor de la exposición	30.144.056	31.763.335
=	**Índice de activos problemáticos (%)**	**2,75 %**	**2,87 %**

(1) Fuente: MAR. Ver su definición y cálculo ya explicados anteriormente.
(2) Fuente: notas 8 y 11.4 en las cuentas anuales.
(3) Fuente: nota 3.5.6.2 en las cuentas anuales. .

COSTE DEL RIESGO:

Definición: porcentaje que suponen los saneamientos asociados a préstamos y anticipos a la clientela e inmuebles adjudicados en relación a la exposición media entendida como el sumatorio de préstamos y anticipos a la clientela brutos e inmuebles adjudicados.

Relevancia de su uso: monitorizar el coste por dotaciones sobre la cartera de crédito y activos adjudicados.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2023	31/12/2022
Numerador	Saneamientos crédito e inmuebles adjudicados (1)	130.027	95.647
Denominador	Exposición media (crédito bruto e inmuebles (2)	30.790.051	31.986.112
=	**Coste del riesgo (%)**	**0,42%**	**0,30%**

(1) Fuente: información interna del Banco. El saneamiento del crédito procede del sumatorio del deterioro de activos financieros a coste amortizado y la dotación (reversión) de provisiones por compromisos y garantías concedidas. Los inmuebles adjudicados se clasifican según su naturaleza en activos no corrientes en venta, inversiones inmobiliarias y existencias. Su deterioro se encuentra contabilizado en los epígrafes "deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros (inversiones inmobiliarias y otros)" (nota 40 cuentas anuales consolidas) y "perdidas por deterioro de activos no corrientes en venta" (nota 42 cuentas anuales consolidadas).
(2) Calculado como media simple de los cierres trimestrales transcurridos desde el diciembre anterior incluido, ponderándose el primer y último trimestre por 0,5 y el resto por 1.

COBERTURA DE LOS RIESGOS DUDOSOS:

Definición: suma de pérdidas por deterioro de préstamos y anticipos a la clientela y cambios acumulados negativos en el valor razonable debidos al riesgo de crédito por exposiciones dudosas. Incluye las correcciones de valor por deterioro de activos de los stages 1, 2 y 3.

Relevancia de su uso: monitorizar el grado en que las provisiones asociadas a riesgo de crédito cubren los créditos dudosos.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2023	31/12/2022
+	Pérdidas por deterioro de activos préstamos y anticipos a la clientela (1)	449.553	442.996
+	Cambios acumulados negativos valor razonable exposiciones dudosas (2)	2.896	2.896
=	**Cobertura de los riesgos dudosos**	**452.449**	**445.892**

(1) Fuente: nota 11.4 en las cuentas anuales.
(2) Fuente: nota 8 en las cuentas anuales.

TASA DE COBERTURA DE LOS RIESGOS DUDOSOS:

Definición: cociente entre las provisiones constituidas por deterioro de activos (MAR definida y calculada anteriormente) sobre los activos deteriorados de préstamos y anticipos a la clientela.

Relevancia de su uso: monitorizar el grado en que las provisiones asociadas a riesgo de crédito cubren los créditos dudosos.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2023	31/12/2022
Numerador	Cobertura de los riesgos dudosos (1)	452.449	445.892
Denominador	Activos deteriorados préstamos y anticipos clientela (2)	483.298	495.623
=	**Tasa de cobertura de los riesgos dudosos (%)**	**93,62%**	**89,97%**

(1) Fuente MAR. Ver su definición y cálculo ya explicados anteriormente.
(2) Fuente nota 3.5.4 en las cuentas anuales.

TASA DE COBERTURA DE LOS ACTIVOS ADJUDICADOS:

Definición: cociente entre las correcciones de valor por deterioro de activos adjudicados (incluye desde la originación del crédito) y el valor bruto de los activos adjudicados.

Relevancia de su uso: Utilizamos esta MAR para monitorizar el grado en que las provisiones asociadas a inmuebles adjudicados cubren el valor bruto de dichos inmuebles.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2023	31/12/2022
Numerador	Correcciones de valor det. activos adjudicados (1)	224.441	250.804
Denominador	Valor bruto activos adjudicados (1)	346.942	416.924
=	**Tasa de cobertura activos adjudicados (%)**	**64,69%**	**60,16%**

(1) Fuente: nota 3.5.6.2 en las cuentas anuales.

TASA DE COBERTURA DEL SUELO ADJUDICADO:

Definición: cociente entre las correcciones de valor por deterioro de terrenos (incluye desde la originación del crédito) y el valor bruto adjudicado de terrenos.

Relevancia de su uso: monitorizar el grado en que las provisiones asociadas a suelos cubren el valor bruto de dichos inmuebles.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2023	31/12/2022
Numerador	Correcciones de valor det. terrenos (1)	127.259	149.000
Denominador	Valor bruto terrenos (1)	174.630	219.511
=	**Tasa de cobertura suelo adjudicado (%)**	**72,87%**	**67,88%**

(1) Fuente: nota 3.5.6.2 en las cuentas anuales.

TASA DE COBERTURA DE LOS ACTIVOS PROBLEMÁTICOS:

Definición: cociente entre las coberturas de los riesgos dudosos y activos adjudicados sobre la exposición problemática (MAR definida y calculada anteriormente).

Relevancia de su uso: monitorizar el grado en que las provisiones asociadas a créditos dudosos e inmuebles adjudicados cubren el valor bruto de dicha exposición.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2023	31/12/2022
Numerador	(a) Cobertura de los riesgos dudosos (2)	452.449	445.892
	(b) Correcciones de valor det. activos adjudicados (1)	224.441	250.804
	(a) + (b) Cobertura activos problemáticos	676.890	696.696
Denominador	Activos problemáticos (2)	830.240	912.547
=	**Tasa de cobertura de los activos problemáticos (%)**	**81,53 %**	**76,35 %**

(1) Fuente: nota 3.5.6.2 en las cuentas anuales
(2) Fuente: MAR. Ver su definición y cálculo ya explicados anteriormente.

ACTIVOS PROBLEMÁTICOS NETOS SOBRE ACTIVO TOTAL:

Definición: relación entre los activos problemáticos netos de coberturas (MAR definida y calculada anteriormente) y el activo total.

Relevancia de su uso: medir el peso de los activos problemáticos, una vez deducidas las provisiones vinculadas a dichos activos, sobre el balance.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2023	31/12/2022
Numerador	(a) Activos problemáticos (1)	830.240	912.547
	(b) Cobertura de los activos problemáticos (1)	676.890	696.696
	(a) – (b) Activos problemáticos netos de coberturas	153.350	215.851
Denominador	Activo total (2)	54.516.480	54.636.092
=	**Activos problemáticos netos sobre activo total (%)**	**0,28%**	**0,40 %**

(1) Fuente: MAR. Ver su definición y cálculo ya explicados anteriormente.
(2) Fuente: balance consolidado en las cuentas anuales.

MARS relacionadas con volumen de negocio

DEPÓSITOS MINORISTAS:

Definición: sumatorio de ahorro vista e imposiciones a plazo tradicionales sin cédulas hipotecarias ni cesión temporal de activos contabilizados en el epígrafe depósitos de la clientela del balance consolidado.

Relevancia de su uso: indicador de la financiación minorista en balance.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2023	31/12/2022
+	Depósitos a la vista (1)	32.331.054	35.575.488
+	Depósitos a plazo (1)	2.366.689	2.813.720
-	Cédulas hipotecarias (incluye importe nominal y prima de emisión)	945.954	1.014.436
	Importe nominal cédulas hipotecarias (1)	1.006.026	1.081.026
	Prima de emisión cédulas hipotecarias (2)	(60.072)	(66.590)
	Depósitos a plazo (excluidas cédulas hipotecarias)	1.420.735	1.799.284
=	**Depósitos minoristas**	**33.751.789**	**37.374.772**

(1) Fuente: nota 19.3 en las cuentas anuales.
(2) Representa la diferencia entre el valor nominal de un título y el precio al que fue emitido. En este caso particular, los bonos multicedentes (aquellos en los que participan varias entidades en el total de la emisión) se emitieron por debajo de la par, a un coste inferior al nominal.

GESTIÓN DE ACTIVOS Y SEGUROS:

Definición: sumatorio del patrimonio administrado en sociedades y fondos de inversión (incluye los fondos de terceros, pero excluye el patrimonio de los fondos que invierten a su vez en fondos de Ibercaja Gestión), planes de pensiones y seguros.

Relevancia de su uso: este indicador es relevante por la importancia para Ibercaja del ahorro fuera de balance como fuente de ingresos del Grupo.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2023	31/12/2022
+	Sociedades y fondos de inversión (1)	23.657.462	19.064.189
+	Fondos de pensiones (1)	6.391.689	5.790.240
+	Productos de seguros (2)	7.705.027	6.786.701
=	**Gestión de activos y seguros**	**37.754.178**	**31.641.130**

(1) Fuente: nota 27.4 en las cuentas anuales consolidadas.
(2) Fuente: nota 24.4 en las cuentas anuales individuales.

TOTAL RECURSOS MINORISTAS:

Definición: sumatorio de los depósitos minoristas y la gestión de activos y seguros (MARs definidas y calculadas anteriormente).

Relevancia de su uso: indicador del volumen de ahorro minorista administrado por Ibercaja.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2023	31/12/2022
+	Depósitos minoristas (1)	33.751.789	37.374.772
+	Gestión de activos y seguros (2)	37.754.178	31.641.130
=	**Total recursos minoristas**	**71.505.967**	**69.015.902**

(1) Fuente: MAR. Ver su definición y cálculo explicados anteriormente.

VOLUMEN DE NEGOCIO MINORISTA:

Definición: sumatorio de préstamos y anticipos a la clientela brutos ex adquisición temporal de activos y activos deteriorados y total recursos minoristas (MAR definida y calculada anteriormente).

Relevancia de su uso: indicador del ahorro y crédito de nuestra clientela minorista administrado por Ibercaja.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2023	31/12/2022
+	Préstamos y anticipos a la clientela ex activos deteriorados y ATAs (1)	28.611.777	29.237.441
+	Total recursos minoristas (2)	71.505.967	69.015.902
=	**Volumen de negocio minorista**	**100.117.744**	**98.253.343**

(1) Fuente: notas 8 y 11.4 en cuentas anuales.
(2) Fuente: MAR. Ver su definición y cálculo explicados anteriormente.

MARs relacionadas con la liquidez

RATIO CRÉDITO SOBRE FINANCIACIÓN MINORISTA (LTD):

Definición: relación entre los préstamos y anticipos a la clientela netos descontada la adquisición temporal de activos y los depósitos minoristas (MAR definida y calculada anteriormente).

Relevancia de su uso: medir la proporción de los préstamos y anticipos a la clientela financiada por depósitos minoristas.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2023	31/12/2022
Numerador	(a) Préstamos y anticipos a la clientela netos (1)	29.344.694	30.900.520
	(b) Adquisición temporal de activos (2)	702.327	1.613.345
	(a) – (b) Préstamos netos ex ATA	28.642.366	29.287.175
Denominador	Depósitos minoristas (3)	33.751.789	37.374.772
=	**LTD (%)**	**84,86 %**	**78,36 %**

(1) Fuente: balance consolidado en las cuentas anuales.
(2) Fuente: 11.4 en las cuentas anuales.
(3) Fuente: MAR. Ver su definición y cálculo ya explicados anteriormente.

LIQUIDEZ DISPONIBLE:

Definición: sumatorio de efectivo y bancos centrales, disponible en póliza, activos elegibles fuera de póliza y otros activos negociables no elegibles por el Banco Central, de acuerdo con los criterios establecidos en el estado oficial LQ 2.2. del Banco de España.

Relevancia de su uso: conocer el volumen de nuestros activos disponibles ante una eventual salida de depósitos de clientes.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2023	31/12/2022
+	Efectivo y bancos centrales	1.792.730	1.351.694
+	Disponible en póliza	6.494.859	5.798.903
+	Activos elegibles fuera de póliza	3.498.954	5.838.121
+	Otros activos negociables no elegibles por el Banco Central	347.533	356.274
=	**Liquidez disponible**	**12.134.076**	**13.344.992**

Fuente: nota 3.8.2 en las cuentas anuales.

LIQUIDEZ DISPONIBLE SOBRE ACTIVO TOTAL:

Definición: cociente entre la liquidez disponible (MAR definida y calculada anteriormente) y el activo total.

Relevancia de su uso: conocer el peso de la liquidez disponible sobre activo total.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2023	31/12/2022
Numerador	Liquidez disponible (1)	12.134.076	13.344.992
Denominador	Activo total (2)	54.516.480	54.636.093
=	**Liquidez disponible**	**22,26 %**	**24,43 %**

(1) Fuente: MAR. Ver su definición y cálculo explicados anteriormente.
(2) Fuente: balance consolidado en las cuentas anuales.

DISPONIBILIDAD TOTAL DE LIQUIDEZ:

Definición: agregación de la liquidez disponible (MAR definida y calculada anteriormente) y capacidad de emisión de cédulas hipotecarias.

Relevancia de su uso: conocer el volumen de nuestros activos disponibles ante una eventual salida de depósitos de clientes.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2023	31/12/2022
+	Liquidez disponible (1)	12.134.076	13.344.992
+	Capacidad de emisión de cédulas hipotecarias (2)	8.179.659	6.880.460
=	**Liquidez disponible**	**20.313.735**	**20.225.452**

(1) Fuente: MAR. Ver su definición y cálculo explicados anteriormente.
(2) Fuente: nota 3.8.2 en las cuentas anuales.


iberCaja
Anexos

Anexo A. Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad

ÁMBITOS	CONTENIDO	ASUNTO MATERIAL (SI/NO)	ALCANCE / PERÍMETRO	ESTÁNDARES GRI RELACIONADOS	APARTADO DONDE SE INFORMA	COMENTARIOS ADICIONALES
GENERAL	Marco de reporting Análisis de materialidad	—	Grupo Ibercaja Banco (*)	3-1 3-2 3-3	3. Claves de este documento	
MODELO DE NEGOCIO	Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá: 1) su entorno empresarial, 2) su organización y estructura, 3) los mercados en los que opera, 4) sus objetivos y estrategias, 5) los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	—	Grupo Ibercaja Banco (*)	2-1 2-2 2-6	4.1 Descripción, estructura accionarial y organizativa 4.3. Entorno económico y financiero 4.4. Gobierno corporativo 4.5. Modelo de Negocio y Plan Estratégico 2021-2023 9. Perspectivas y evolución previsible del negocio	
POLÍTICAS	Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá: 1) los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos. 2) los procedimientos de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.	—	Grupo Ibercaja Banco (*)	2-23	Ver el detalle de las políticas en materia no financiera en los siguientes bloques: 3. Claves de este documento 6.1. Estrategia de sostenibilidad 6.2. Nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible 6.4 Compromiso con nuestras personas 6.5 Compromiso con el medioambiente 6.8 Compromiso con la sociedad 6.9 Derechos Humanos 6.10 Lucha contra la corrupción y el soborno	
RIESGOS A CP, MP Y LP	Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo	—	Grupo Ibercaja Banco (*)	2-12 3-3	6.3. Compromiso con los clientes 7. Gestión de los riesgos Anexo F. Recomendaciones de la Task Force on Climate-Financial Disclosures (TCFD)	

ÁMBITOS	CONTENIDO	ASUNTO MATERIAL (SI/NO)	ALCANCE / PERÍMETRO	ESTÁNDARES GRI RELACIONADOS	APARTADO DONDE SE INFORMA	COMENTARIOS ADICIONALES
KPIs	Indicadores clave de resultados no financieros que sean pertinentes respecto a la actividad empresarial concreta, y que cumplan con los criterios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad. Con el objetivo de facilitar la comparación de la información, tanto en el tiempo como entre entidades, se utilizarán especialmente estándares de indicadores clave no financieros que puedan ser generalmente aplicados y que cumplan con las directrices de la Comisión Europea en esta materia y los estándares de Global Reporting Initiative, debiendo mencionar en el informe el marco nacional, europeo o internacional utilizado para cada materia	—	Grupo Ibercaja Banco (*)	Estándares GRI generales o específicos de las dimensiones Económica, Ambiental y Social que se reportan en los siguientes bloques	Ver el detalle de los KPIs reportados en los siguientes bloques: 3. Claves de este documento 6.1. Estrategia de sostenibilidad 6.3. Compromiso con los clientes 6.4. Compromiso con nuestras personas 6.5. Compromiso con el medioambiente 7. Gestión de los riesgos Anexo D. Información adicional no financiera y contenidos GRI Anexo E. Implementación de los Principios de Banca Responsable UNEP-FI Anexo F. Recomendaciones de la Task Force on Climate-Financial Disclosures (TCFD)	
TAXONOMÍA	Requerimientos de información del Reglamento (UE) 2020/852 sobre los indicadores de elegibilidad y alineamiento		Grupo Ibercaja Banco (*)		Anexo D	

(*) Grupo Ibercaja Banco corresponde al 100% del perímetro de consolidación del Grupo

ÁMBITOS	CONTENIDO	ASUNTO MATERIAL (SI/NO)	ALCANCE / PERÍMETRO	ESTÁNDARES GRI RELACIONADOS	APARTADO DONDE SE INFORMA	COMENTARIOS ADICIONALES
CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES	General medioambiente: 1) Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medioambiente y en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental; 2) Los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales; 3) La aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales. (Ej. derivados de la ley de responsabilidad ambiental)	SI	Grupo Ibercaja Banco (*)	2-12 2-23 3-3 201-2 Nota 27.1 CCAA	6.5. Compromiso con el medioambiente 7. Gestión de los riesgos Anexo E. Implementación de los Principios de Banca Responsable UNEP-FI Anexo F. Recomendaciones de la Task Force on Climate-Financial Disclosures (TCFD)	
	Contaminación: Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medioambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	SI	Grupo Ibercaja Banco (*)	3-3 305-5	6.5. Compromiso con el medioambiente 7. Gestión de los riesgos Anexo E. Implementación de los Principios de Banca Responsable UNEP-FI Anexo F. Recomendaciones de la Task Force on Climate-Financial Disclosures (TCFD)	
	Economía circular y gestión de residuos: Economía circular. Residuos: Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos.	SI	Grupo Ibercaja Banco (*)	301-1	6.5. Compromiso con el medioambiente Anexo D. Información adicional no financiera y contenidos GRI	
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	NO				

(*) Grupo Ibercaja Banco corresponde al 100% del perímetro de consolidación del Grupo

ÁMBITOS	CONTENIDO	ASUNTO MATERIAL (SI/NO)	ALCANCE / PERÍMETRO	ESTÁNDARES GRI RELACIONADOS	APARTADO DONDE SE INFORMA	COMENTARIOS ADICIONALES
CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES	Uso sostenible de los recursos: El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.	NO				
	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.	SI	Grupo Ibercaja Banco (*)	3-3 301-1 301-2	6.5. Compromiso con el medioambiente Anexo D. Información adicional no financiera y contenidos GRI	
	Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.	SI	Grupo Ibercaja Banco (*)	3-3 302-1	6.5 Compromiso con el medioambiente Anexo D. Información adicional no financiera y contenidos GRI	
	Cambio climático Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce.	SI	Grupo Ibercaja Banco (*)	3-3 305-1 305-2 305-3 305-4 305-5	6.5. Compromiso con el medioambiente Anexo D. Información adicional no financiera y contenidos GRI	

(*) Grupo Ibercaja Banco corresponde al 100% del perímetro de consolidación del Grupo

ÁMBITOS	CONTENIDO	ASUNTO MATERIAL (SI/NO)	ALCANCE / PERÍMETRO	ESTÁNDARES GRI RELACIONADOS	APARTADO DONDE SE INFORMA	COMENTARIOS ADICIONALES
CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.	SI	Grupo Ibercaja Banco (*)	3-3 201-2	6.5 Compromiso con el medioambiente 7. Gestión de los riesgos Anexo E. Implementación de los Principios de Banca Resposable UNEP-FI Anexo F. Recomendaciones de la Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD)	
	Las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	SI	Grupo Ibercaja Banco (*)	2-23 3-3	6.5 Compromiso con el medioambiente 7. Gestión de los riesgos Anexo D. Información adicional no financiera y contenidos GRI Anexo E. Implementación de los Principios de Banca Responsable UNEP-FI Anexo F. Recomendaciones de la Task Force on Climate-Financial Disclosures (TCFD)	
	Protección de la biodiversidad 1) Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad. 2) Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	NO				

(*) Grupo Ibercaja Banco corresponde al 100% del perímetro de consolidación del Grupo

ÁMBITOS	CONTENIDO	ASUNTO MATERIAL (SI/NO)	ALCANCE / PERÍMETRO	ESTÁNDARES GRI RELACIONADOS	APARTADO DONDE SE INFORMA	COMENTARIOS ADICIONALES
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL	Empleo 1) Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	SI	Ibercaja Banco S.A (93,2% de la plantilla del Grupo)	2-7 3-3 405-1	6.4 Compromiso con nuestras personas Anexo D. Información adicional no financiera y contenidos GRI	
	2) Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional, número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	SI	Ibercaja Banco S.A (93,2% de la plantilla del Grupo)	2-7 401-1 405-1	6.4 Compromiso con nuestras personas Anexo D. Información adicional no financiera y contenidos GRI	
	3) Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	SI	Ibercaja Banco S.A (93,2% de la plantilla del Grupo)	405-1	4.4. Gobierno Corporativo 6.4. Compromiso con nuestras personas	
	4) Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad, la remuneración media de consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo, implantanción de políticas de desconexión laboral, empleados con discapacidad	SI	Ibercaja Banco S.A (93,2% de la plantilla del Grupo)	3-3 2-19 2-20 405-1	4.4. Gobierno Corporativo 6.4. Compromiso con nuestras personas	

(*) Grupo Ibercaja Banco corresponde al 100% del perímetro de consolidación del Grupo

ÁMBITOS	CONTENIDO	ASUNTO MATERIAL (SI/NO)	ALCANCE / PERÍMETRO	ESTÁNDARES GRI RELACIONADOS	APARTADO DONDE SE INFORMA	COMENTARIOS ADICIONALES
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL	Organización del trabajo: 1) Organización del tiempo de trabajo; 2) Número de horas de absentismo; 3) Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	SI	Ibercaja Banco S.A (93,2% de la plantilla del Grupo)	3-3 401-3 403-2	6.4 Compromiso con nuestras personas	
	Salud y seguridad: 1) Condiciones de salud y seguridad en el trabajo. 2) Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad; enfermedades profesionales, 3) Enfermedades profesionales desagregado por sexo.	SI	Ibercaja Banco S.A (93,2% de la plantilla del Grupo)	3-3 403-1 403-2 403-3 403-4 403-5 403-6 403-7 403-8	6.4 Compromiso con nuestras personas	
	Relaciones sociales: 1) Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos; 2) Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país; 3) El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	SI	Ibercaja Banco S.A (93,2% de la plantilla del Grupo)	3-3 403-1 403-4 404-1	6.4. Compromiso con nuestras personas	
	Formación: 1) Las políticas implementadas en el campo de la formación; 2) La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	SI	Ibercaja Banco S.A (93,2% de la plantilla del Grupo)	3-3 404-1 404-2	6.4. Compromiso con nuestras personas	El promedio de horas de formación por empleado en 2023 es de 72 horas, (un 16% menos que en 2022, por el impacto de la formación normativa). El 100% de los empleados indefinidos reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional

(*) Grupo Ibercaja Banco corresponde al 100% del perímetro de consolidación del Grupo

ÁMBITOS	CONTENIDO	ASUNTO MATERIAL (SI/NO)	ALCANCE / PERÍMETRO	ESTÁNDARES GRI RELACIONADOS	APARTADO DONDE SE INFORMA	COMENTARIOS ADICIONALES
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	SI	Ibercaja Banco S.A (93,2% de la plantilla del Grupo)	3- 3	6.3. Compromiso con los clientes 6.4. Compromiso con nuestras personas 6.8. Compromiso con la sociedad Anexo E. Implementación de los Principios de Banca Responsable UNEP-FI	
	Igualdad: 1) Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres; 2) Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad; 3) La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	SI	Ibercaja Banco S.A (93,2% de la plantilla del Grupo)	3- 3	6.4. Compromiso con nuestras personas	

(*) Grupo Ibercaja Banco corresponde al 100% del perímetro de consolidación del Grupo

ÁMBITOS	CONTENIDO	ASUNTO MATERIAL (SI/NO)	ALCANCE / PERÍMETRO	ESTÁNDARES GRI RELACIONADOS	APARTADO DONDE SE INFORMA	COMENTARIOS ADICIONALES
DERECHOS HUMANOS	1) Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; 2) Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos; 3) Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos; 4) Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; 5) La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; 6) La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; 7) La abolición efectiva del trabajo infantil.	SI	Grupo Ibercaja Banco (*)	2-23 3-3 406-1 407-1 408-1 409-1	6.4. Compromiso con nuestras personas 6.9. Derechos Humanos	Aunque el riesgo en materia de vulneración de los DDHH existente en las actividades de Ibercaja es reducido, la Entidad cuenta con diversos mecanismos para prevenir y mitigar el posible riesgo existente en este ámbito. Durante 2023 la Institución no ha sido objeto de ninguna sanción ni se ha visto incursa en ningún procedimiento penal o incidente similar que pudiera atentar contra los derechos humanos.

ÁMBITOS	CONTENIDO	ASUNTO MATERIAL (SI/NO)	ALCANCE / PERÍMETRO	ESTÁNDARES GRI RELACIONADOS	APARTADO DONDE SE INFORMA	COMENTARIOS ADICIONALES
CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO	1) Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno; 2) Medidas para luchar contra el bloqueo de capitales, aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	SI	Grupo Ibercaja Banco (*)	3-3 2-23 2-27	6.10. Lucha contra la corrupción y soborno	

(*) Grupo Ibercaja Banco corresponde al 100% del perímetro de consolidación del Grupo

ÁMBITOS	CONTENIDO	ASUNTO MATERIAL (SI/NO)	ALCANCE / PERÍMETRO	ESTÁNDARES GRI RELACIONADOS	APARTADO DONDE SE INFORMA	COMENTARIOS ADICIONALES
CUESTIONES RELATIVAS A LA SOCIEDAD	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible: 1) El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local; 2) El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio; 3) Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos; 4) Las acciones de asociación o patrocinio.	SI	Grupo Ibercaja Banco (*)	3-3 2-29	6.8 Contribución a la sociedad	
	Subcontratación y proveedores: 1) La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; 2) Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental; 3) Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas.	SI	Grupo Ibercaja Banco (*)	2-6 3-3	6.7. Compromiso con los proveedores	
	Consumidores: 1) Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores; 2) Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	SI	Grupo Ibercaja Banco (*)	2-26 3-3	6.3 Compromiso con los clientes	
	Información fiscal: 1) Beneficios obtenidos país por país; 2) Impuestos sobre beneficios pagados; 3) Subvenciones públicas recibidas.	SI	Grupo Ibercaja Banco (*)	3-3 201-4 207-1 207-4	6.8.11. Información fiscal	

(*) Grupo Ibercaja Banco corresponde al 100% del perímetro de consolidación del Grupo

Anexo B. Los 10 principios del Pacto Mundial

La siguiente tabla recoge los diez principios de pacto mundial y los apartados del informe en los que se recoge información al respecto, así como su relación con los Indicadores GRI.

	PRINCIPIO DEL PACTO MUNDIAL	CAPÍTULOS DEL INFORME	CORRESPONDENCIA GRI
Derechos humanos	**1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de actuación.**	4.2; 4.4; 6.1; 6.2; 6.3; 6.4; 6.6; 6.7; 6.8; 6.9; Anexo E	2-7, 2-23, 401-2, 403-1, 403-2, 408-1, 409-1
	2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.	4.2; 4.4; 6.1; 6.2; 6.3; 6.4 6.6; 6.7; 6.8; 6.9; Anexo E	2-7, 2-23, 401-2, 403-1, 403-2 408-1, 409-1,
Normas laborales	**3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.**	6.4	2-30, 401-2
	4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	6.1; 6.4; 6.7	Ibercaja no desarrolla su actividad en países en vías de desarrollo.
	5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	6.1; 6.4; 6.7	Ibercaja no desarrolla su actividad en países en vías de desarrollo.
	6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	4.4; 6.4; 6.8	2-7, 403-1, 403-2, 404-1,

	PRINCIPIO DEL PACTO MUNDIAL	CAPÍTULOS DEL INFORME	CORRESPONDENCIA GRI
Medio ambiente	**7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.**	6.1; 6.2; 6.3; 6.5; 6.8; Anexo E; Anexo F; Anexo D	301-1, 302-4, 305-1, 305-2, 305-3, 305-5
	8. Las empresas deberán fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	1; 6.1; 6.2; 6.3; 6.4; 6.5; 6.7; 6.8; Anexo E; Anexo F	301-1, 302-4, 305-1, 305-2, 305-3, 305-5
	9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.	6.1; 6.3; 6.5; 6.8	301-1, 302-4
Anticorrupción	**10. Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.**	4.4; 6.3; 6.7; 6.10; 7; Anexo C; Anexo E	2-23, 2-26 205-2, 205-3

Anexo C. Índice de contenidos GRI

1,

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	CAPÍTULO O RESPUESTA DIRECTA
GRI 1: Fundamentos 2023	**Marco de reporting** **Análisis de materialidad**	Ibercaja ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre 1 de Enero de 2023 y 31 de Diciembre 2023 utilizando como referencia los Estándares GRI.
GRI 2: Contenidos generales 2023	**2-1 Detalles de la organización**	4.1, 4.5.1, 4.5.3, 4.5.4, Anexo E Ver Nota 1.1 de las Cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2023.
	2-2 Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	3, 4.1, 4.5.3, 4.5.4 Ver Cuentas Anuales Consolidadas a 31 de diciembre de 2023.
	2-3 Período de notificación, frecuencia y punto de contacto	Ibercaja ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre 1 de Enero de 2023 y 31 de Diciembre 2023 utilizando como referencia los Estándares GRI. Este informe es anual. Para cualquier información sobre este informe pueden dirigirse al correo de responsabilidad corporativa de Ibercaja rsc@bercaja.es La fecha de publicación de este informe se prevé durante el primer trimestre del 2024
	2-4 Reformulaciones de información	Los posibles cambios en los criterios aplicados con respecto al informe anterior, cuando son significativos, se reflejan en el apartado correspondiente y en la tabla de indicadores GRI.
	2-5 Verificación externa	3, Anexo E, Anexo G
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	1, 4.1, 4.2, 4.5.1, 4.5.2, 4.5.3, 5.1, 5.2, 6.3, 6.4, 8
	2-7 Empleados	6.4, Anexo D
	2-8 Trabajadores que no son empleados	Ibercaja Banco realiza la mayor parte de su actividad con personal propio, contando con empresas participadas que colaboran en trabajos de mantenimiento, edición, logística y otros. No se han producido cambios significativos en la plantilla de la organización.
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	4.4 En 2023, el Presidente de Ibercaja Banco no tiene funciones ejecutivas.
	2-12 Papel del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	6.1, 6.5, Anexo E, Anexo F, 4.4, 7
	2-13 Delegación de la responsabilidad en la gestión de los impactos	4.4, 6.5, Anexo F
	2-14 Papel del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	3, 4.4
	2-15 Conflictos de interés	4.2, 6.10
	2-16 Comunicación de preocupaciones críticas	4.2, 6.3
	2-19 Políticas retributivas	4.4, 6.4
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	4.4, 6.4
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	1

	2-23 Compromisos de política	4.2, 4.4, 6.1, 6,4, 6.5, 6.9, 6.10, Anexo E
	2-24 Incorporación de los compromisos de política	6.1, 6.3
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	3, 7
	2-26 Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes	Ibercaja tiene un canal ético específico e independiente, para la notificación de posibles infracciones del Código y consultas sobre interpretación del mismo. También se ha incluido en la página web corporativa un buzón (rsc@ibercaja.es) al que puede dirigirse cualquier persona para trasladar consultas sobre el Código Ético de la Entidad. 6.3
	2-27 Cumplimiento de las leyes y reglamentos	**Durante 2023 el grupo no ha recibido sanciones o multas significativas con carácter firme por incumplimiento de legislación o normativa, ni se ha tenido conocimiento de reclamaciones, expedientes, juicios o litigios relativos a los ámbitos social y económico.** **Hemos de precisar que se desestimó en el ejercicio 2023 el recurso de alzada interpuesto contra la sanción de 5.000.000€, impuesta por el Consejo del Gobierno del Banco de España por la remisión inexacta de la información que ha de reportarse al Banco de España en el estado "Tipos de interés de operaciones de préstamo en España con el sector privado residente, incluido en el anejo 9 de la Circular 5/2012 del Banco de España, registrándose una pérdida monetaria por ese importe. Dicha sanción no es firme al haber sido recurrida ante la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Audiencia Nacional .** 6.9, 6.10
	2-28 Asociaciones de miembros	2, 6.2
	2-29 Enfoque para la participación de las partes interesadas	3, 4.2, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 6.7, 6.8, 6.11
	2-30 Convenios colectivos	El 100% de trabajadores de Ibercaja Banco están cubiertos por Convenios Colectivos y representados en comités formales. 6.4
GRI 3: Temas materiales 2023	**3-1 Proceso para determinar los temas materiales**	3, Anexo E
	3-2 Lista de temas materiales	3
	3-3 Gestión de los temas materiales	3

Conducta ética, integridad y cultura		
GRI 3: Temas materiales 2023	**3-3 Gestión de los temas materiales**	4.4, 6.10, 6.11, 7
GRI 206: Competencia desleal 2016	**206-1: Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia**	Durante el ejercicio 2023 no se han recibido sanciones o multas significativas con carácter firme por incumplimientos de legislación normativa, ni se ha tenido conocimiento de reclamaciones, expedientes, juicios o litigios relativos a competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia.
GRI 408: Trabajo infantil	**408-1: Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil**	Ibercaja no ha identificado centros ni proveedores susceptibles de tener riesgos significativos en relación con la explotación infantil y todos los proveedores al entrar en negocio con nosotros, aceptan el Código Ético del Banco y el Código de Conducta de Proveedores que incluye cero tolerancias a situaciones de explotación infantil. 6.9
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio	**409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio**	Ibercaja no ha identificado centros ni proveedores susceptibles de tener riesgos significativos en relación con el trabajo forzoso y todos los proveedores al entrar en negocio con nosotros, aceptan el Código Ético del Banco y el Código de Conducta de Proveedores que incluye cero tolerancias al trabajo forzoso. 6.9
GRI 415: Política pública 2016	**415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos**	Ibercaja no acepta ni concede contribuciones a partidos y/o representantes políticos.

Transparencia en relación con el cliente y en la comunicación con los GDI		
GRI 3: Temas materiales 2023	**3-3 Gestión de los temas materiales**	4.4. Normas internas y Órganos de Control, 4.5.3, 6.3, 6.11
GRI 417: Marketing y etiquetado	**417-1: Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios**	4.5.3
	417-2: Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Durante el ejercicio 2023 no se han recibido sanciones o multas significativas con carácter firme por incumplimiento de legislación o normativa, ni se ha tenido conocimiento de reclamaciones, expedientes, juicios o litigios relativos al impacto en el uso y suministro de productos y servicios, en la salud o la seguridad, ni por razón de etiquetado.
	417-3: Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Durante el ejercicio 2023 no se han recibido sanciones o multas significativas con carácter firme por incumplimiento de legislación o normativa, ni se ha tenido conocimiento de reclamaciones, expedientes, juicios o litigios relativos a cuestiones vinculadas a comunicaciones de mercadotecnia
Excelencia, profesionalidad y acompañamiento al cliente		
GRI 3: Temas materiales 2023	**3-3 Gestión de los temas materiales**	4.5.3, 6.3, 6.11 En 2012 la Entidad fue el primer banco español en obtener de AENOR el certificado por su excelencia en el asesoramiento en banca personal y desde 2007 cuenta con el Sello de Excelencia Europea 500+, que otorga la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) .
GRI 416 Salud y seguridad de los clientes 2016	**416-2: Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios**	Durante 2023 no se han recibido sanciones o multas significativas relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios
Transformación digital y ciberseguridad		
GRI 3: Temas materiales 2023	**3-3 Gestión de los temas materiales**	3, 4.5.2 Objetivos y Estrategias
Gestión de riesgos y Cumplimiento Normativo		
GRI 3: Temas materiales 2023	**3-3 Gestión de los temas materiales**	6.8.11, 6.10, 7
GRI 207: Fiscalidad	**207-1 Enfoque fiscal**	6.8.11
	207-2: Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	6.8.11 Actualmente la Compañía está trabajando en este ámbito, con el objetivo de reportar la información fiscal con criterio de caja, a través del informe del Total Tax Contribution de la CECA y uno específico de Ibercaja.
	207-4 Presentación de informes país por país	6.8.11 Actualmente la Compañía no tiene ningún establecimiento permanente en otros países por lo que no tiene obligación de emitir este informe.

Desempeño económico y creación de valor

GRI 3-3: Gestión de Temas materiales	**3-3 Gestión de los temas materiales**	5.1, 5.3, 6.1, 6.3, 6.5, Anexo E, Anexo F, Anexo D
GRI 201: Desempeño económico 2016	**201-1 Valor económico directo generado y distribuido**	Anexo D
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	6.1, 6.3, 6.5, Anexo E, Anexo F
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	El 100% de empleados en activo está adherido al Plan de Pensiones.
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	6.8.11 Ibercaja no recibe ningún tipo de ayuda del Gobierno.
	FS 6: Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (microempresa, pyme, gran empresa) y sector.	4.5.3, 4.5.4
	FS 8: Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos	Anexo D
	FS 14: Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros a colectivos desfavorecidos.	4.5.3, Anexo D
	FS 13: Accesibilidad en áreas despobladas o en zonas desfavorecidas	En 2023 Ibercaja prestaba servicios en 100 localidades como única entidad presente y el 23% de las oficinas presta servicio en localidades de menos de 1.000 habitantes.

Protección de Datos

GRI 3-3: Gestión de Temas materiales 2023	**3-3 Gestión de los temas materiales**	4.4. Normas internas y Órganos de Control, 6.3
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	**418-1: Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente**	En el año 2023 se han producido 577 expedientes relativos a GDPR y 3.381 bajas de publicidad por medios electrónicos. Durante el ejercicio 2023 no se han recibido sanciones o multas significativas con carácter firme en materia de protección de datos.

Gobierno corporativo de la Entidad

GRI 3: Temas materiales 2023	**3-3 Gestión de los temas materiales**	4.4, 6.1, 6.11, 7
GRI 205: Anticorrupción 2016	**205-1: Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción**	6.10., Anexo D
	205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	El 100% de la plantilla actual de Ibercaja Banco ha recibido formación en materia de prevención de riesgos penales, entre los que se incluye el delito de corrupción y soborno
	205-3: Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Durante el ejercicio 2023 no se han producido incidentes de corrupción.

Relación responsable con los proveedores y fomento de alianzas		
GRI 3: Temas materiales 2023	**3-3 Gestión de los temas materiales**	6.7
GRI 204: Prácticas de dquisición	**GRI 204: Prácticas de adquisición**	El porcentaje de compras a proveedores locales es del 98,3%.
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva	**407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo**	Ibercaja no ha identificado centros ni proveedores susceptibles de tener riesgos significativos en relación al derecho a la libre asociación y negociación colectiva. 6.9

Gestión de Riesgos derivados del Cambio climático y otros riesgos ASG		
GRI 3: Temas materiales 2023	**3-3 Gestión de los temas materiales**	6.1, 6.5, 7
GRI 305: Emisiones 2016	**305-1: Emisiones directas de GEI (alcance 1)**	Anexo D
	305-2: Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2).	Anexo D
	305-3: Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Anexo D
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	Anexo D, 6.5

Productos financieros con alto valor social y/o ambiental		
GRI 3: Temas materiales 2023	**3-3 Gestión de los temas materiales**	4.5.3, 4.5.4
	FS 10: Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales	Anexo D
	FS 11: Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental.	Anexo D

Gestión Ambiental interna		
GRI 3: Temas Materiales 2022	**3-3 Gestión de los temas materiales**	6.1, 6.5
GRI 301: Materiales 2016	**301-1: Materiales utilizados por peso o volumen**	6.5, Anexo D
	301-2: Insumos reciclados	6.5, Anexo D
GRI 302: Energía	**302-1: Consumo energético dentro de la organización**	6.5, Anexo D
	302-4 Reducción del consumo energético	6.5, Anexo D
	302-3: Intensidad energética	Anexo D
306: Residuos 2020	**306-3: Residuos generados**	Anexo D

No discriminación, Diversidad y conciliación

GRI 3: Temas materiales 2023	**3-3 Gestión de los temas materiales**	4.4, 6.4, Diversidad, igualdad y conciliación, 6.9
GRI 401: Empleo 2016	**401-3 Permiso parental**	6.4
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	**405-1: Diversidad en órganos de gobierno y empleado**	6.4 Diversidad, igualdad y conciliación, Anexo D
GRI 406: No discriminación 2016	**406-1: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas**	En el ejercicio 2023 no se han producido casos de discriminación ni por lo tanto acciones correctivas. 6.9

Atracción, retención y desarrollo del talento

GRI 3: Temas materiales 2023	**3-3 Gestión de los temas materiales**	6.4
GRI 401: Empleo 2016	**401-1: Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal**	Anexo D
	401-2: Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	6.4
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016	**402-1: Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales**	Sobre el periodo(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.
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	**403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo**	6.4. Prevención y salud laboral
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	6.4. Prevención y salud laboral
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	6.4. Prevención y salud laboral
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	6.4. Prevención y salud laboral
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	6.4. Prevención y salud laboral
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	6.4. Prevención y salud laboral La información reportada corresponde al personal propio de Ibercaja Banco. En relación con los trabajadores de las empresas participadas que colaboran en trabajos de mantenimiento, edición, logística y otros, éstos no están cubiertos por el servicio de prevención de Ibercaja Banco. No obstante, se evalúan los riesgos asociados a su puesto de trabajo y se toman las medidas adecuadas para preservar su seguridad y salud
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	6.4. Prevención y salud laboral La información reportada corresponde al personal propio de Ibercaja Banco. Actualmente, no existen trabajadores externos vinculados con las relaciones comerciales.
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	6.4. Prevención y salud laboral Ibercaja Banco cuenta con un servicio de prevención propio. No obstante, en la actualidad no existe un sistema de gestión en materia de seguridad y salud.
GRI 404: Formación y educación 2016	**404-1: Media de horas de formación al año por empleado**	6.4. Desarrollo del talento El promedio de horas de formación por empleado en 2023 es de 72 horas
	404-2: Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	6.4. Desarrollo del talento
	404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	El 100% de los empleados indefinidos reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.

Compromiso con la sociedad y respeto por los Derechos Humanos		
GRI 3: Temas materiales 2023	**3-3 Gestión de los temas materiales**	1, 4.3, 4.5.1, 4.5.3, 6.4, 6.8. 6.9
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	**202-1: Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local**	El rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan actividades significativas: 149%
	202-2: Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local.	La contratación de Ibercaja Banco se realiza 100% para el territorio español, el 100% de los Altos Cargos son Nacionales.
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	**203-1: Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados**	Anexo D

Anexo D. Información adicional no financiera, contenidos GRI e información sobre Taxonomía

2-7, 3-3, 201-1, 203-1, 205-1, 305-1, 305-2, 305-3, 305-5, 301-1, 301-2, 302-1, 302-4, 401-1, FS8, FS10, FS11, FS14, 302-3, 306-3

GRI 201-1

MILES DE €	2021	2022*	2023
Margen bruto	952.260	943.648	1.186.464
Resultado neto operaciones interrumpidas	0	0	0
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros y participaciones netas	(5.199)	5.720	(303)
Resultado activos no corrientes en venta	5.885	2.152	3.896
Valor económico generado	**952.946**	**951.520**	1.190.057
Dividendos	98.140	121.272	182.626
Otros gastos generales de administración	150.896	164.628	168.488
Gastos de personal	375.183	329.712	371.992
Impuesto sobre beneficios y contribuciones y otros impuestos	81.958	72.423	87.003
Valor económico distribuido	706.177	688.035	810.109
Valor económico retenido (VEG-VED)	246.769	263.485	379.948

- 2022 está reexpresado bajo IFRS17

GRI 205-1

RESUMEN DE REVISIONES REALIZADAS	2021	2022	2023
Auditoría Red de Distribución	274 (*)	143 (*)	137 (*)
Auditoría Riesgo de Crédito y Modelos	13	37	37
Auditoría Financiera y Reporting Regulatorio Auditor (**)	33	27	31
Auditoría Sistemas	32	15	15
TOTAL	**352**	**222**	**220**

AUDITORÍA DE OFICINAS	2021	2022	2023
Oficinas revisadas	254 (*)	127 (*)	117 (*)
% sobre la media de oficinas	24,42%	13,76%	12,96%

(*) Proceso de auditoría continua en toda la Red de Oficinas.
(**) En el 2021 se incluyen las revisiones realizadas por la Unidad de Supervisión Técnica y Calidad, que en el 2022 se integró en la Unidad de Auditoría Financiera y Reporting Regulatorio Auditor.

2-7, 405-1

En las siguientes tablas se presenta la distribución de la plantilla de Ibercaja Banco a 31 de diciembre de 2023 según sexo, categoría profesional, edad, localización y modalidad de contrato.

2023 CATEGORÍA PROFESIONAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	EDAD MEDIA
Directivos	613	319	932	47
Mandos intermedios	454	450	904	49
Técnicos	777	971	1.748	47
Administrativos	504	539	1.043	43
TOTAL	**2.348**	**2.279**	**4.627**	**47**

2022 CATEGORÍA PROFESIONAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	EDAD MEDIA
Directivos	602	315	917	47
Mandos intermedios	444	444	888	48
Técnicos	705	853	1.558	47
Administrativos	512	590	1.102	45
TOTAL	**2.263**	**2.202**	**4.465**	**47**

2021 CATEGORÍA PROFESIONAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	EDAD MEDIA
Directivos	549	250	799	47
Mandos intermedios	540	496	1.036	47
Técnicos	700	843	1.543	46
Administrativos	561	648	1.209	46
TOTAL	**2.350**	**2.237**	**4.587**	**47**

2020 CATEGORÍA PROFESIONAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	EDAD MEDIA
Directivos	626	270	896	48
Mandos intermedios	593	529	1.122	47
Técnicos	731	843	1.574	46
Administrativos	715	748	1.463	48
TOTAL	**2.665**	**2.390**	**5.055**	**47**

** Las categorías profesionales se definen como:
DIRECTIVOS: hasta directores de oficina
MANDOS INTERMEDIOS: hasta subdirectores-responsables
TÉCNICOS: figuras especializadas de oficinas y Técnicos / Expertos de Servicios Centrales
ADMINISTRATIVOS: empleados de Red y Servicios Centrales

2023 EDAD	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
21 - 30 AÑOS	255	235	490
31 - 40 AÑOS	175	159	334
41 - 50 AÑOS	890	951	1.841
51 - 60 AÑOS	1.011	929	1.940
61 - 70 AÑOS	17	5	22
TOTAL	**2.348**	**2.279**	**4.627**

2022 EDAD	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
21 - 30 AÑOS	177	167	344
31 - 40 AÑOS	213	204	417
41 - 50 AÑOS	973	1.013	1.986
51 - 60 AÑOS	888	815	1.703
61 - 70 AÑOS	12	3	15
TOTAL	**2.263**	**2.202**	**4.465**

2021 EDAD	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
21 - 30 AÑOS	132	132	264
31 - 40 AÑOS	279	265	544
41 - 50 AÑOS	1.005	1.051	2.056
51 - 60 AÑOS	920	787	1.707
61 - 70 AÑOS	14	2	16
TOTAL	**2.350**	**2.237**	**4.587**

2020 EDAD	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
21 - 30 AÑOS	105	102	207
31 - 40 AÑOS	359	361	720
41 - 50 AÑOS	1.036	1.086	2.122
51 - 60 AÑOS	1.157	840	1.997
61 - 70 AÑOS	8	1	9
TOTAL	**2.665**	**2.390**	**5.055**

** La clasificación por edad se define en tramos de 10 años.

2023 - SEXO	INDEFINIDO	TEMPORAL	TOTAL
HOMBRES	2.228	120	2.348
MUJERES	2.155	124	2.279
TOTAL	**4.383**	**244**	**4.627**

2022 - SEXO	INDEFINIDO	TEMPORAL	TOTAL
HOMBRES	2.170	93	2.263
MUJERES	2.109	93	2.202
TOTAL	**4.279**	**186**	**4.465**

2021 - SEXO	INDEFINIDO	TEMPORAL	TOTAL
HOMBRES	2.258	92	2.350
MUJERES	2.158	79	2.237
TOTAL	**4.416**	**171**	**4.587**

2020 - SEXO	INDEFINIDO	TEMPORAL	TOTAL
HOMBRES	2.590	75	2.665
MUJERES	2.329	61	2.390
TOTAL	**4.919**	**136**	**5.055**

** La clasificación por tipo de contrato, es en la que se encontraba el empleado a 31 de diciembre.
I:contratos indefinidos
T: contratos temporales

2023 NIVEL PROFESIONAL	SEXO		TOTAL
	HOMBRES	MUJERES	
GR.1 NIVEL I	15	5	20
GR.1 NIVEL II	25	12	37
GR.1 NIVEL III	314	139	453
GR.1 NIVEL IV	468	253	721
GR.1 NIVEL V	373	344	717
GR.1 NIVEL VI	252	315	567
GR.1 NIVEL VII	240	272	512
GR.1 NIVEL VIII	289	533	822
GR.1 NIVEL IX	94	158	252
GR.1 NIVEL X	34	31	65
GR.1 NIVEL XI	46	29	75
GR.1 NIVEL XII	186	187	373
GR.1 NIVEL XIII			
GR.1 NIVEL XIV			
GR.2 NIVEL I	1		1
GR.2 NIVEL II	10	1	11
GR.2 NIVEL IV	1		1
TOTAL	**2.348**	**2.279**	**4.627**

2022 NIVEL PROFESIONAL	SEXO		TOTAL
	HOMBRES	MUJERES	
GR.1 NIVEL I	15	4	19
GR.1 NIVEL II	24	12	36
GR.1 NIVEL III	302	124	426
GR.1 NIVEL IV	452	249	701
GR.1 NIVEL V	375	322	697
GR.1 NIVEL VI	238	302	540
GR.1 NIVEL VII	224	263	487
GR.1 NIVEL VIII	324	556	880
GR.1 NIVEL IX	104	183	287
GR.1 NIVEL X	32	40	72
GR.1 NIVEL XI	20	19	39
GR.1 NIVEL XII	69	47	116
GR.1 NIVEL XIII	72	80	152
GR.1 NIVEL XIV			
GR.2 NIVEL I	1		1
GR.2 NIVEL II	10	1	11
GR.2 NIVEL IV	1		1
TOTAL	**2.263**	**2.202**	**4.465**

2021 NIVEL PROFESIONAL	SEXO		TOTAL
	HOMBRES	MUJERES	
GR.1 NIVEL I	16	4	20
GR.1 NIVEL II	35	11	46
GR.1 NIVEL III	288	121	409
GR.1 NIVEL IV	491	254	745
GR.1 NIVEL V	394	322	716
GR.1 NIVEL VI	233	275	508
GR.1 NIVEL VII	264	299	563
GR.1 NIVEL VIII	320	561	881
GR.1 NIVEL IX	124	178	302
GR.1 NIVEL X	40	91	131
GR.1 NIVEL XI	29	34	63
GR.1 NIVEL XII	48	38	86
GR.1 NIVEL XIII	39	24	63
GR.1 NIVEL XIV	15	23	38
GR.2 NIVEL I	3		3
GR.2 NIVEL II	10	2	12
GR.2 NIVEL IV	1		1
TOTAL	**2.350**	**2.237**	**4.587**

2020 NIVEL PROFESIONAL	SEXO		TOTAL
	HOMBRES	MUJERES	
GR.1 NIVEL I	16	4	20
GR.1 NIVEL II	42	12	54
GR.1 NIVEL III	332	119	451
GR.1 NIVEL IV	571	263	834
GR.1 NIVEL V	439	353	792
GR.1 NIVEL VI	268	272	540
GR.1 NIVEL VII	304	334	638
GR.1 NIVEL VIII	358	621	979
GR.1 NIVEL IX	114	176	290
GR.1 NIVEL X	95	131	226
GR.1 NIVEL XI	24	35	59
GR.1 NIVEL XII	44	44	88
GR.1 NIVEL XIII	22	14	36
GR.1 NIVEL XIV	13	9	22
GR.2 NIVEL I	4		4
GR.2 NIVEL II	18	3	21
GR.2 NIVEL IV	1		1
TOTAL	**2.665**	**2.390**	**5.055**

** La clasificación es por las categorías profesionales de convenio.

2023 - ÁREAS	SEXO		TOTAL
	HOMBRES	MUJERES	
DIRECCIÓN RED DE OFICINAS	16	18	34
D.T. ARAGÓN	617	588	1.205
D.T. ARCO MEDITERRÁNEO	287	269	556
D.T. EXTREMADURA Y SUR	184	187	371
D.T. MADRID Y NOROESTE	353	435	788
D.T. RIOJA, BURGOS Y GUADALAJARA	263	284	547
UNIDADES CENTRAL	436	386	822
DIRECCIÓN BANCA DE EMPRESAS	192	112	304
TOTAL	**2.348**	**2.279**	**4.627**

2022 - ÁREAS	SEXO		TOTAL
	HOMBRES	MUJERES	
DIRECCIÓN RED DE OFICINAS	11	10	21
D.T. ARAGÓN	608	573	1.181
D.T. ARCO MEDITERRÁNEO	270	264	534
D.T. EXTREMADURA Y SUR	178	188	366
D.T. MADRID Y NOROESTE	352	432	784
D.T. RIOJA, BURGOS Y GUADALAJARA	263	270	533
UNIDADES CENTRAL	394	362	756
DIRECCIÓN BANCA DE EMPRESAS	187	103	290
TOTAL	**2.263**	**2.202**	**4.465**

2021 - ÁREAS	SEXO		TOTAL
	HOMBRES	MUJERES	
DIRECCIÓN RED DE OFICINAS	11	12	23
D.T. ARAGÓN	638	589	1.227
D.T. ARCO MEDITERRÁNEO	290	268	558
D.T. EXTREMADURA Y SUR	185	189	374
D.T. MADRID Y NOROESTE	369	435	804
D.T. RIOJA, BURGOS Y GUADALAJARA	273	277	550
UNIDADES CENTRAL	404	368	772
DIRECCIÓN BANCA DE EMPRESAS	180	99	279
TOTAL	**2.350**	**2.237**	**4.587**

2020 - ÁREAS	SEXO		TOTAL
	HOMBRES	MUJERES	
DIRECCIÓN RED DE OFICINAS	16	19	35
D.T. ARAGÓN	805	638	1.443
D.T. ARCO MEDITERRÁNEO	351	291	642
D.T. EXTREMADURA Y SUR	226	215	441
D.T. MADRID Y NOROESTE	475	499	974
D.T. RIOJA, BURGOS Y GUADALAJARA	352	331	683
UNIDADES CENTRAL	440	397	837
TOTAL	**2.665**	**2.390**	**5.055**

** La clasificación por localización es la organización por Direcciones Territoriales de la Entidad.

- DIRECCION TERRITORIAL DE ARAGON; COMUNIDAD AUTONOMA DE ARAGON
- DIRECCION TERRITORIAL DE ARCO MEDITERRANEO; COMUNIDAD AUTONOMA DE ANDALUCIA, DE BALEARES, DE CASTILLA LA MANCHA, DE CATALUÑA, VALENCIANA Y REGION DE MURCIA
- DIRECCION TERRITORIAL EXTREMADURA Y SUR; COMUNIDAD AUTONOMA DE ANDALUCIA, DE CANARIAS Y DE EXTREMADURA
- DIRECCION TERRITORIAL MADRID Y NOROESTE; COMUNIDAD AUTONOMA DE CASTILLA LA MANCHA, DE CASTILLA Y LEON, DE GALICIA, DE MADRID Y PRINCIPADO DE ASTURIAS

DIRECCION TERRITORIAL RIOJA, BURGOS Y GUADALAJAR; COMUNIDAD AUTONOMA DE CANTABRIA, DE CASTILLA LA MANCHA, DE CASTILLA LEON, DE LA RIOJA, FORAL DE NAVARRA Y PAIS VASCO.

En las siguientes tablas se presenta la distribución de la plantilla de Ibercaja en 2023 según sexo, categoría profesional, edad, localización y modalidad de contrato en promedio días.

PROMEDIO DE DÍAS TRABAJADOS POR SEXO, TIPO DE CONTRATO Y CATEGORÍA PROFESIONAL

2023	INDEFINIDOS			TEMPORALES		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
Directivos	100%	100%	100%	0%	0%	0%
Mandos intermedios	100%	100%	100%	0%	0%	0%
Técnicos	100%	100%	100%	0%	0%	0%
Administrativos	77,97%	78,15%	78,06%	22,03%	21,85%	21,94%
TOTAL	**95,33 %**	**94,79 %**	**95,07 %**	**4,67 %**	**5,21 %**	**4,93 %**

*Hay un empleado contratado a tiempo parcial

2022	INDEFINIDOS			TEMPORALES		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
Directivos	100%	100%	100%	0%	0%	0%
Mandos intermedios	100%	100%	100%	0%	0%	0%
Técnicos	100,00%	100%	100,00%	0%	0%	0%
Administrativos	80,58%	85,83%	83,38%	19,42%	14,17%	16,62%
TOTAL	**95,60 %**	**96,17 %**	**95,88 %**	**4,40 %**	**3,83 %**	**4,12 %**

*Hay un empleado contratado a tiempo parcial

2021	INDEFINIDOS			TEMPORALES		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
Directivos	100%	100%	100%	0%	0%	0%
Mandos intermedios	100%	100%	100%	0%	0%	0%
Técnicos	99,92%	100%	99,96%	0,08%	0%	0,04%
Administrativos	85,88%	87,29%	86,61%	14,12%	12,71%	13,39%
TOTAL	**96,26 %**	**96,07 %**	**96,17 %**	**3,74 %**	**3,93 %**	**3,83 %**

2020	INDEFINIDOS			TEMPORALES		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
Directivos	100%	100%	100%	0 %	0 %	0 %
Mandos intermedios	100%	100%	100%	0 %	0 %	0 %
Técnicos	99,93%	100%	99,97%	0,07%	0 %	0,03%
Administrativos	87,27%	87,92%	87,61%	12,73%	12,08%	12,39%
TOTAL	**96,41 %**	**95,98 %**	**96,21 %**	**3,59 %**	**4,02 %**	**3,79 %**

** Las categorías profesionales se definen como:
DIRECTIVOS: hasta directores de oficina
MANDOS INTERMEDIOS: hasta subdirectores-responsables
TÉCNICOS: figuras especializadas de oficinas y Técnicos / Expertos de Servicios Centrales
ADMINISTRATIVOS: empleados de Red y Servicios Centrales

PROMEDIO DE DÍAS POR SEXO, TIPO DE CONTRATO Y TRAMOS DE EDAD

2023	INDEFINIDOS		TOTAL	TEMPORALES		TOTAL
	H	M		H	M	
21 - 30 AÑOS	53,25 %	46,29 %	49,88 %	46,75 %	53,71 %	50,12 %
31 - 40 AÑOS	98,21 %	97,55 %	97,89 %	1,79 %	2,45 %	2,11 %
41 - 50 AÑOS	100,00 %	100,00 %	100,00 %	0 %	0 %	0 %
51 - 60 AÑOS	100,00 %	100,00 %	100,00 %	0 %	0 %	0 %
61 - 70 AÑOS	100,00 %	100,00 %	100,00 %	0 %	0 %	0 %
Total	**95,33 %**	**94,79 %**	**95,07 %**	**4,67 %**	**5,21 %**	**4,93 %**

2022	INDEFINIDOS		TOTAL	TEMPORALES		TOTAL
	H	M		H	M	
21 - 30 AÑOS	40,87 %	46,38 %	43,53 %	59,13 %	53,62 %	56,47 %
31 - 40 AÑOS	98,14 %	98,82 %	98,47 %	1,86 %	1,18 %	1,53 %
41 - 50 AÑOS	100,00 %	99,88 %	99,90 %	0 %	0,12 %	0,10 %
51 - 60 AÑOS	99,94 %	100,00 %	99,97 %	0,06 %	0 %	0,03 %
61 - 70 AÑOS	100,00 %	100,00 %	100,00 %	0 %	0 %	0 %
Total	**95,60 %**	**96,17 %**	**95,88 %**	**4,40 %**	**3,83 %**	**4,12 %**

2021	INDEFINIDOS		TOTAL	TEMPORALES		TOTAL
	H	M		H	M	
21 - 30 AÑOS	32,37 %	35,96 %	34,20 %	67,63 %	64,04 %	65,80 %
31 - 40 AÑOS	98,10 %	98,41 %	98,25 %	1,90 %	1,59 %	1,75 %
41 - 50 AÑOS	100,00 %	99,94 %	99,95 %	0 %	0,06 %	0,05 %
51 - 60 AÑOS	99,91 %	100,00 %	99,95 %	0,09 %	0 %	0,05 %
61 - 70 AÑOS	100,00 %	100,00 %	100,00 %	0 %	0 %	0 %
Total	**96,26 %**	**96,07 %**	**96,17 %**	**3,74 %**	**3,93 %**	**3,83 %**

2020	INDEFINIDOS		TOTAL	TEMPORALES		TOTAL
	H	M		H	M	
21 - 30 AÑOS	32,37 %	35,98 %	34,23 %	67,63 %	64,02 %	65,77 %
31 - 40 AÑOS	99,01 %	98,91 %	98,96 %	0,99 %	1,09 %	1,04 %
41 - 50 AÑOS	100,00 %	99,86 %	99,93 %	0 %	0,14 %	0,07 %
51 - 60 AÑOS	99,92 %	100,00 %	99,95 %	0,08 %	0 %	0,05 %
61 - 70 AÑOS	100,00 %	100,00 %	100,00 %	0 %	0 %	0 %
Total	**96,41 %**	**95,98 %**	**96,21 %**	**3,59 %**	**4,02 %**	**3,79 %**

** La clasificación por edad se define en tramos de 10 años.

En el año 2023 la **plantilla indefinida** se ha incrementado en 104 empleados. La **tasa de rotación** de la plantilla indefinida en 2023 fue del 6,30%.

NÚMERO Y TASA DE ROTACIÓN (ALTAS y BAJAS)

2023	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	TOTAL	TASA	TOTAL	TASA	TOTAL	TASA
21 - 30 AÑOS	76	3,41 %	60	2,78 %	136	3,10 %
31 - 40 AÑOS	22	0,99 %	20	0,93 %	42	0,96 %
41 - 50 AÑOS	21	0,94 %	37	1,72 %	58	1,32 %
51 - 60 AÑOS	20	0,90 %	19	0,88 %	39	0,89 %
61 - 70 AÑOS	1	0,04 %		0,00%	1	0,02 %
Total	**140**	**6,28 %**	**136**	**6,31 %**	**276**	**6,30 %**

2022	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	TOTAL	TASA	TOTAL	TASA	TOTAL	TASA
21 - 30 AÑOS	55	2,53 %	43	2,04 %	98	2,29 %
31 - 40 AÑOS	13	0,60 %	15	0,71 %	28	0,65 %
41 - 50 AÑOS	22	1,01 %	26	1,23 %	48	1,12 %
51 - 60 AÑOS	150	6,91 %	95	4,50 %	245	5,73 %
61 - 70 AÑOS	6	0,28 %		0,00%	6	0,14 %
Total	**246**	**11,34 %**	**179**	**8,49 %**	**425**	**9,93 %**

2021	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	TOTAL	TASA	TOTAL	TASA	TOTAL	TASA
21 - 30 AÑOS	27	1,20 %	18	0,83 %	45	1,02 %
31 - 40 AÑOS	12	0,53 %	22	1,02 %	34	0,77 %
41 - 50 AÑOS	24	1,06 %	29	1,34 %	53	1,20 %
51 - 60 AÑOS	345	15,28 %	176	8,16 %	521	11,80 %
61 - 70 AÑOS	2	0,09 %	2	0,09 %	4	0,09 %
Total	**410**	**18,16 %**	**247**	**11,45 %**	**657**	**14,88 %**

2020	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	TOTAL	TASA	TOTAL	TASA	TOTAL	TASA
21 - 30 AÑOS	10	0,39 %	9	0,39 %	19	0,39 %
31 - 40 AÑOS	17	0,66 %	22	0,94 %	39	0,79 %
41 - 50 AÑOS	20	0,77 %	27	1,16 %	47	0,96 %
51 - 60 AÑOS	21	0,81 %	12	0,52 %	33	0,67 %
61 - 70 AÑOS	2	0,08 %		0,00 %	2	0,04 %
Total	**70**	**2,70 %**	**70**	**3,01 %**	**140**	**2,85 %**

La **tasa de contratación** de la plantilla indefinida en 2023 fue del 4,33%.

NÚMERO Y TASA DE ALTAS DE NUEVAS CONTRATACIONES (ALTAS)

2023	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	TOTAL	TASA	TOTAL	TASA	TOTAL	TASA
21 - 30 AÑOS	69	3,10 %	51	2,37 %	120	2,74 %
31 - 40 AÑOS	13	0,58 %	14	0,65 %	27	0,62 %
41 - 50 AÑOS	9	0,40 %	16	0,74 %	25	0,57 %
51 - 60 AÑOS	8	0,36 %	10	0,46 %	18	0,41 %
61 - 70 AÑOS	0	0,00%	0	0,00%	0	0
Total	**99**	**4,44 %**	**91**	**4,22 %**	**190**	**4,33 %**

2022	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	TOTAL	TASA	TOTAL	TASA	TOTAL	TASA
21 - 30 AÑOS	52	2,40 %	38	1,80 %	90	2,10 %
31 - 40 AÑOS	10	0,46 %	11	0,52 %	21	0,49 %
41 - 50 AÑOS	11	0,51 %	13	0,62 %	24	0,56 %
51 - 60 AÑOS	6	0,28 %	3	0,14 %	9	0,21 %
61 - 70 AÑOS		0,00%		0,00%	0	0
Total	**79**	**3,64 %**	**65**	**3,08 %**	**144**	**3,37 %**

2021	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	TOTAL	TASA	TOTAL	TASA	TOTAL	TASA
21 - 30 AÑOS	24	1,06 %	17	0,79 %	41	0,93 %
31 - 40 AÑOS	4	0,18 %	8	0,37 %	12	0,27 %
41 - 50 AÑOS	8	0,35 %	10	0,46 %	18	0,41 %
51 - 60 AÑOS	3	0,13 %	2	0,09 %	5	0,11 %
61 - 70 AÑOS		0,00%	1	0,05 %	1	0,02 %
Total	**39**	**1,73 %**	**38**	**1,76 %**	**77**	**1,74 %**

2020	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	TOTAL	TASA	TOTAL	TASA	TOTAL	TASA
21 - 30 AÑOS	9	0,35 %	7	0,30 %	16	0,33 %
31 - 40 AÑOS	13	0,50 %	7	0,30 %	20	0,41 %
41 - 50 AÑOS	10	0,39 %	14	0,60 %	24	0,49 %
51 - 60 AÑOS	7	0,27 %	7	0,30 %	14	0,28 %
61 - 70 AÑOS	1	0,04 %		0,00%	1	0,02 %
Total	**40**	**1,54 %**	**35**	**1,50 %**	**75**	**1,52 %**

Por despido o resolución de contrato han causado baja 21 personas, con una media de 47 años, y ninguna de ellas es menor de 35 años y tiene hijos menores de 12 años.

2023 CATEGORÍA PROFESIONAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	EDAD MEDIA
Directivos	2	1	3	51
Mandos intermedios	2	1	3	41
Técnicos	2	2	4	47
Administrativos	7	4	11	48
Total	**13**	**8**	**21**	**47**

2022 CATEGORÍA PROFESIONAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	EDAD MEDIA
Directivos	26	7	33	57
Mandos intermedios	18	14	32	57
Técnicos	30	30	60	57
Administrativos	65	43	108	56
Total	**139**	**94**	**233**	**57**

2021 CATEGORÍA PROFESIONAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	EDAD MEDIA
Directivos	58	20	78	57
Mandos intermedios	58	17	75	57
Técnicos	42	47	89	57
Administrativos	195	102	297	57
Total	**353**	**186**	**539**	**57**

2020 CATEGORÍA PROFESIONAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	EDAD MEDIA
Directivos	2		2	48
Mandos intermedios	1	2	3	38
Técnicos	1	2	3	42
Administrativos	6	1	7	52
Total	**10**	**5**	**15**	**47**

301-1, 301-2, 302-1, 302-3 CONSUMOS

CONSUMOS

CONSUMO AGUA (m3)	2023	2022	2021
Consumo de agua Edificio Central	9.749,00	13.104,00	12.515,00
Consumo de agua Red oficinas	25.741,03	25.900,91	26.419,47
Consumo total de agua	35.490,03	39.004,91	38.934,47
Media del consumo de agua por empleado y año (Entidad)	7,76	8,69	7,93

Observaciones específicas: No se incluye en el cuadro el agua de los pozos de captación y vertido destinados al sistema de climatización de la Sede Central.
Observaciones generales: Para el cálculo de ratio por empleado se considera la plantilla media de empleados

CONSUMO DE ENERGÍA (Gj)	2023	2022	2021
Electricidad sede central	26.312,64	27.347,66	28.850,71
Electricidad red oficinas (*)	70.771,66	81.191,08	92.132,60
Total consumo de electricidad	97.084,30	108.538,74	120983,31
Media de consumo eléctrico por empleado y año	21,23	24,19	24,64
Gasóleo Edificio Central	73,85	73,85	73,85
Gasóleo Red oficinas	1.732,48	2.489,18	3.017,86
Gan natural Red oficinas	1.604,6	3.638,26	3743,32
Total consumo de combustible	3.410,93	6.201,29	6835,03
Media de consumo gasóleo y gas natural empleado/año Entidad	0,75	1,38	1,39

CONSUMO DE PAPEL Tm	2023	2022	2021
Tipo DIN A4 blanco Entidad	1,41	4,5	9,03
Tipo DIN A4 reciclado Entidad	208,98	188,15	224,92
Total, tipo DIN A4 Entidad	210,39	192,65	233,95
Tipo DIN A3 Entidad	0,13	0,28	0,33
Sobres	44,19	42,82	54,25
Bobinas	48,80	47,43	59,10
Media consumo total papel A4, por empleado Entidad	0,046	0,04	0,05
Total consumo de papel	**303,51**	**283,18**	**347,63**

Observaciones específicas sobres: Indicador basado en sobres del tamaño mas utilizado (115x225)

(*) Observaciones consumo electricidad Red Oficinas: el estudio del consumo eléctrico de oficinas se ha realizado en el periodo comprendido entre octubre de octubre de 2022 y noviembre de 2023. En 2023 se han actualizado los datos consumo de electricidad de 2022 y gas natural de los ejercicios 2021 y 2022.

305-1, 305-2, 305-3, 305-5

NIVEL EMISIONES EN t CO2e	2023	2022	2021
Emisiones asociadas al consumo de gasóleo (total Entidad)	133,07	187,88	236,92
Emisiones asociadas al consumo de gas natural (total Entidad)	81,32	184,39	189,71
Emisiones asociadas al total del consumo de combustible en edificios	214,39	372,27	426,63
Emisiones asociadas al consumo eléctrico (Edificio Central)	0	0	0
Emisiones asociadas al consumo eléctrico (Red de oficinas)	56,72	0	0
Emisiones asociadas al transporte con vehículos propios	72,19	72,92	58,31
Emisiones asociadas a fugas gases fluorados (total Entidad)	491,16	543,73	346,99
Emisiones asociadas al transporte de viajes de empresa (coche)	797,90	768,55	687,06
Emisiones asociadas al transporte de Servicios de Mensajería	30,26	30,24	31,16
Total emisiones de CO_2	**1662,62**	**1787,71**	**1550,15**
Total emisiones de CO_2 por empleado	0,36	0,40	0,32

Observaciones específicas: El Informe de la huella de carbono operativa de Ibercaja Banco se elabora de acuerdo con el Protocolo de gases de efecto invernadero. Los factores de emisión utilizados para el cálculo de las emisiones de alcances 1 y 2 son los facilitados por el Ministerio para la Transición Ecológica y Reto Demográfico. Para contabilizar las emisiones de alcance 3 se utiliza el GHG Protolocol (Green House Gas Protocol).

El 100% de la energía eléctrica suministrada por ENDESA es generrada a partir de fuentes de energía renovables. Esta energía es acreditada a través de garantías de origen por la CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia).

Nota: se actualiza la cuantificación del inventario de GEI 2022 de acuerdo a la verificación de la huella de carbono de 2022 de Ibercaja Banco, S.A., llevada a cabo tomando como referencia la International Stanard on Assurance Engagements (ISAE) 3410, Assurance Engagements on Greenhouse Gas Statements y emisión de Informe de Revisión Independiente con fecha 3 de julio de 2023.

CUADRO EMISIONES CO_2 ALCANCES 1, 2 y 3

ALCANCE	FUENTE EMISORA	EMISIONES (Tn $CO_{2\,eq}$) 2023	2022	2021
1	**Consumo combustible edificios**	214,39	367,77	426,63
	Fugas gases fluorados	491,16	543,73	346,99
	Consumo combustibles vehículos propios	72,19	72,92	58,31
2	**Consumo eléctrico**	57	0	0
TOTAL, EMISIONES ALCANCE 1+2 (Tn $CO_{2\,eq}$)		**834,46**	**984,42**	**831,93**

ALCANCE	FUENTE EMISORA	EMISIONES (Tn CO_2 eq) 2023	2022	2021
3	**Desplazamiento de empleados por motivos de trabajo (coche)**	797,90	768,55	687,06
	Servicio de Mensajería	30,26	30,24	31,16
TOTAL, EMISIONES ALCANCE 3 (Tn CO_2 eq)		**828,16**	**798,79**	**718,22**

ALCANCES	EMISIONES (Tn CO2 eq) 2023	2022	2021
ALCANCE 1 (tCO_{2e})	777,74	984,42	831,93
ALCANCE 2 (tCO_{2e})	56,72	0	0
ALCANCE 3 (tCO_{2e})	828,16	798,79	718,22
TOTAL, EMISIONES FUENTES DE ALCANCE 1,2 y 3 (t CO2e)	**1.662,62**	**1.783,21**	**1.550,15**

Nota: se actualiza la cuantificación del inventario de GEI 2022 de acuerdo a la verificación de la huella de carbono de 2022 de Ibercaja Banco, S.A., llevada a cabo tomando como referencia la International Stanard on Assurance Engagements (ISAE) 3410, Assurance Engagements on Greenhouse Gas Statements y emisión de Informe de Revisión Independiente con fecha 3 de julio de 2023.

306-3

	2023	2022	2021
Total, residuos no peligrosos (t)	191,63	205,00	251,56
Total, residuos peligrosos (t)	4,64	5,99	10,08
Papel destruido confidencialmente (t) (*)	35,88	216,47	242,92

(*) La cantidad de documentación oficialmente destruida en cada ejercicio corresponde a la cantidad en custodia en el año anterior.
La Destrucción Confidencial se certifica según Norma UNE-EN 15713 - Destrucción segura del material confidencial, Código de buenas prácticas. En 2023 no se ha producido expurgo de documentación en custodia.

FS14

CANAL DE RELACIÓN CON LOS CLIENTES	2019	2020	2021	2022	2023
% operaciones realizadas en ventanilla	12,78%	9,53%	10,01%	8,49%	7,84%
% operaciones realizadas por banca a distancia	72,03%	75,96%	74,27%	73,96%	74,14%
% operaciones realizadas en cajero	4,18%	2,98%	2,76%	2,72%	2,52%
% operaciones realizadas en TPV	10,86%	11,33%	12,97%	14,83%	15,50%
% operaciones realizadas en actualizador	0,15%	0,03%	0	0	0
Usuarios banca digital activos mes	765.585	842.486	878.818	914.418	950.941
Usuarios banca móvil activos mes	432.211	521.551	603.409	675.562	729.641
Usuarios pago móvil activos mes	86.040	213.765	322.975	388.797	421.797
Visitas total Home ibercaja.es	26.375.480	28.008.266	25.779.055	34.729.503	36.392.368

FS8

EMPRESA PARTICIPADA	PROYECTO MEDIOAMBIENTAL	INVERSIÓN IBERCAJA			INDICADOR CUANTITATIVO
		2021	2022	2023	
Rioja Nueva Economía, S.A.	Planta de biodiesel en Calahorra y parque eólico	5.592	4.627	4.627	Planta de biodiesel con capacidad de 250.000 Ton./año)
Solavanti	Proyectos fotovoltaicos	6.030	-	-	Potencia instalada total de 44,46 Mw
Proyecto Foresta	Plantaciones forestales en Extremadura	5.000	5.226	5.444	Plantación forestal de 640 has. (reservorio de 232.545 árboles)
Total inversión Ibercaja		**16.622**	**9.853**	**10.071**	

Observaciones específicas: En el 2021 se ha reclasificado la participación en Prames de Medioambiente a Turismo, por adecuación de su actividad. Por ello, para dar homogeneidad a la información, no figura dicha participación en los datos de 2020.

FS10, FS11

INVERSIONES DE IBERCAJA EN COMPAÑÍAS DONDE LA RSC ES RELEVANTE (MILES DE EUROS)	2021	2022	2023
Importes	103.646	96.699	96.365
Empresas	20	19	19
% sobre total Participaciones	45%	45%	44%

203-1

PARTICIPACIONES EMPRESARIALES	2021			2022			2023		
	INVERSIÓN DESEMBOLSADA	GENERACIÓN RIQUEZA DIRECTA	CREACIÓN PUESTOS DE TRABAJO	INVERSIÓN DESEMBOLSADA	GENERACIÓN RIQUEZA DIRECTA	CREACIÓN PUESTOS DE TRABAJO	INVERSIÓN DESEMBOLSADA	GENERACIÓN RIQUEZA DIRECTA	CREACIÓN PUESTOS DE TRABAJO
	Miles de euros	Miles de euros	Directos e Indirectos	Miles de euros	Miles de euros	Directos e indirectos	Miles de euros	Miles de euros	Directos e indirectos
Sector turístico	67.463	1.331	13.603	67.463	41.326	13.941	67.463	40.875	13.947
Sector agroalimentario	1.306	9.127	1.057	1.306	4.677	1.139	1.306	6.565	1.053
Otros sectores	8.523	3.403	26.446	8.523	3.494	38.514	8.523	5.007	32.025
Totales	**77.292**	**13.861**	**41.106**	**77.292**	**49.497**	**53.593**	**77.292**	**52.447**	**47.025**

Inversiones en sectores considerados estratégicos (miles de euros)	2021	2022	2023
Importes	74.911	74.733	74.181

INFORMACIÓN SOBRE EL REGLAMENTO DE TAXONOMÍA (UE) 2020/852

a) Contexto

El Reglamento (UE) 2020/852 sobre Taxonomía del Parlamento Europeo y del Consejo, publicado el 22 de junio de 2020 en el marco del Pacto Verde Europeo, pretende ayudar a la creación de una economía más justa y capaz de generar empleo de forma equitativa, mediante la definición de aquellas actividades económicas que puedan considerarse sostenibles desde el punto de vista ambiental.

De acuerdo con el artículo 8 de dicho Reglamento, Ibercaja, estando sujeta a la Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo del 22 de octubre de 2014, por la que se modifica la Directiva 2013/34/UE en lo que respecta a la divulgación de información no financiera e información sobre diversidad por parte de determinadas grandes empresas y grupos (en adelante "NFRD" por sus siglas en inglés); debe divulgar cómo y en qué medida sus actividades están asociadas con actividades económicas sostenibles.

Las obligaciones de divulgación para las entidades financieras sujetas a la NFRD se han incrementado respecto al ejercicio anterior con la publicación del Reglamento (UE) 2023/2486 del 27 de junio de 2023 por el que se complementa el Reglamento de Taxonomía en lo referente a los criterios técnicos de selección para determinar si una actividad contribuye de manera sustancial a los objetivos medioambientales de la protección del agua y reservas marinas, la transición a una economía circular, la prevención de la contaminación y la protección del ecosistema. Asimismo, incluyen los requisitos para determinar si la actividad no causa perjuicio significativo (DNSH, por sus silgas en inglés) al resto de objetivos. Siguiendo el calendario de implementación de la normativa, y de acuerdo con el artículo 5 de dicho Reglamento, las empresas financieras están obligadas a divulgar la proporción de sus activos cubiertos de las exposiciones a actividades económicas elegibles y no elegibles según la Taxonomía para los cuatro objetivos medioambientales a partir del 1 de enero de 2024.

Asimismo, para los objetivos de mitigación y adaptación al cambio climático se añade el requerimiento, para determinadas entidades financieras, de divulgar la proporción de los activos que financian actividades económicas que se ajustan a la Taxonomía según lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2021/2178.

b) Perímetro de reporte

El Reglamento 2021/2178 especifica el contenido y la presentación de la información a divulgar sobre la elegibilidad a los seis objetivos de la Taxonomía y el alineamiento con los dos objetivos climáticos, de adaptación y mitigación, de las distintas actividades económicas. De acuerdo con el artículo 10 de dicho Reglamento, las entidades financieras deberán divulgar información sobre los indicadores clave de resultados, abarcando el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2023 y 31 de diciembre de 2023, de conformidad con las plantillas incluidas en los anexos. Asimismo, las entidades financieras deben complementar estos resultados cuantitativos con la información cualitativa recogida en el anexo XI de dicho Reglamento.

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

En este sentido, la máxima instancia de toma de decisiones para definir los segmentos operativos es el Comité de Dirección del Grupo. El Grupo ha concluido que no existen segmentos diferenciados ya que los resultados de las actividades que todo análisis estratégico, comercial y regulatorio se realiza a nivel de grupo.

En base a lo dispuesto en el párrafo anterior, el Grupo Ibercaja divulga la información cuantitativa de Taxonomía conforme a las plantillas de los anexos V y VI, bajo el perímetro de consolidación prudencial, en línea con los requisitos de reporte de las entidades financieras del Reglamento (UE) 575/2013 y el Reglamento de Ejecución de la Comisión (UE) 2021/451 (FINREP). En estas plantillas la Entidad recoge la información de su actividad bancaria, los servicios de gestión de activos de Ibercaja Gestión e Ibercaja Pensión, así como el servicio de gestión discrecional de carteras que realiza el Banco. Adicionalmente, reporta fuera del perímetro de consolidación prudencial, información sobre el negocio asegurador del Grupo conforme al anexo X de dicho Reglamento.

c) Proceso de cálculo de los indicadores clave de resultados

El Reglamento de Taxonomía establece los criterios en los que se deben basar las entidades financieras para determinar si una exposición puede catalogarse como sostenible. Con ese objetivo, el Reglamento incluye un listado de actividades económicas que potencialmente pueden contribuir a uno o varios de los objetivos medioambientales establecidos. En este sentido, se considera que una actividad es elegible cuando se encuentra dentro de dicho listado de actividades. Asimismo, para que una actividad se considere alineada con la Taxonomía debe cumplir con los criterios técnicos de selección de contribución sustancial a uno de los seis objetivos, no causar ningún perjuicio significativo al resto de los objetivos y cumplir con unas salvaguardas sociales mínimas y de derechos humanos.

Según lo dispuesto en el Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 y en línea con la naturaleza del modelo de negocio del Grupo Ibercaja, la Entidad divulga la ratio de activos verdes (GAR, por sus siglas en inglés) que muestra la proporción de exposiciones relacionadas con las actividades que se ajustan a la Taxonomía en comparación con el total de activos de la Entidad.

El indicador GAR se ha elaborado de conformidad con los anexos V y VI del Reglamento 2021/2139 incluyendo las siguientes plantillas:

- Plantilla nº0: Resumen de los indicadores clave de resultados. Incluye los principales resultados del resto de plantillas del anexo VI, desagregando los indicadores en función del volumen de negocios y CapEx de las contrapartes.
- Plantilla nº1: Activos para el cálculo de la ratio de activos verdes (GAR). Se reporta información en valor absoluto sobre los activos dentro y fuera de balance utilizados para el cálculo de la ratio GAR, especificando la elegibilidad y el alineamiento a los distintos objetivos de la Taxonomía para cada categoría de activo.
- Plantilla nº2: GAR: Información por sector. Se desglosa por sector NACE la información de las empresas financieras sujetas a NFRD sobre el alineamiento con los objetivos climáticos.
- Plantilla nº3: Indicador clave de resultados de la GAR visión stock. Se reporta la información de dentro de balance de la plantilla 1 en valores relativos en términos de stock.
- Plantilla nº4: Indicador clave de resultados de la GAR visión flow. Se reporta la información de dentro de balance de la plantilla 1 en valores relativos en términos de flow .

- Plantilla nº5: Indicador clave de resultados de las exposiciones fuera de balance conforme a la plantilla 1. Concretamente se reportan los datos correspondientes a las garantías financieras y activos bajo gestión en función del volumen de negocios y CapEx tanto en visión stock como flow.

Por otro lado, el anexo XI del Reglamento Delegado (UE) 2121/2178 sobre divulgaciones cualitativas incluye la divulgación de un indicador clave de resultados consolidado a nivel grupo. El anexo detalla que "Las entidades financieras deben divulgar información adicional o complementaria sobre las estrategias de la empresa financiera y el peso de la financiación de actividades económicas que se ajusten a la Taxonomía en su actividad total". En este sentido, y en línea con la naturaleza del modelo de negocio de la Entidad, el Grupo Ibercaja divulga los indicadores consolidados de su segmento bancario, resultando en 1,50% en función de los ingresos y 1,61% en función del CapEx de las contrapartes.

Para el cálculo de los datos de elegibilidad y alineamiento de las exposiciones reportadas, las actividades asociadas a dichas exposiciones han sido categorizadas en base a los criterios técnicos de selección para determinar las condiciones en las que se considera que las actividades contribuyen de forma sustancial a los objetivos de Mitigación y Adaptación al Cambio Climático recogidos en los Anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139.

La información acerca de estas exposiciones se ha obtenido del análisis de los datos disponibles de las contrapartes en los sistemas de la compañía para cada tipología de activo. Para la evaluación de la elegibilidad y alineamiento de las exposiciones, la Entidad se ha basado en datos reales reportados. La información sobre entidades no financieras se ha basado en los datos publicados en 2022 debido a que a fecha del reporte no han sido publicados los del año 2023. Por otro lado, la información sobre el alineamiento con Taxonomía de las entidades financieras no se encuentra actualmente disponible.

En este sentido, Ibercaja tiene un compromiso con la mejora de la calidad y disponibilidad de datos, por lo que seguirá trabajando internamente y con acuerdos con proveedores de datos para poder incluir en futuros ejercicios mayor granularidad de la información de las exposiciones a entidades financieras y no financieras.

Por otro lado, el Reglamento Delegado 2023/2486, requiere a las entidades financieras y no financieras reportar la elegibilidad de sus actividades frente a los cuatro objetivos medioambientales no climáticos. Esta información será divulgada por primera vez por las entidades no financieras en 2024, sobre el periodo de reporte del año 2023. Dado que, tal como se establece en las comunicaciones de la Comisión, la divulgación de información relacionada con la elegibilidad de las empresas financieras se basará en información real, proporcionada por la empresa financiera o no financiera, de conformidad con el artículo 8, apartado 4, del Acto Delegado de Divulgación y, teniendo en cuenta que el uso de estimaciones no está permitido en el reporte obligatorio bajo los Actos Delegados de Taxonomía, Ibercaja ha considerado una elegibilidad del 0% a dichos objetivos medioambientales. En este sentido, el Grupo Ibercaja sigue trabajando en base a mejores esfuerzos para poder contar con esta información lo antes posible y poder aportar datos reales de elegibilidad y alineamiento.

Del mismo modo, y ante la falta de información descrita en el párrafo anterior, Ibercaja ha considerado un 0% de elegibilidad frente a las nuevas actividades de los objetivos de mitigación y adaptación del cambio climático, incluidas en el Reglamento Delegado 2023/2485. A medida que se disponga de más información en futuros ejercicios sobre la elegibilidad de las empresas no financieras, se espera que esta ratio aumente.

Asimismo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 7 del Reglamento Delegado (UE) 2121/2178, para el cálculo de los indicadores anteriormente desglosados se han realizado las siguientes exclusiones:

a. Las exposiciones a administraciones centrales, bancos centrales y emisores supranacionales han sido excluidas del cálculo del numerador y el denominador.

b. Los derivados han sido excluidos del numerador.

c. Las exposiciones de las empresas que no están obligadas a publicar información no financiera de conformidad con el artículo 19 bis o 29 bis de la Directiva 2013/34/UE san sido excluidas del numerador.

A continuación, se presenta el detalle de las carteras incluidas en el reporte de Taxonomía de 2023:

Tipología de cartera	Características del reporte
Cartera de inversiones	Se reporta la elegibilidad y alineamiento para los objetivos climáticos de las inversiones propias del Grupo conforme a los datos reales proporcionados por los emisores.
Cartera de crédito – Segmento empresas	Se divulga la elegibilidad y alineamiento para los objetivos climáticos de las operaciones de financiación sin finalidad específica, conforme a los datos reales reportados por las contrapartes. En el reporte de información acerca de las operaciones de financiación con finalidad específica se sigue trabajando para poder evidenciar el cumplimiento de los criterios técnicos de selección, el DNSH y las salvaguardas mínimas y así reportar elegibilidad y alineamiento.
Cartera de crédito – Retail (Hipotecas)	Se divulga la elegibilidad y alineamiento con el objetivo de mitigación del cambio climático para los inmuebles en garantía de la cartera hipotecaria con Certificado de Eficiencia Energética (CEE) no inferido y, por tanto, no se reporta información sobre para los inmuebles en garantía con un CEE estimado o sin información. En esta misma línea, para cumplir con el criterio de DNSH para el objetivo de adaptación al cambio climático de la Taxonomía según lo dispuesto en el Anexo I del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139, la Entidad realiza una evaluación de los riesgos físicos asociados a cada uno de los inmuebles que se considera vinculante para dar cumplimiento a dicho criterio.
Cartera de crédito – Retail (Préstamos a particulares no vinculados a hipotecas)	Durante 2023, Ibercaja ha trabajado para recopilar datos e información sobre las actividades financiación de vehículos y préstamos para la renovación de edificios existentes. Una vez que estos desarrollos estén finalizados, Ibercaja podrá comenzar a reportar alineamiento de estas operaciones.
Activos bajo gestión	En las exposiciones fuera de balance, se ha incluido información de elegibilidad y alineamiento para los objetivos climáticos de la gestora de activos y la gestora de fondos de pensiones del Grupo Ibercaja. En la plantilla 5 se reporta la información en visión stock y flow. Del total reportado, se han excluido las inversiones en terceras gestoras debido a que la Entidad no cuenta con información del subyacente de las inversiones. En este sentido, se han excluido de todas las tablas el importe de 2.490 M € puesto que no se puede aportar el nivel de granularidad que exige la plantilla.

0. Summary of KPIs to be disclosed by credit institutions under Article 8 Taxonomy Regulation

		Total environmentally sustainable assets	KPI****	KPI*****	% coverage (over total assets)***	% of assets excluded from the numerator of the GAR (Article 7(2) and (3) and Section 1.1.2. of Annex V)	% of assets excluded from the denominator of the GAR (Article 7(1) and Section 1.2.4 of Annex V)
Main KPI	**Green asset ratio (GAR) stock**	523,27	1,50%	1,61%	74,05%	29,62%	25,95%

		Total environmentally sustainable assets	KPI****	KPI*****	% coverage (over total assets)***	% of assets excluded from the numerator of the GAR (Article 7(2) and (3) and Section 1.1.2. of Annex V)	% of assets excluded from the denominator of the GAR (Article 7(1) and Section 1.2.4 of Annex V)
Additional KPIs	*GAR (flow)*	77,61	1,10%	1,10%	72,86%	43,07%	27,14%
	Trading book*	-	-	-			
	Financial guarantees	0,00	0,00%	0,06%			
	Assets under management	25,99	0,23%	0,75%			
	Fees and commissions income**	-	-	-			

* For credit institutions that do not meet the conditions of Article 94(1) of the CRR or the conditions set out in Article 325a (1) of the CRR
**Fees and commissions income from services other than lending and AuM
Institutions shall disclose forward-looking information for this KPIs, including information in terms of targets, together with relevant explanations on the methodology applied.
*** % of assets covered by the KPI over banks´ total assets
****based on the Turnover KPI of the counterparty
*****based on the CapEx KPI of the counterparty, except for lending activities where for general lending Turnover KPI is used

Note 1: Across the reporting templates: cells shaded in black should not be reported.
Note 2: Fees and Commissions (sheet 6) and Trading Book (sheet 7) KPIs shall only apply starting 2026. SMEs´inclusion in these KPI will only apply subject to a positive result of an impact assessment

1. Covered assets Stock (Revenue)

		Disclosure reference date T													
			Climate Change Mitigation (CCM)					Climate Change Adaptation (CCA)				TOTAL (CCM + CCA)				
		Total [gross] carrying amount	Of which towards taxonomy relevant sectors (Taxonomy-eligible)					Of which towards taxonomy relevant sectors (Taxonomy-eligible)				Of which towards taxonomy relevant sectors (Taxonomy-eligible)				
				Of which environmentally sustainable (Taxonomy-aligned)					Of which environmentally sustainable (Taxonomy-aligned)				Of which environmentally sustainable (Taxonomy-aligned)			
					Of which Use of Proceeds	Of which transitional	Of which enabling			Of which Use of Proceeds	Of which enabling			Of which Use of Proceeds	Of which transitional	Of which enabling
	GAR - Covered assets in both numerator and denominator															
1	Loans and advances, debt securities and equity instruments not HfT eligible for GAR calculation	20.888,8	17.971,8	523,3	–	0,0	0,1	0,3	–	–	–	17.972,0	523,3	–	0,0	0,1
2	**Financial undertakings**	841,6	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
3	Credit institutions	718,6	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
4	Loans and advances	573,7	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
5	Debt securities, including UoP	140,0	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
6	Equity instruments	4,9	–	–		–	–	–	–		–	–	–		–	–
7	Other financial corporations	123,0	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
8	of which investment firms	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
9	Loans and advances	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
10	Debt securities, including UoP	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
11	Equity instruments	–	–	–		–	–	–	–		–	–	–		–	–
12	of which management companies	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
13	Loans and advances	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
14	Debt securities, including UoP	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
15	Equity instruments	0,0	–	–		–	–	–	–		–	–	–		–	–
16	of which insurance undertakings	119,7	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
17	Loans and advances	5,7	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
18	Debt securities, including UoP	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
19	Equity instruments	114,0	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
20	**Non-financial undertakings**	316,0	69,5	33,4	–	–	0,1	0,3	–	–	–	69,8	33,4	–	–	0,1

		Disclosure reference date T														
			Climate Change Mitigation (CCM)					Climate Change Adaptation (CCA)				TOTAL (CCM + CCA)				
		Total [gross] carrying amount	Of which towards taxonomy relevant sectors (Taxonomy-eligible)					Of which towards taxonomy relevant sectors (Taxonomy-eligible)				Of which towards taxonomy relevant sectors (Taxonomy-eligible)				
				Of which environmentally sustainable (Taxonomy-aligned)					Of which environmentally sustainable (Taxonomy-aligned)				Of which environmentally sustainable (Taxonomy-aligned)			
					Of which Use of Proceeds	Of which transitional	Of which enabling			Of which Use of Proceeds	Of which enabling			Of which Use of Proceeds	Of which transitional	Of which enabling
21	Loans and advances	312,3	68,7	33,0	–	–	–	–	–	–	–	68,7	33,0	–	–	–
22	Debt securities, including UoP	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
23	Equity instruments	3,6	0,8	0,5	–	0,0	0,1	0,3	–	–	–	1,0	0,5	–	0,0	0,1
24	**Households**	19.377,0	17.555,2	489,8	–	–	–	–	–	–	–	17.555,2	489,8	–	–	–
25	of which loans collateralised by residential immovable property	17.245,4	17.245,4	489,8	–	–	–	–	–	–	–	17.245,4	489,8	–	–	–
26	of which building renovation loans	286,4	286,4	–	–	–	–	–	–	–	–	286,4	–	–	–	–
27	of which motor vehicle loans	23,4	23,4	–	–	–	–					23,4	–	–	–	–
28	**Local governments financing**	7,3	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
29	Housing financing	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
30	Other local government financing	7,3	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
31	Collateral obtained by taking possession: residential and commercial immovable properties	347,0	347,0	–	–	–	–	–	–	–	–	347,0	–	–	–	–
32	**Assets excluded from the numerator for GAR calculation (covered in the denominator)**	13.923,8	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
33	**Financial and Non-financial undertakings**	8.955,8														
34	SMEs and NFCs (other than SMEs) not subject to NFRD disclosure obligations	8.533,7														
35	Loans and advances	8.358,8														
36	of which loans collateralised by commercial immovable property	767,6														
37	of which building renovation loans	522,0														
38	Debt securities	23,7														
39	Equity instruments	151,1														
40	Non-EU country counterparties not subject to NFRD disclosure obligations	33,6														

		Disclosure reference date T														
			Climate Change Mitigation (CCM)					Climate Change Adaptation (CCA)				TOTAL (CCM + CCA)				
		Total [gross] carrying amount	Of which towards taxonomy relevant sectors (Taxonomy-eligible)					Of which towards taxonomy relevant sectors (Taxonomy-eligible)				Of which towards taxonomy relevant sectors (Taxonomy-eligible)				
				Of which environmentally sustainable (Taxonomy-aligned)					Of which environmentally sustainable (Taxonomy-aligned)				Of which environmentally sustainable (Taxonomy-aligned)			
					Of which Use of Proceeds	Of which transitional	Of which enabling			Of which Use of Proceeds	Of which enabling			Of which Use of Proceeds	Of which transitional	Of which enabling
41	Loans and advances	4,0														
42	Debt securities	25,3														
43	Equity instruments	4,2														
44	**Derivatives**	179,4														
45	**On demand interbank loans**	168,5														
46	**Cash and cash-related assets**	285,6														
47	**Other categories of assets (e.g. Goodwill, commodities etc.)**	4.334,5														
48	**Total GAR assets**	34.812,6	17.971,8	523,3	–	0,0	0,1	0,3	–	–	–	17.972,0	523,3	–	0,0	0,1
49	**Assets not covered for GAR calculation**	12.196,7														
50	**Central governments and Supranational issuers**	10.651,7														
51	**Central banks exposure**	1.545,0														
52	**Trading book**	–														
53	**Total assets**	47.009,3	17.971,8	523,3	–	0,0	0,1	0,3	–	–	–	17.972,0	523,3	–	0,0	0,1
Off-balance sheet exposures - Undertakings subject to NFRD disclosure obligations																
54	Financial guarantees	12,3	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
55	Assets under management	11.334,9	53,2	16,8	–	–	9,8	64,3	9,2	–	1,5	117,4	26,0	–	–	11,3
56	Of which debt securities	9.517,3	15,5	7,3	–	–	2,3	29,2	9,1	–	1,5	44,7	16,4	–	–	3,8
57	Of which equity instruments	1.817,6	37,6	9,5	–	–	7,5	35,1	0,1	–	0,0	72,7	9,6	–	–	7,5

1. This template shall include information for loans and advances, debt securities and equity instruments in the banking book, towards financial corporates, non-financial corporates (NFC), including SMEs, households (including residential real estate, house renovation loans and motor vehicle loans only) and local governments/municipalities (house financing).

2. The following accounting categories of financial assets should be considered: Financial assets at amortised cost, financial assets at fair value through other comprehensive income, investments in subsidiaries, joint ventures and associates, financial assets designated at fair value through profit or loss and non-trading financial assets mandatorily at fair value through profit or loss, and real estate collaterals obtained by credit institutions by taking possession in exchange in of cancellation of debts.

3. Banks with non-EU subsidiary should provide this information separately for exposures towards non-EU counterparties. For non-EU exposures, while there are additional challenges in terms of absence of common disclosure requirements and methodology, as the EU taxonomy and the NFRD apply only at EU level, given the relevance of these exposures for those credit institutions with non-EU subsidiaries, these institutions should disclose a separate GAR for non-EU exposures, on a best effort basis, in the form of estimates and ranges, using proxies, and explaining the assumptions, caveats and limitations

4. For motor vehicle loans, institutions shall only include those exposures generated after the date of application of the disclosure

1. Covered assets Stock (CAPEX)

		Disclosure reference date T														
		Total [gross] carrying amount	Climate Change Mitigation (CCM)					Climate Change Adaptation (CCA)				TOTAL (CCM + CCA)				
			Of which towards taxonomy relevant sectors (Taxonomy-eligible)					Of which towards taxonomy relevant sectors (Taxonomy-eligible)				Of which towards taxonomy relevant sectors (Taxonomy-eligible)				
				Of which environmentally sustainable (Taxonomy-aligned)					Of which environmentally sustainable (Taxonomy-aligned)				Of which environmentally sustainable (Taxonomy-aligned)			
					Of which Use of Proceeds	Of which transitional	Of which enabling			Of which Use of Proceeds	Of which enabling			Of which Use of Proceeds	Of which transitional	Of which enabling
	GAR - Covered assets in both numerator and denominator															
1	Loans and advances, debt securities and equity instruments not HfT eligible for GAR calculation	20.888,8	17.994,9	560,6	–	–	0,0	0,1	–	–	–	17.995,0	560,6	–	–	0,0
2	**Financial undertakings**	841,6	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
3	Credit institutions	718,6	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
4	Loans and advances	573,7	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
5	Debt securities, including UoP	140,0	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
6	Equity instruments	4,9	–	–		–	–	–	–		–	–	–		–	–
7	Other financial corporations	123,0	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
8	of which investment firms	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
9	Loans and advances	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
10	Debt securities, including UoP	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
11	Equity instruments	–	–	–		–	–	–	–		–	–	–		–	–
12	of which management companies	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
13	Loans and advances	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
14	Debt securities, including UoP	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
15	Equity instruments	0,0	–	–		–	–	–	–		–	–	–		–	–
16	of which insurance undertakings	119,7	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
17	Loans and advances	5,7	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
18	Debt securities, including UoP	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
19	Equity instruments	114,0	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
20	**Non-financial undertakings**	316,0	92,7	70,7	–	–	0,0	0,1	–	–	–	92,8	70,8	–	–	0,0

		Disclosure reference date T														
		Total [gross] carrying amount	Climate Change Mitigation (CCM)					Climate Change Adaptation (CCA)				TOTAL (CCM + CCA)				
			Of which towards taxonomy relevant sectors (Taxonomy-eligible)					Of which towards taxonomy relevant sectors (Taxonomy-eligible)				Of which towards taxonomy relevant sectors (Taxonomy-eligible)				
				Of which environmentally sustainable (Taxonomy-aligned)					Of which environmentally sustainable (Taxonomy-aligned)				Of which environmentally sustainable (Taxonomy-aligned)			
					Of which Use of Proceeds	Of which transitional	Of which enabling			Of which Use of Proceeds	Of which enabling			Of which Use of Proceeds	Of which transitional	Of which enabling
21	Loans and advances	312,3	91,7	69,8	–	–	–	–	–	–	–	91,7	69,8	–	–	–
22	Debt securities, including UoP	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
23	Equity instruments	3,6	1,0	0,9	–	–	0,0	0,1	–	–	–	1,0	1,0	–	–	0,0
24	**Households**	19.377,0	17.555,2	489,8	–	–	–	–	–	–	–	17.555,2	489,8	–	–	–
25	of which loans collateralised by residential immovable property	17.245,4	17.245,4	489,8	–	–	–	–	–	–	–	17.245,4	489,8	–	–	–
26	of which building renovation loans	286,4	286,4	–	–	–	–	–	–	–	–	286,4	–	–	–	–
27	of which motor vehicle loans	23,4	23,4	–	–	–	–					23,4	–	–	–	–
28	**Local governments financing**	7,3	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
29	Housing financing	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
30	Other local government financing	7,3	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
31	Collateral obtained by taking possession: residential and commercial immovable properties	347,0	347,0	–	–	–	–	–	–	–	–	347,0	–	–	–	–
32	**Assets excluded from the numerator for GAR calculation (covered in the denominator)**	13.923,8	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
33	**Financial and Non-financial undertakings**	8.955,8														
34	SMEs and NFCs (other than SMEs) not subject to NFRD disclosure obligations	8.533,7														
35	Loans and advances	8.358,8														
36	of which loans collateralised by commercial immovable property	767,6														
37	of which building renovation loans	522,0														
38	Debt securities	23,7														
39	Equity instruments	151,1														
40	Non-EU country counterparties not subject to NFRD disclosure obligations	33,6														

		Disclosure reference date T														
			Climate Change Mitigation (CCM)					Climate Change Adaptation (CCA)				TOTAL (CCM + CCA)				
		Total [gross] carrying amount	Of which towards taxonomy relevant sectors (Taxonomy-eligible)					Of which towards taxonomy relevant sectors (Taxonomy-eligible)				Of which towards taxonomy relevant sectors (Taxonomy-eligible)				
				Of which environmentally sustainable (Taxonomy-aligned)					Of which environmentally sustainable (Taxonomy-aligned)				Of which environmentally sustainable (Taxonomy-aligned)			
					Of which Use of Proceeds	Of which transitional	Of which enabling			Of which Use of Proceeds	Of which enabling			Of which Use of Proceeds	Of which transitional	Of which enabling
41	Loans and advances	4,0														
42	Debt securities	25,3														
43	Equity instruments	4,2														
44	**Derivatives**	179,4														
45	**On demand interbank loans**	168,5														
46	**Cash and cash-related assets**	285,6														
47	**Other categories of assets (e.g. Goodwill, commodities etc.)**	4.334,5														
48	**Total GAR assets**	34.812,6	17.994,9	560,6	–	–	0,0	0,1	–	–	–	17.995,0	560,6	–	–	0,0
49	**Assets not covered for GAR calculation**	12.196,7														
50	**Central governments and Supranational issuers**	10.651,7														
51	**Central banks exposure**	1.545,0														
52	**Trading book**	–														
53	**Total assets**	47.009,3	17.994,9	560,6	–	–	0,0	0,1	–	–	–	17.995,0	560,6	–	–	0,0
Off-balance sheet exposures - Undertakings subject to NFRD disclosure obligations																
54	Financial guarantees	12,3	0,0	0,0	–	–	–	–	–	–	–	0,0	0,0	–	–	–
55	Assets under management	11.334,9	26,1	19,5	–	–	2,3	126,6	65,2	–	–	152,7	84,7	–	–	2,3
56	Of which debt securities	9.517,3	14,2	14,4	–	–	1,9	117,2	65,1	–	–	131,4	79,5	–	–	1,9
57	Of which equity instruments	1.817,6	11,9	5,1	–	–	0,4	9,4	0,1	–	–	21,3	5,2	–	–	0,4

1. This template shall include information for loans and advances, debt securities and equity instruments in the banking book, towards financial corporates, non-financial corporates (NFC), including SMEs, households (including residential real estate, house renovation loans and motor vehicle loans only) and local governments/municipalities (house financing).

2. The following accounting categories of financial assets should be considered: Financial assets at amortised cost, financial assets at fair value through other comprehensive income, investments in subsidiaries, joint ventures and associates, financial assets designated at fair value through profit or loss and non-trading financial assets mandatorily at fair value through profit or loss, and real estate collaterals obtained by credit institutions by taking possession in exchange in of cancellation of debts.

3. Banks with non-EU subsidiary should provide this information separately for exposures towards non-EU counterparties. For non-EU exposures, while there are additional challenges in terms of absence of common disclosure requirements and methodology, as the EU taxonomy and the NFRD apply only at EU level, given the relevance of these exposures for those credit institutions with non-EU subsidiaries, these institutions should disclose a separate GAR for non-EU exposures, on a best effort basis, in the form of estimates and ranges, using proxies, and explaining the assumptions, caveats and limitations

4. For motor vehicle loans, institutions shall only include those exposures generated after the date of application of the disclosure

2. GAR sector information (Revenue)

	Breakdown by sector - NACE 4 digits level (code and label)	Climate Change Mitigation (CCM)				Climate Change Adaptation (CCA)				TOTAL (CCM + CCA)			
		Non-Financial corporates (Subject to NFRD)		SMEs and other NFC not subject to NFRD		Non-Financial corporates (Subject to NFRD)		SMEs and other NFC not subject to NFRD		Non-Financial corporates (Subject to NFRD)		SMEs and other NFC not subject to NFRD	
		[Gross] carrying amount		[Gross] carrying amount		[Gross] carrying amount		[Gross] carrying amount		[Gross] carrying amount		[Gross] carrying amount	
		Mn EUR	Of which environmentally sustainable (CCM)	Mn EUR	Of which environmentally sustainable (CCM)	Mn EUR	Of which environmentally sustainable (CCA)	Mn EUR	Of which environmentally sustainable (CCA)	Mn EUR	Of which environmentally sustainable (CCM + CCA)	Mn EUR	Of which environmentally sustainable (CCM + CCA)
1	**1011**	1,7	–			1,7	–			1,7	–		
2	**1013**	2,2	–			2,2	–			2,2	–		
3	**1039**	13,5	–			13,5	–			13,5	–		
4	**1711**	6,0	2,2			6,0	–			6,0	2,2		
5	**2013**	5,0	1,1			5,0	–			5,0	1,1		
6	**2410**	2,5	–			2,5	–			2,5	–		
7	**2442**	4,0	–			4,0	–			4,0	–		
8	**3020**	24,9	19,0			24,9	–			24,9	19,0		
9	**3511**	0,3	–			0,3	–			0,3	–		
10	**3512**	0,3	–			0,3	–			0,3	–		
11	**3811**	0,9	–			0,9	–			0,9	–		
12	**4120**	1,6	0,2			1,6	–			1,6	0,2		
13	**4212**	1,8	–			1,8	–			1,8	–		
14	**4321**	7,0	–			7,0	–			7,0	–		
15	**4643**	4,7	–			4,7	–			4,7	–		

Breakdown by sector - NACE 4 digits level (code and label)		Climate Change Mitigation (CCM)				Climate Change Adaptation (CCA)				TOTAL (CCM + CCA)			
		Non-Financial corporates (Subject to NFRD)		SMEs and other NFC not subject to NFRD		Non-Financial corporates (Subject to NFRD)		SMEs and other NFC not subject to NFRD		Non-Financial corporates (Subject to NFRD)		SMEs and other NFC not subject to NFRD	
		[Gross] carrying amount		[Gross] carrying amount		[Gross] carrying amount		[Gross] carrying amount		[Gross] carrying amount		[Gross] carrying amount	
		Mn EUR	Of which environmentally sustainable (CCM)	Mn EUR	Of which environmentally sustainable (CCM)	Mn EUR	Of which environmentally sustainable (CCA)	Mn EUR	Of which environmentally sustainable (CCA)	Mn EUR	Of which environmentally sustainable (CCM + CCA)	Mn EUR	Of which environmentally sustainable (CCM + CCA)
16	**4711**	63,3	–			63,3	–			63,3	–		
17	**4719**	39,6	–			39,6	–			39,6	–		
18	**4771**	11,3	–			11,3	–			11,3	–		
19	**4950**	0,2	–			0,2	–			0,2	–		
20	**5110**	8,4	–			8,4	–			8,4	–		
21	**5223**	–	–			–	–			–	–		
22	**6120**	0,3	0,0			0,3	–			0,3	0,0		
23	**6202**	1,3	0,0			1,3	–			1,3	0,0		
24	**6209**	25,5	4,5			25,5	–			25,5	4,5		
25	**6420**	55,2	5,8			55,2	–			55,2	5,8		
26	**6492**	0,2	–			0,2	–			0,2	–		
27	**6499**	0,7	–			0,7	–			0,7	–		
28	**6920**	18,5	–			18,5	–			18,5	–		
29	**7112**	15,1	0,7			15,1	–			15,1	0,7		
30	**7490**	0,1	0,0			0,1	–			0,1	0,0		

1. Credit institutions shall disclose in this template information on exposures in the banking book towards those sectors covered by the Taxonomy (NACE sectors 4 levels of detail), using the relevant NACE Codes on the basis of the principal activity of the counterparty

2. The counterparty NACE sector allocation shall be based exclusively on the nature of the immediate counterparty. The classification of the exposures incurred jointly by more than one obligor shall be done on the basis of the characteristics of the obligor that was the more relevant, or determinant, for the institution to grant the exposure. The distribution of jointly incurred exposures by NACE codes shall be driven by the characteristics of the more relevant or determinant obligor. Institutions shall disclose information by NACE codes with the level of disaggregation required in the template.

2. GAR sector information (CAPEX)

Breakdown by sector - NACE 4 digits level (code and label)		Climate Change Mitigation (CCM)				Climate Change Adaptation (CCA)				TOTAL (CCM + CCA)			
		Non-Financial corporates (Subject to NFRD)		SMEs and other NFC not subject to NFRD		Non-Financial corporates (Subject to NFRD)		SMEs and other NFC not subject to NFRD		Non-Financial corporates (Subject to NFRD)		SMEs and other NFC not subject to NFRD	
		[Gross] carrying amount		[Gross] carrying amount		[Gross] carrying amount		[Gross] carrying amount		[Gross] carrying amount		[Gross] carrying amount	
		Mn EUR	Of which environmentally sustainable (CCM)	Mn EUR	Of which environmentally sustainable (CCM)	Mn EUR	Of which environmentally sustainable (CCA)	Mn EUR	Of which environmentally sustainable (CCA)	Mn EUR	Of which environmentally sustainable (CCM + CCA)	Mn EUR	Of which environmentally sustainable (CCM + CCA)
1	**1011**	1,7	–			1,7	–			1,7	–		
2	**1013**	2,2	–			2,2	–			2,2	–		
3	**1039**	13,5	–			13,5	–			13,5	–		
4	**1711**	6,0	2,8			6,0	–			6,0	2,8		
5	**2013**	5,0	0,8			5,0	–			5,0	0,8		
6	**2410**	2,5	–			2,5	–			2,5	–		
7	**2442**	4,0	–			4,0	–			4,0	–		
8	**3020**	24,9	21,7			24,9	–			24,9	21,7		
9	**3511**	0,3	0,0			0,3	–			0,3	0,0		
10	**3512**	0,3	–			0,3	–			0,3	–		
11	**3811**	0,9	–			0,9	–			0,9	–		
12	**4120**	1,6	0,1			1,6	–			1,6	0,1		
13	**4212**	1,8	–			1,8	–			1,8	–		
14	**4321**	7,0	–			7,0	–			7,0	–		
15	**4643**	4,7	–			4,7	–			4,7	–		

Breakdown by sector - NACE 4 digits level (code and label)		Climate Change Mitigation (CCM)				Climate Change Adaptation (CCA)				TOTAL (CCM + CCA)			
		Non-Financial corporates (Subject to NFRD)		SMEs and other NFC not subject to NFRD		Non-Financial corporates (Subject to NFRD)		SMEs and other NFC not subject to NFRD		Non-Financial corporates (Subject to NFRD)		SMEs and other NFC not subject to NFRD	
		[Gross] carrying amount		[Gross] carrying amount		[Gross] carrying amount		[Gross] carrying amount		[Gross] carrying amount		[Gross] carrying amount	
		Mn EUR	Of which environmentally sustainable (CCM)	Mn EUR	Of which environmentally sustainable (CCM)	Mn EUR	Of which environmentally sustainable (CCA)	Mn EUR	Of which environmentally sustainable (CCA)	Mn EUR	Of which environmentally sustainable (CCM + CCA)	Mn EUR	Of which environmentally sustainable (CCM + CCA)
16	**4711**	63,3	–			63,3	–			63,3	–		
17	**4719**	39,6	–			39,6	–			39,6	–		
18	**4771**	11,3	0,0			11,3	–			11,3	0,0		
19	**4950**	0,2	–			0,2	–			0,2	–		
20	**5110**	8,4	–			8,4	–			8,4	–		
21	**5223**	–	–			–	–			–	–		
22	**6120**	0,3	0,0			0,3	–			0,3	0,0		
23	**6202**	1,3	0,0			1,3	–			1,3	0,0		
24	**6209**	25,5	5,9			25,5	–			25,5	5,9		
25	**6420**	55,2	39,4			55,2	–			55,2	39,4		
26	**6492**	0,2	–			0,2	–			0,2	–		
27	**6499**	0,7	–			0,7	–			0,7	–		
28	**6920**	18,5	0,0			18,5	–			18,5	0,0		
29	**7112**	15,1	–			15,1	–			15,1	–		
30	**7490**	0,1	0,0			0,1	–			0,1	0,0		

1. Credit institutions shall disclose in this template information on exposures in the banking book towards those sectors covered by the Taxonomy (NACE sectors 4 levels of detail), using the relevant NACE Codes on the basis of the principal activity of the counterparty

2. The counterparty NACE sector allocation shall be based exclusively on the nature of the immediate counterparty. The classification of the exposures incurred jointly by more than one obligor shall be done on the basis of the characteristics of the obligor that was the more relevant, or determinant, for the institution to grant the exposure. The distribution of jointly incurred exposures by NACE codes shall be driven by the characteristics of the more relevant or determinant obligor. Institutions shall disclose information by NACE codes with the level of disaggregation required in the template.

3. GAR KPI stock (Revenue)

% (compared to total covered assets in the denominator)		Disclosure reference date T														
		Climate Change Mitigation (CCM)					Climate Change Adaptation (CCA)				TOTAL (CCM + CCA)					Proportion of total assets covered
		Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-eligible)					Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-eligible)				Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-eligible)					
			Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-aligned)					Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-aligned)				Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-aligned)				
				Of which Use of Proceeds	Of which transitional	Of which enabling			Of which transitional	Of which enabling			Of which Use of Proceeds	Of which transitional	Of which enabling	
	GAR - Covered assets in both numerator and denominator															
1	Loans and advances, debt securities and equity instruments not HfT eligible for GAR calculation	86,0 %	2,5 %	–	–	0,0 %	0,0 %	–	–	–	86,0 %	2,5 %	–	–	0,0 %	44,4 %
2	**Financial undertakings**	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	1,8 %
3	Credit institutions	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	1,5 %
4	Loans and advances	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	1,2 %
5	Debt securities, including UoP	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	0,3 %
6	Equity instruments	–	–		–	–	–	–		–	–	–		–	–	0,0 %
7	Other financial corporations	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	0,3 %
8	of which investment firms	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
9	Loans and advances	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
10	Debt securities, including UoP	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
11	Equity instruments	–	–		–	–	–	–		–	–	–		–	–	–
12	of which management companies	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
13	Loans and advances	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
14	Debt securities, including UoP	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
15	Equity instruments	–	–		–	–	–	–		–	–	–		–	–	0,0 %

% (compared to total covered assets in the denominator)		Disclosure reference date T														
		Climate Change Mitigation (CCM)					Climate Change Adaptation (CCA)				TOTAL (CCM + CCA)					Proportion of total assets covered
		Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-eligible)					Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-eligible)				Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-eligible)					
			Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-aligned)					Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-aligned)				Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-aligned)				
				Of which Use of Proceeds	Of which transitional	Of which enabling			Of which transitional	Of which enabling			Of which Use of Proceeds	Of which transitional	Of which enabling	
16	of which insurance undertakings	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	0,3 %
17	Loans and advances	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	0,0 %
18	Debt securities, including UoP	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
19	Equity instruments	–	–		–	–	–	–		–	–	–		–	–	0,2 %
20	**Non-financial undertakings**	22,0 %	10,6 %	–	–	0,0 %	0,1 %	–	–	–	22,1 %	10,6 %	–	–	0,0 %	0,7 %
21	Loans and advances	22,0 %	10,6 %	–	–	–	–	–	–	–	22,0 %	10,6 %	–	–	–	0,7 %
22	Debt securities, including UoP	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
23	Equity instruments	20,9 %	12,4 %		0,0 %	3,5 %	7,0 %	–		–	27,9 %	12,4 %		0,0 %	3,5 %	0,0 %
24	**Households**	90,6 %	2,5 %	–	–	–	–	–	–	–	90,6 %	2,5 %	–	–	–	41,2 %
25	of which loans collateralised by residential immovable property	100,0 %	2,8 %	–	–	–	–	–	–	–	100,0 %	2,8 %	–	–	–	36,7 %
26	of which building renovation loans	100,0 %	–	–	–	–	–	–	–	–	100,0 %	–	–	–	–	0,6 %
27	of which motor vehicle loans	100,0 %	–	–	–	–					100,0 %	–	–	–	–	0,0 %
28	**Local governments financing**	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	0,0 %
29	Housing financing	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
30	Other local government financing	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	0,0 %
31	**Collateral obtained by taking possession: residential and commercial immovable properties**	100,0 %	–	–	–	–	–	–	–	–	100,0 %	–	–	–	–	0,7 %
32	**Total GAR assets**	51,6 %	1,5 %	–	0,0 %	0,0 %	0,0 %	–	–	–	51,6 %	1,5 %	–	–	0,0 %	74,1 %

1. Institution shall disclose in this template the GAR KPIs on stock of loans calculated based on the data disclosed in template 1, on covered assets, and by applying the formulas proposed in this template
2. Information on the GAR (green asset ratio of 'eligible' activities) shall be accompanied with information on the proportion of total assets covered by the GAR

3. Credit institutions can, in addition to the information included in this template, show the proportion of assets funding taxonomy relevant sectors that are environmentally sustainable (Taxonomy-aligned). This information would enrich the information on the KPI on environmentally sustainable assets compared to total covered assets
4. Credit institutions shall duplicate this template for revenue based and CapEx based disclosures

3. GAR KPI stock (CAPEX)

% (compared to total covered assets in the denominator)		Disclosure reference date T														
		Climate Change Mitigation (CCM)					Climate Change Adaptation (CCA)				TOTAL (CCM + CCA)					Proportion of total assets covered
		Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-eligible)					Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-eligible)				Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-eligible)					
			Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-aligned)					Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-aligned)				Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-aligned)				
				Of which Use of Proceeds	Of which transitional	Of which enabling			Of which transitional	Of which enabling			Of which Use of Proceeds	Of which transitional	Of which enabling	
	GAR - Covered assets in both numerator and denominator															
1	Loans and advances, debt securities and equity instruments not HfT eligible for GAR calculation	86,1 %	2,7 %	–	–	0,0 %	0,0 %	–	–	–	86,1 %	2,7 %	–	–	0,0 %	44,4 %
2	**Financial undertakings**	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	1,8 %
3	Credit institutions	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	1,5 %
4	Loans and advances	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	1,2 %
5	Debt securities, including UoP	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	0,3 %
6	Equity instruments	–	–		–	–	–	–		–	–	–		–	–	0,0 %
7	Other financial corporations	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	0,3 %
8	of which investment firms	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
9	Loans and advances	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
10	Debt securities, including UoP	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
11	Equity instruments	–	–		–	–	–	–		–	–	–		–	–	–
12	of which management companies	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
13	Loans and advances	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
14	Debt securities, including UoP	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
15	Equity instruments	–	–		–	–	–	–		–	–	–		–	–	0,0 %

% (compared to total covered assets in the denominator)		Disclosure reference date T														
		Climate Change Mitigation (CCM)					Climate Change Adaptation (CCA)				TOTAL (CCM + CCA)					Proportion of total assets covered
		Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-eligible)					Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-eligible)				Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-eligible)					
			Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-aligned)					Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-aligned)				Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-aligned)				
				Of which Use of Proceeds	Of which transitional	Of which enabling			Of which transitional	Of which enabling			Of which Use of Proceeds	Of which transitional	Of which enabling	
16	of which insurance undertakings	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	0,3 %
17	Loans and advances	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	0,0 %
18	Debt securities, including UoP	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
19	Equity instruments	–	–		–	–	–	–		–	–	–		–	–	0,2 %
20	**Non-financial undertakings**	29,3 %	22,4 %	–	–	0,0 %	0,0 %	–	–	–	29,3 %	22,4 %	–	–	0,0 %	0,7 %
21	Loans and advances	29,4 %	22,4 %	–	–	–	–	–	–	–	29,4 %	22,4 %	–	–	–	0,7 %
22	Debt securities, including UoP	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
23	Equity instruments	26,3 %	24,8 %		–	0,8 %	2,5 %	–		–	28,8 %	27,3 %		–	0,8 %	0,0 %
24	**Households**	90,6 %	2,5 %	–	–	–	–	–	–	–	90,6 %	2,5 %	–	–	–	41,2 %
25	of which loans collateralised by residential immovable property	100,0 %	2,8 %	–	–	–	–	–	–	–	100,0 %	2,8 %	–	–	–	36,7 %
26	of which building renovation loans	100,0 %	–	–	–	–	–	–	–	–	100,0 %	–	–	–	–	0,6 %
27	of which motor vehicle loans	100,0 %	–	–	–	–					100,0 %	–	–	–	–	0,0 %
28	**Local governments financing**	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	0,0 %
29	Housing financing	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
30	Other local government financing	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	0,0 %
31	**Collateral obtained by taking possession: residential and commercial immovable properties**	100,0 %	–	–	–	–	–	–	–	–	100,0 %	–	–	–	–	0,7 %
32	**Total GAR assets**	51,7 %	1,6 %	–	–	0,0 %	0,0 %	–	–	–	51,7 %	1,6 %	–	–	0,0 %	74,1 %

1. Institution shall disclose in this template the GAR KPIs on stock of loans calculated based on the data disclosed in template 1, on covered assets, and by applying the formulas proposed in this template
2. Information on the GAR (green asset ratio of 'eligible' activities) shall be accompanied with information on the proportion of total assets covered by the GAR

3. Credit institutions can, in addition to the information included in this template, show the proportion of assets funding taxonomy relevant sectors that are environmentally sustainable (Taxonomy-aligned). This information would enrich the information on the KPI on environmentally sustainable assets compared to total covered assets

4. GAR KPI flow (Revenue)

% (compared to total covered assets in the denominator)		Disclosure reference date T														
		Climate Change Mitigation (CCM)					Climate Change Adaptation (CCA)				TOTAL (CCM + CCA)					Proportion of total assets covered
		Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-eligible)					Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-eligible)				Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-eligible)					
			Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-aligned)					Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-aligned)				Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-aligned)				
				Of which Use of Proceeds	Of which transitional	Of which enabling			Of which transitional	Of which enabling			Of which Use of Proceeds	Of which transitional	Of which enabling	
	GAR - Covered assets in both numerator and denominator															
1	Loans and advances, debt securities and equity instruments not HfT eligible for GAR calculation	66,0 %	2,7 %	–	–	–	0,0 %	–	–	–	66,0 %	2,7 %	–	–	0,0 %	29,8 %
2	**Financial undertakings**	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	6,1 %
3	Credit institutions	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	6,1 %
4	Loans and advances	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	5,4 %
5	Debt securities, including UoP	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	0,7 %
6	Equity instruments	–	–		–	–	–	–		–	–	–		–	–	–
7	Other financial corporations	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	0,0 %
8	of which investment firms	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
9	Loans and advances	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
10	Debt securities, including UoP	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
11	Equity instruments	–	–		–	–	–	–		–	–	–		–	–	–
12	of which management companies	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
13	Loans and advances	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
14	Debt securities, including UoP	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
15	Equity instruments	–	–		–	–	–	–		–	–	–		–	–	–

% (compared to total covered assets in the denominator)		Disclosure reference date T														
		Climate Change Mitigation (CCM)					Climate Change Adaptation (CCA)				TOTAL (CCM + CCA)					Proportion of total assets covered
		Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-eligible)					Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-eligible)				Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-eligible)					
			Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-aligned)					Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-aligned)				Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-aligned)				
				Of which Use of Proceeds	Of which transitional	Of which enabling			Of which transitional	Of which enabling			Of which Use of Proceeds	Of which transitional	Of which enabling	
16	of which insurance undertakings	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	0,0 %
17	Loans and advances	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	0,0 %
18	Debt securities, including UoP	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
19	Equity instruments	–	–		–	–	–	–		–	–	–		–	–	–
20	**Non-financial undertakings**	7,1 %	4,6 %	–	–	–	–	–	–	–	7,5 %	4,6 %	–	–	–	0,8 %
21	Loans and advances	6,9 %	4,6 %	–	–	–	–	–	–	–	6,9 %	4,6 %	–	–	–	0,7 %
22	Debt securities, including UoP	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
23	Equity instruments	38,4 %	–		–	–	36,0 %	–		–	74,4 %	–		–	–	0,0 %
24	**Households**	85,3 %	3,4 %	–	–	–	–	–	–	–	85,3 %	3,4 %	–	–	–	22,4 %
25	of which loans collateralised by residential immovable property	100,0 %	4,1 %	–	–	–	–	–	–	–	100,0 %	4,1 %	–	–	–	18,8 %
26	of which building renovation loans	100,0 %	–	–	–	–	–	–	–	–	100,0 %	–	–	–	–	0,2 %
27	of which motor vehicle loans	100,0 %	–	–	–	–					100,0 %	–	–	–	–	0,1 %
28	**Local governments financing**	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
29	Housing financing	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
30	Other local government financing	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
31	**Collateral obtained by taking possession: residential and commercial immovable properties**	100,0 %	–	–	–	–	–	–	–	–	100,0 %	–	–	–	–	0,5 %
32	**Total GAR assets**	27,0 %	1,1 %	–	–	–	–	–	–	–	27,0 %	1,1 %	–	–	–	72,9 %

1. Institution shall dislcose in this template the GAR KPIs on flow of loans calculated (new loans on a net basis) based on the data disclosed in template 1, on covered assets, and by applying the formulas proposed in this template

2. Credit institutions shall duplicate this template for revenue based and CapEx based disclosures

4. GAR KPI flow (CAPEX)

% (compared to total covered assets in the denominator)		Disclosure reference date T														
		Climate Change Mitigation (CCM)					Climate Change Adaptation (CCA)				TOTAL (CCM + CCA)					Proportion of total assets covered
		Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-eligible)					Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-eligible)				Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-eligible)					
			Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-aligned)					Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-aligned)				Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-aligned)				
				Of which Use of Proceeds	Of which transitional	Of which enabling			Of which transitional	Of which enabling			Of which Use of Proceeds	Of which transitional	Of which enabling	
	GAR - Covered assets in both numerator and denominator															
1	Loans and advances, debt securities and equity instruments not HfT eligible for GAR calculation	66,0 %	2,7 %	–	–	–	0,0 %	–	–	–	66,0 %	2,7 %	–	–	–	29,8 %
2	**Financial undertakings**	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	6,1 %
3	Credit institutions	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	6,1 %
4	Loans and advances	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	5,4 %
5	Debt securities, including UoP	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	0,7 %
6	Equity instruments	–	–		–	–	–	–		–	–	–		–	–	–
7	Other financial corporations	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	0,0 %
8	of which investment firms	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
9	Loans and advances	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
10	Debt securities, including UoP	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
11	Equity instruments	–	–		–	–	–	–		–	–	–		–	–	–
12	of which management companies	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
13	Loans and advances	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
14	Debt securities, including UoP	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
15	Equity instruments	–	–		–	–	–	–		–	–	–		–	–	–

% (compared to total covered assets in the denominator)		Disclosure reference date T														
		Climate Change Mitigation (CCM)					Climate Change Adaptation (CCA)				TOTAL (CCM + CCA)					Proportion of total assets covered
		Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-eligible)					Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-eligible)				Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-eligible)					
			Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-aligned)					Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-aligned)				Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-aligned)				
				Of which Use of Proceeds	Of which transitional	Of which enabling			Of which transitional	Of which enabling			Of which Use of Proceeds	Of which transitional	Of which enabling	
16	of which insurance undertakings	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	0,0 %
17	Loans and advances	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	0,0 %
18	Debt securities, including UoP	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
19	Equity instruments	–	–		–	–	–	–		–	–	–		–	–	–
20	**Non-financial undertakings**	5,5 %	5,0 %	–	–	–	–	–	–	–	5,6 %	5,0 %	–	–	–	0,8 %
21	Loans and advances	5,5 %	5,1 %	–	–	–	–	–	–	–	5,5 %	5,1 %	–	–	–	0,7 %
22	Debt securities, including UoP	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
23	Equity instruments	8,8 %	–		–	–	8,7 %	–		–	17,5 %	–		–	–	0,0 %
24	**Households**	85,3 %	3,4 %	–	–	–	–	–	–	–	85,3 %	3,4 %	–	–	–	22,4 %
25	of which loans collateralised by residential immovable property	100,0 %	4,1 %	–	–	–	–	–	–	–	100,0 %	4,1 %	–	–	–	18,8 %
26	of which building renovation loans	100,0 %	–	–	–	–	–	–	–	–	100,0 %	–	–	–	–	0,2 %
27	of which motor vehicle loans	100,0 %	–	–	–	–					100,0 %	–	–	–	–	0,1 %
28	**Local governments financing**	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
29	Housing financing	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
30	Other local government financing	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
31	**Collateral obtained by taking possession: residential and commercial immovable properties**	100,0 %	–	–	–	–	–	–	–	–	100,0 %	–	–	–	–	0,5 %
32	**Total GAR assets**	27,0 %	1,1 %	–	–	–	0,0 %	–	–	–	27,0 %	1,1 %	–	–	–	72,9 %

1. Institution shall disclose in this template the GAR KPIs on flow of loans calculated (new loans on a net basis) based on the data disclosed in template 1, on covered assets, and by applying the formulas proposed in this template
2. Credit institutions shall duplicate this template for revenue based and CapEx based disclosures

5. KPI off-balance sheet exposures (STOCK REV)

% (compared to total covered assets in the denominator)		Disclosure reference date T													
		Climate Change Mitigation (CCM)					Climate Change Adaptation (CCA)				TOTAL (CCM + CCA)				
		Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-eligible)					Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-eligible)				Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-eligible)				
			Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-aligned)					Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-aligned)				Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-aligned)			
				Of which Use of Proceeds	Of which transitional	Of which enabling			Of which transitional	Of which enabling			Of which Use of Proceeds	Of which transitional	Of which enabling
1	Financial guarantees (FinGuar KPI)	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
2	Assets under management (AuM KPI)	0,5 %	0,1 %	–	–	0,1 %	0,6 %	0,1 %	–	0,0 %	1,0 %	0,2 %	–	–	0,1 %

1. Institution shall disclose in this template the KPIs for off-balance sheet exposures (financial guarantees and AuM) calculated based on the data disclosed in template 1, on covered assets, and by applying the formulas proposed in this template

2. Institutions shall duplicate this template to disclose stock and flow KPIs for off-balance sheet exposures

5. KPI off-balance sheet exposures (FLOW REV)

% (compared to total covered assets in the denominator)		Disclosure reference date T													
		Climate Change Mitigation (CCM)					Climate Change Adaptation (CCA)				TOTAL (CCM + CCA)				
		Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-eligible)					Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-eligible)				Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-eligible)				
			Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-aligned)					Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-aligned)				Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-aligned)			
				Of which Use of Proceeds	Of which transitional	Of which enabling			Of which transitional	Of which enabling			Of which Use of Proceeds	Of which transitional	Of which enabling
1	Financial guarantees (FinGuar KPI)	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
2	Assets under management (AuM KPI)	0,4 %	0,0 %	–	–	–	0,4 %	–	–	–	0,8 %	0,0 %	–	–	–

1. Institution shall disclose in this template the KPIs for off-balance sheet exposures (financial guarantees and AuM) calculated based on the data disclosed in template 1, on covered assets, and by applying the formulas proposed in this template

2. Institutions shall duplicate this template to disclose stock and flow KPIs for off-balance sheet exposures

5. KPI off-balance sheet exposures (STOCK CAPEX)

% (compared to total covered assets in the denominator)		Disclosure reference date T													
		Climate Change Mitigation (CCM)					Climate Change Adaptation (CCA)				TOTAL (CCM + CCA)				
		Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-eligible)					Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-eligible)				Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-eligible)				
			Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-aligned)					Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-aligned)				Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-aligned)			
				Of which Use of Proceeds	Of which transitional	Of which enabling			Of which transitional	Of which enabling			Of which Use of Proceeds	Of which transitional	Of which enabling
1	Financial guarantees (FinGuar KPI)	0,1 %	0,1 %	–	–	–	–	–	–	–	0,1 %	0,1 %	–	–	–
2	Assets under management (AuM KPI)	0,2 %	0,2 %	–	–	0,0 %	1,1 %	0,6 %	–	–	1,3 %	0,7 %	–	–	0,0 %

1. Institution shall disclose in this template the KPIs for off-balance sheet exposures (financial guarantees and AuM) calculated based on the data disclosed in template 1, on covered assets, and by applying the formulas proposed in this template

2. Institutions shall duplicate this template to disclose stock and flow KPIs for off-balance sheet exposures

5. KPI off-balance sheet exposures (FLOW CAPEX)

% (compared to total covered assets in the denominator)		Disclosure reference date T													
		Climate Change Mitigation (CCM)					Climate Change Adaptation (CCA)				TOTAL (CCM + CCA)				
		Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-eligible)					Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-eligible)				Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-eligible)				
			Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-aligned)					Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-aligned)				Proportion of total covered assets funding taxonomy relevant sectors (Taxonomy-aligned)			
				Of which Use of Proceeds	Of which transitional	Of which enabling			Of which transitional	Of which enabling			Of which Use of Proceeds	Of which transitional	Of which enabling
1	Financial guarantees (FinGuar KPI)	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
2	Assets under management (AuM KPI)	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–

1. Institution shall disclose in this template the KPIs for off-balance sheet exposures (financial guarantees and AuM) calculated based on the data disclosed in template 1, on covered assets, and by applying the formulas proposed in this template

2. Institutions shall duplicate this template to disclose stock and flow KPIs for off-balance sheet exposures

Adicionalmente, debido a la relevancia del segmento asegurador dentro del Grupo, se incluye información vinculada al negocio asegurador de la sociedad Ibercaja Vida cuyo negocio se basa principalmente en seguros de vida, según lo dispuesto en los anexos IX y X del Reglamento Delegado 2121/2178.

El reporte incluye información sobre las inversiones de la aseguradora que se ajustan a la Taxonomía, tanto en función del volumen de negocio de las contrapartes como en CapEx, así como un desglose del indicador clave de resultados por objetivo climático. De este modo, el porcentaje de inversiones alineadas de Ibercaja Vida resulta en 2,08% sobre ingresos y en 3,12% sobre CapEx.

Por otro lado, Ibercaja no divulga la primera plantilla del anexo X relativa al indicador clave de resultados de suscripción de seguros de no vida debido a la inmaterialidad de esta tipología de producto dentro del catálogo de la aseguradora del Grupo.

A continuación, se presenta la plantilla relacionada con la proporción de inversiones de las empresas de seguros y reaseguros orientadas a financiar actividades que se ajustan a la Taxonomía o vinculadas a estas actividades en relación con las inversiones totales:

Plantilla Anexo X

El valor medio ponderado de todas las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros orientadas a financiar actividades económicas que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades, en relación con el valor de los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados, con las siguientes ponderaciones para las inversiones en empresas: Sobre la base del volumen de negocios: % CapEx: %	2,08%		El valor medio ponderado de todas las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros orientadas a financiar actividades económicas que se ajustan a la taxonomía o vinculadas a estas actividades, con las siguientes ponderaciones para las inversiones en empresas: Sobre la base del volumen de negocios: [importe monetario] CapEx: [importe monetario]	56.752.862,70
	3,12%			85.396.951,51
El porcentaje de los activos cubiertos por el indicador clave de resultados en relación con las inversiones totales de las empresas de seguros o reaseguros (activos gestionados totales). Excepto las inversiones en entidades soberanas. Ratio de cobertura: %	36,56%		El valor monetario de los activos cubiertos por el indicador clave de resultados. Excepto las inversiones en entidades soberanas. Cobertura: [importe monetario]	2.734.155.762,30

Divulgaciones adicionales y complementarias: desglose del denominador del indicador clave de resultados			
El porcentaje de derivados en relación con los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados. X %	0,07%	El valor en términos monetarios de los derivados. [importe monetario]	1.884.678,14
La proporción de exposiciones a empresas financieras y no financieras no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados: Empresas no financieras: Empresas financieras:	17,94% 2,48%	Valor de las exposiciones a empresas financieras y no financieras no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE: Empresas no financieras: [importe monetario] Empresas financieras: [importe monetario]	490.384.465,74 67.853.711,64
La proporción de las exposiciones a empresas financieras y no financieras de países no miembros de la UE no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados: Empresas no financieras: Empresas financieras:	17,94% 2,48%	Valor de las exposiciones a empresas financieras y no financieras de países no miembros de la UE no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE: Empresas no financieras: [importe monetario] Empresas financieras: [importe monetario]	490.384.465,74 67.853.711,64
La proporción de exposiciones a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados: Empresas no financieras: X % Empresas financieras: X %	40,01% 26,34%	Valor de las exposiciones a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE: Empresas no financieras: [importe monetario] Empresas financieras: [importe monetario]	1.093.962.014,07 720.220.875,63
«La proporción de exposiciones a otras contrapartes y activos en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados: X%	13,16%	Valor de las exposiciones a otras contrapartes y activos: [importe monetario]».	359.850.016,81
La proporción de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades: X %	62,69%	Valor de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades: [importe monetario]	1.714.083.354,33
El valor de todas las inversiones que financian actividades económicas que no son elegibles según la taxonomía en relación con el valor de los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados: X %	92,63% 89,39%	Valor de todas las inversiones que financian actividades económicas que no son elegibles según la taxonomía: [importe monetario]	2.532.636.563,46 2.444.155.908,06
El valor de todas las inversiones que financian actividades económicas elegibles según la taxonomía, pero que no se ajustan a la taxonomía, en relación con el valor de los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados: X %	5,29% 7,48%	Valor de todas las inversiones que financian actividades económicas elegibles según la taxonomía, pero que no se ajustan a la taxonomía: [importe monetario]	144.766.336,14 204.602.902,74

Divulgaciones adicionales y complementarias: desglose del numerador del indicador clave de resultados			
	2,08%		56.752.862,70
La proporción de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bis en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados: Empresas no financieras: Sobre la base del volumen de negocios: % CapEx: % Empresas financieras: Sobre la base del volumen de negocios: % CapEx: %	3,12%	Valor de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bisbis: Empresas no financieras: Sobre la base del volumen de negocios: [importe monetario] CapEx: [importe monetario] Empresas financieras: Sobre la base del volumen de negocios: [importe monetario] CapEx: [importe monetario]	85.366.762,37
	0,00%		0,00
	0,001%		30.189.14
La proporción de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades: Sobre la base del volumen de negocios: % CapEx: %	13,24%	Valor de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades: Sobre la base del volumen de negocios: [importe monetario] CapEx: [importe monetario]	7.514.410,21
	21,73%		18.557.546,35
«La proporción de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a otras contrapartes y activos en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados: Sobre la base del volumen de negocios: % CapEx: %	0,00%	La proporción de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a otras contrapartes y activos en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados: Sobre la base del volumen de negocios: [importe monetario] CapEx: [importe monetario]».	0,00
	0,00%		0,00

Desglose del numerador del indicador clave de resultados por objetivo medioambiental					
Actividades que se ajustan a la taxonomía, siempre que la evaluación de las garantías sociales y de la ausencia de perjuicio significativo sea positiva:					
1) Mitigación del cambio climático	Volumen de negocios: % CapEx: %	2,03% 2,90%		Actividades de transición: A % (volumen de negocios; CapEx) Actividades facilitadoras: B % (volumen de negocios; CapEx)	0,010% 0,815% 0,060% 1,654%
2) Adaptación al cambio climático	Volumen de negocios: % CapEx: %	0,05% 0,23%		Actividades facilitadoras: B % (volumen de negocios; CapEx)	0,003% 0,000%
3) Utilización sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos	Volumen de negocios: % CapEx: %	–		Actividades facilitadoras: B % (volumen de negocios; CapEx)	–
4) Transición hacia una economía circular	Volumen de negocios: % CapEx: %	–		Actividades facilitadoras: B % (volumen de negocios; CapEx)	–
5) Prevención y control de la contaminación	Volumen de negocios: % CapEx: %	–		Actividades facilitadoras: B % (volumen de negocios; CapEx)	–
6) Protección y recuperación de la biodiversidad y los ecosistemas	Volumen de negocios: % CapEx: %	–		Actividades facilitadoras: B % (volumen de negocios; CapEx)	–

d) Reporte de indicadores de la plantilla del anexo XII (nuclear y gas)

Adicionalmente, el reporte de Taxonomía de este año incluye la divulgación de información específica sobre el alineamiento de las actividades relacionadas con el gas fósil y energía nuclear de conformidad con el artículo 2 y las plantillas del anexo XII del Reglamento (UE) 2022/1214.

Sin embargo, Ibercaja, debido a la naturaleza de su modelo y entorno de negocio, cuenta con una actividad bancaria centrada principalmente en el segmento minorista por lo que no se han identificado exposiciones a contrapartes sujetas a la Directiva NFRD cuya actividad se vincule con la energía nuclear y el gas fósil en su cartera crediticia.

A continuación, se incluye la primera plantilla del anexo XII de información cualitativa sobre la exposición de Ibercaja a las actividades relacionadas con los sectores de nuclear y gas:

Plantilla Anexo XII del Reglamento (UE) 2022/1214

ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA ENERGÍA NUCLEAR Y EL GAS FÓSIL	
Actividades relacionadas con la energía nuclear	
Ibercaja lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la investigación, el desarrollo, la demostración y la implantación de instalaciones innovadoras de generación de electricidad que producen energía a partir de procesos nucleares con un mínimo de residuos del ciclo de combustible.	NO
Ibercaja lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción y a la explotación segura de nuevas instalaciones nucleares para producir electricidad o calor de proceso, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno, así como sus mejoras de seguridad, utilizando las mejores tecnologías disponibles.	NO
Ibercaja lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la explotación segura de instalaciones nucleares existentes que producen electricidad o calor de procesos, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno a partir de energía nuclear, así como sus mejoras de seguridad.	NO
Actividades relacionadas con el gas fósil	
Ibercaja lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción o explotación de instalaciones de generación de electricidad que producen electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos.	NO
Ibercaja lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y a la explotación de instalaciones de generación combinada de calor/frío y electricidad que utilicen combustibles fósiles gaseosos.	NO
Ibercaja lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y la explotación de instalaciones de generación de calor que producen calor/frío a partir de combustibles fósiles gaseosos.	NO

El Grupo Ibercaja incluirá el alineamiento con la Taxonomía de dichas actividades en futuros reportes si la exposición resultara, en un futuro, más relevante.

Anexo E. Implementación de los Principios de Banca Responsable UNEP-FI

2-1, 2-5, 2-12, 2-23, 3-1, 3-3, 201-2

Ibercaja suscribió en noviembre de 2019 los **Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas**, pasando a formar parte de una coalición de bancos a nivel mundial cuya finalidad es impulsar y favorecer el desarrollo sostenible de la economía, alineando la actuación de los bancos con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Acuerdo de París sobre cambio climático.

Con la firma de estos Principios, nos **comprometemos a impulsar desde nuestra actividad la sostenibilidad**, alineando la estrategia con objetivos a largo plazo que, no sólo permitan el crecimiento económico, sino que hagan frente y contribuyan a dar respuesta a los desafíos sociales y medioambientales, identificando nuestro mayor potencial de contribución.

Entre los compromisos que asumimos, está el de reportar el avance de la Entidad en la implementación de los Principios. Desde 2020, se incluye en el Informe de Gestión el reporte tras la firma de estos Principios, de acuerdo con el modelo establecido por UNEP-FI. En este Informe de Gestión 2023, se presenta el reporte en el que trasladamos, de manera transparente, los avances realizados en el cuarto año de su implementación.

Principio 1: Alineamiento

Alineamos nuestra estrategia empresarial para que sea coherente con las necesidades de las personas y con los objetivos de la sociedad de forma que contribuya a ellos, tal como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Acuerdo de París sobre el Clima y los marcos nacionales y regionales pertinentes.

Modelo de negocio
Describa (a alto nivel) el modelo de negocio de su banco, incluidos los principales segmentos de clientes atendidos, los tipos de productos y servicios prestados, los principales sectores y tipos de actividades en las principales geografías en las que su banco opera o presta productos y servicios. Por favor, cuantifique también la información revelando, por ejemplo, la distribución de la cartera de su banco (%) en términos de geografías, segmentos (es decir, por balance y/o fuera de balance) o revelando el número de clientes atendidos.

Ibercaja Banco, S.A., es una entidad bancaria a nivel nacional perteneciente al sector financiero y especializada en el negocio de particulares y empresas. Se configura como una Entidad cuyo objetivo es generar valor para sus clientes, accionistas y la sociedad en general, guiada por su Propósito corporativo: "Ayudar a las personas a construir la historia de su vida, porque será nuestra historia". La sede central de Ibercaja Banco se encuentra en la provincia de Zaragoza (España).

Enlaces y referencias

Capítulo 4 el presente Informe de Gestión.

Mantiene en su ADN su compromiso social y territorial, tratando de maximizar el beneficio para sus fundaciones accionistas: Fundación Bancaria Ibercaja (88,04% del capital social), Fundación Caja Inmaculada (4,73%), Fundación Caja Badajoz (3,90%) y Fundación Bancaria Caja Círculo (3,33%).

Web Corporativa Ibercaja

Contando con cerca de 5.000 empleados y más de 2,5 millones de clientes, desarrolla la totalidad de su negocio en territorio español y su objeto social es la realización de toda clase de actividades, operaciones, actos, contratos y servicios propios del negocio de banca en general. El Banco es cabecera de un grupo de entidades dependientes, destacando por su importancia las del Grupo Financiero, formado por sociedades especializadas en fondos de inversión, planes de ahorro y pensiones, banca seguros y leasing/renting.

El Grupo Ibercaja, con un balance de 54.516 millones de euros, es el décimo por volumen de activos del sistema bancario español[1]. El Banco desarrolla un modelo de "banca universal" para satisfacer todas las necesidades financieras de sus clientes. Cuenta con una amplia gama de productos y servicios bancarios y financieros, centrándose especialmente en las hipotecas de primera vivienda, la financiación a pymes, la gestión de activos y los productos de seguros de vida-ahorro y los seguros de riesgo. El carácter eminentemente minorista del negocio se refleja en la estructura del balance y en el bajo perfil de riesgo.

A nivel nacional, ostenta una cuota de mercado del 2,5% en crédito a hogares y sociedades no financieras, alcanzando en el segmento de adquisición de vivienda de particulares el 3,5%[2], y del 2,4% en depósitos de hogares y empresas.

[1]. Fuente: Banco de España.

Principio 1: Alineamiento

Alineamiento de estrategia
Alineamiento de estrategia
¿Su estrategia corporativa identifica y refleja la sostenibilidad como prioridad estratégica para su banco?
☒ Sí ☐ No

Describa cómo su banco ha alineado y/o tiene previsto alinear su estrategia para que sea coherente con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo de París sobre el Clima y los marcos nacionales y regionales pertinentes.
¿Su banco además hace referencia a alguno de los siguientes marcos o requisitos normativos de información sobre sostenibilidad en sus prioridades estratégicas o políticas para aplicarlos?
☐ Principios Rectores de la ONU sobre las Empresas y los Derechos Humanos
☐ Convenio fundamental de la Organización Internacional del Trabajo
☒ Pacto Global de Naciones Unidas
☐ Declaración de las Naciones Unidas sobre los derechos de los pueblos indígenas
☒ Cualquier requisito reglamentario aplicable en materia de presentación de informes sobre evaluaciones de riesgos medioambientales, por ejemplo, sobre riesgos climáticos - especifique cuáles: TCFD, Pilar III, Ley 11/2018
☐ Cualquier requisito reglamentario aplicable en materia de presentación de informes sobre evaluaciones de riesgos sociales, por ejemplo, sobre la esclavitud moderna -especifique cuáles: ----------
☐ Ninguno de los anteriores

Tal como pone de manifiesto su Política de Sostenibilidad, Ibercaja considera que sus actuaciones deben fomentar el equilibrio del crecimiento económico, la cohesión social y la preservación del entorno, de acuerdo con su Propósito Corporativo. Por ello, está firmemente comprometida con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 y es firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas y los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas.

Ibercaja es consciente de que la actuación financiera sirve como palanca para el desarrollo sostenible e inclusivo, reduciendo los impactos negativos de los factores ambientales, sociales y de gobernanza.

En 2018, realizó un análisis de materialidad de los ODS, con el objetivo de detectar aquellos en los tiene más capacidad para ampliar su impacto y poner en marcha nuevos proyectos. Estableciendo el propósito de cada ODS para la Entidad, en 2023 se han analizado las acciones ya en marcha en el Banco, y se ha valorado su recorrido y su alcance. Como resultado se continúan priorizando siete ODS para poner foco en su avance y alinear su estrategia de negocio: 3, 4, 5, 8, 9, 13 y 17.

La Entidad también está alineada con los objetivos del Acuerdo de París, y es firmante del Compromiso Colectivo de Acción Climática del sector financiero español y de la Net Zero Banking Alliance (NZBA). A este respecto, sigue avanzando en el análisis para la medición de la huella de carbono de su cartera y reducir el impacto climático de su actividad financiera, por lo que la Entidad se sumó en 2022 a la Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF) para trabajar en su compromiso por lograr la neutralidad de emisiones de sus carteras de préstamos e inversiones para el año 2050 o antes. Asimismo, Ibercaja se adhirió a las recomendaciones de la Task Force on Climate-related Financial Disclousures (TCFD), con el objetivo de divulgar los riesgos climáticos de forma consistente, clara y comparable.

Para responder a su propósito corporativo y en línea con la IN02 Propósito y Sostenibilidad, incluida en el Plan Estratégico "Desafío 2023", Ibercaja se centra en ofrecer a todos sus clientes un amplio catálogo de productos de financiación e inversión sostenibles y en desarrollar una amplia acción social, con programas propios y a través de sus Fundaciones accionistas. Los objetivos que mueven estas iniciativas son:

Enlaces y referencias

Capítulos 4.5, 6.1, 6.2, 6.3, 6.5, 7.6, Anexo F del presente Informe de Gestión.

Web Corporativa Ibercaja

Principio 1: Alineamiento

- Fomentar la empleabilidad de jóvenes.
- Promover la integración laboral de personas con discapacidad.
- Apoyar la estabilidad financiera de los mayores.
- Responder a las necesidades de la sociedad en situaciones de mayor vulnerabilidad.
- Favorecer la transición a una economía baja en carbono y preservación del medioambiente y los recursos naturales.
- Reducir la exposición a riesgos climáticos.

La oferta de productos y las acciones sociales se revisan y evalúan periódicamente con el propósito de adecuar la tendencia de la Entidad a aquellos segmentos sociales o proyectos en los que más contribuya para alcanzar un crecimiento sostenible e inclusivo.

Enlaces y referencias

Capítulos 4.5, 6.1, 6.2, 6.3, 6.5, 7.6, Anexo F del presente Informe de Gestión.

Web Corporativa Ibercaja

Principio 2: Impacto y fijación de objetivos



Aumentaremos continuamente nuestro impacto positivo a la vez que reducimos el impacto negativo y gestionamos los riesgos para las personas y el medio ambiente derivados de nuestras actividades, productos y servicios. Para ello, fijaremos y publicaremos objetivos allí donde podamos tener los impactos más significativos.

2.1 Análisis de impacto (Key Step 1)
Demuestre que su banco ha realizado un análisis de impacto de su(s) cartera(s) para identificar sus áreas de impacto más significativas y determinar las áreas prioritarias para el establecimiento de objetivos. El análisis de impacto deberá actualizarse periódicamente[2] y cumplir los siguientes requisitos/elementos (a-d)[3]:

a) Alcance: ¿Cuál es el alcance del análisis de impacto de su banco? Por favor, describa qué partes de las principales áreas de negocio del banco, productos/servicios a través de las principales zonas geográficas en las que opera el banco (como se describe en el punto 1.1) se han tenido en cuenta en el análisis de impacto. Describa también qué áreas no se han incluido todavía y por qué.

Enlaces y referencias

Capítulos 3, 6.3, 7.6 y Anexo F del presente Informe de Gestión.

Web Corporativa Ibercaja

Para lograr un desarrollo sostenible para todos, que potencie una sociedad más justa e inclusiva, y que sea respetuosa con el medioambiente es fundamental tener en cuenta los aspectos sociales, ambientales y de buen gobierno en el negocio. Coincidiendo con el último ciclo estratégico, en 2021 Ibercaja realizó un estudio de materialidad, consultando a sus principales grupos de interés (clientes, empleados, sociedad, proveedores, líderes de opinión, etc.) los aspectos más relevantes que pueden influir en la capacidad de Ibercaja para crear valor económico, social y ambiental.

De esta manera, Ibercaja pudo identificar aquellos temas que suponen una importancia elevada tanto para el Banco como para sus grupos de interés: la transparencia y el cumplimiento normativo y regulatorio, la seguridad de los clientes y la protección de sus datos personales, el desarrollo del negocio conforme las mejores prácticas en materia de integridad, ética o gobierno corporativo y el compromiso de integrar todos los factores ASG en el negocio y la gestión de riesgos, fundamentalmente los riesgos climáticos.

Sobre la base de este análisis, la Entidad realizó un análisis de los impactos positivos o negativos que se vinculan a dichos temas materiales. En 2023, se ha actualizado este análisis y valorado la importancia que suponen dichos impactos actualmente para Ibercaja. Los temas clasificados con "prioridad muy alta" coinciden con los objetivos estratégicos del Banco, entre ellos se identifica como tema prioritario la gestión de riesgos ASG, y en concreto la gestión de los riesgos climáticos, y el mantenimiento de un servicio personalizado y de calidad para cumplir con las expectativas de todos los clientes.

Para dar respuesta a la gestión de riesgos ASG, Ibercaja desarrolla y actualiza anualmente un análisis de los potenciales impactos climáticos, físicos y de transición, sobre las principales áreas de negocio del Grupo Ibercaja, analizando los productos y servicios que se ofrecen a todas las personas físicas y evaluando los potenciales impactos de los riesgos climáticos sobre la cartera de crédito, incluyendo el segmento empresas, promotor y retail.

La evaluación del impacto de los riesgos climáticos en el segmento de clientes particulares se centra en la cartera hipotecaria y no en la cartera de consumo ya que, debido al tipo de financiación y su vencimiento medio (mayoritariamente a corto plazo), no se considera relevante a efectos de la exposición a riesgos climáticos, que se manifiestan de manera más intensa a medio y largo plazo. Respecto al segmento empresas, no se incluyen en el análisis de impactos climáticos la financiación a organismos públicos, como Ayuntamientos, Estados o Diputaciones Provinciales, a instituciones financieras o entidades de crédito. Esto demuestra el compromiso de Ibercaja de proteger el medioambiente y luchar contra el cambio climático, teniendo en cuenta tanto el impacto ambiental de sus propias instalaciones, como el de su actividad financiera.

Asimismo, Ibercaja se esfuerza por trabajar en el conocimiento profundo de cada cliente, ayudando y apoyando a aquellos que puedan encontrarse en situaciones de mayor vulnerabilidad financiera para ampliar o adaptar su gama de productos y servicios y dar respuesta a todas sus necesidades.

[2]. Esto significa que cuando se haya realizado un análisis de impacto inicial en un período anterior, la información debe actualizarse en consecuencia, ampliarse el alcance y mejorar la calidad del análisis de impacto con el tiempo.
[3]. Se puede encontrar orientación adicional en la Guía Interactiva sobre análisis de impacto y establecimiento de objetivos.

Principio 2: Impacto y fijación de objetivos

b) Composición de cartera: ¿Ha tenido en cuenta su banco la composición de su cartera (en %) en el análisis? Indique la composición proporcional de su cartera globalmente y por ámbito geográfico:
i) por sectores e industrias[4] para las carteras de negocios, corporativa y de inversión (ej: exposición sectorial o desglose por industria en %), y/o.
ii) por productos y servicios y tipos de clientes para las carteras de consumo y banca minorista.
Si su banco ha adoptado otro enfoque para determinar la escala de exposición del banco, por favor explique cómo ha considerado dónde se encuentran las actividades principales del banco en términos de industrias o sectores.

Enlaces y referencias

Capítulos 5.2 y 6.3 del presente Informe de Gestión.

Web Corporativa Ibercaja

El análisis de impactos del riesgo climático realizado en 2023 sobre el negocio bancario de Ibercaja se centra en la cartera de crédito, poniendo foco en las áreas geográficas y en los segmentos que concentran la mayoría de los ingresos y activos en dicho negocio. Al margen de la adquisición temporal de activos y los activos deteriorados, la composición de los préstamos y anticipos a la clientela se fundamenta en tres segmentos:

- El crédito a hogares supone más del 70% de los préstamos y anticipos a la clientela. El principal componente de esta financiación se debe a los préstamos para la adquisición de vivienda, ya que el crédito al consumo u otra financiación a hogares no alcanza el 6% de la financiación total.

- El crédito vinculado a empresas comprende cerca del 30% y se divide en la financiación a actividades productivas y a la promoción inmobiliaria.

- La financiación al sector público u otros organismos, por su parte, representa menos del 5% de los préstamos y anticipos a la clientela.

De acuerdo con esto, el análisis efectuado sobre la predisposición a los riesgos derivados del cambio climático se ha llevado a cabo sobre el segmento retail (cartera hipotecaria) y el segmento de empresas (actividades productivas y promociones inmobiliarias) de la cartera de crédito. De este modo, se ha evaluado la predisposición a riesgo de transición de estas tres carteras, así como la posibilidad de verse impactadas por riesgos físicos, agudos y crónicos.

Por otro lado, se han evaluado los productos y servicios que Ibercaja pone a disposición de clientes particulares poniendo foco en dos segmentos: jóvenes y mayores. En Ibercaja estos colectivos integran el 47,23% de la base de clientes de la Entidad, siendo un 23,23% el porcentaje de clientes menores de 35 años y un 24,00% el de clientes mayores de 65 años.

Ibercaja es conocedora de las circunstancias que deben afrontar ambos colectivos para alcanzar la estabilidad financiera y tener autonomía en la gestión de su ahorro, por lo que dirige sus esfuerzos a analizar potenciales fuentes de vulnerabilidad y promover la capacitación financiera de todos sus clientes. En este entorno, con cambios importantes derivados de la despoblación en muchas de las zonas de actuación de la Entidad, el avance digital y las posibles brechas que puede ocasionar, Ibercaja sigue trabajando en la adaptación de su forma de interacción con el cliente.

[4]. Los sectores clave en relación con diferentes áreas de impacto, es decir, aquellos sectores cuyos impactos positivos y negativos son particularmente fuertes, son especialmente relevantes en este caso.

Principio 2: Impacto y fijación de objetivos

c) Contexto: ¿Cuáles son los principales retos y prioridades relacionadas con el desarrollo sostenible en los principales países/regiones en los que operan su banco y/o sus clientes?5 Describa cómo se han tenido en cuenta, incluidas las partes interesadas con las que ha contado para ayudar a informar sobre este elemento del análisis de impacto.
Este paso pretende situar los impactos de la cartera de su banco en el contexto de las necesidades de la sociedad.

Enlaces y referencias

Capítulos 3, 6.3, 7.6 y Anexo F del presente Informe de Gestión.

Web Corporativa Ibercaja

La actividad de Ibercaja se desarrolla en el territorio español y su cartera de clientes supera el 5% de la población nacional. El estudio de la materialidad realizado en 2021 sobre sus principales grupos de interés (clientes, propiedad e inversores, empleados, proveedores, sociedad, competidores y entidades de referencia, Administraciones Públicas, medios de comunicación y líderes de opinión), por tanto, se estima como representativo de la sociedad y de la zona geográfica en la que opera Ibercaja.

Para este estudio de materialidad, Ibercaja primero identificó 90 temas específicos, agrupados en 15 temas materiales, a partir de un doble análisis:

- Análisis interno de los pilares fundamentales sobre los que se basa la relevancia de la materialidad de la Entidad (Plan Estratégico "Desafío 2023" y la Hoja de Ruta de sostenibilidad) y otros compromisos asumidos con respecto a sus grupos de interés, como el Código ético, el Propósito corporativo o la misión, visión y valores que guían la actividad de Ibercaja.

- Análisis externo sobre las principales exigencias normativas y recomendaciones en materia ASG y de Finanzas Sostenibles.

En dicho contexto, la gestión de riesgos climáticos supone uno de los temas prioritarios y, por tanto, se considera un aspecto significativo en la planificación estratégica de Ibercaja. La Entidad ha desarrollado en 2023 un análisis de impactos climáticos sobre la cartera hipotecaria, de actividades productivas y de promociones inmobiliarias, revisando su exposición a riesgos físicos y de transición a la vez que identificaba retos y oportunidades de negocio para acompañar a sus clientes en la transición climática:

- Financiación de reformas para la mejora de la eficiencia energética de los inmuebles, acompañado de las ayudas públicas del Gobierno de España.

- Inversión en nuevas tecnologías o financiación en las instalaciones o maquinaria para aumentar la eficiencia energética de los sistemas productivos actuales y reducir las emisiones de gases de efecto invernadero.

- Apoyo en la transición a fuentes de energía renovable.

- Promoción de la edificación de viviendas con certificados energéticos "sostenibles".

Igualmente, una prestación de servicios de calidad tiene un impacto positivo y una importancia alta para los grupos de interés de Ibercaja, valorando no sólo la excelencia en la prestación y calidad de sus servicios, si no el fomento de la cercanía y de soluciones adaptadas para toda clase de clientes. En concreto, Ibercaja cuenta con una amplia de gama de productos que responden a los principales retos a los que se enfrentan sus clientes más jóvenes y mayores:

- Financiación de los primeros gastos importantes para ayudar a los más jóvenes: vivienda, educación, etc.

- Fomento del ahorro a diferentes plazos en función de las metas de cada cliente.

- Inversión en la atención personalizada para mayores, permitiéndoles un acceso adecuado al sistema financiero a través de distintas medidas.

- Ayudas para afrontar los gastos de cuidado que requieren los mayores.

- Acuerdos y colaboración con otros organismos u organizaciones públicas o privadas para garantizar e impulsar las iniciativas anteriores.

[5]. Las prioridades globales podrían considerarse como alternativa para bancos con carteras altamente diversificadas e internacionales.

Principio 2: Impacto y fijación de objetivos

Basándose en estos 3 primeros elementos de un análisis de impacto, ¿qué áreas de impacto positivas y negativas ha identificado su banco? ¿Qué áreas de impacto significativas (al menos dos) ha priorizado para llevar a cabo su estrategia de fijación de objetivos? (ver 2.2)6? Indíquelo a continuación.

Enlaces y referencias

Capítulos 3, 6.3, 7.6 y Anexo F del presente Informe de Gestión.

Web Corporativa Ibercaja

El análisis de áreas de impacto desarrollado, teniendo en cuenta el estudio de materialidad sobre los grupos de interés de Ibercaja, muestra que el cambio climático se configura como un área de impacto clave para Ibercaja, junto con otros riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).

Dos de los potenciales impactos positivos son la reducción de la exposición a riesgos derivados del cambio climático y dar soporte y acompañamiento a los clientes para lograr una transición hacia una economía baja en carbono.

Así, Ibercaja continúa avanzando en la identificación de estos riesgos (por ejemplo, mediante la elaboración de un mapa de riesgos climáticos sobre los tres escenarios que plantea la Network for Greening the Financial System (NGFS)) y su medición, gestión y monitorización. Igualmente, Ibercaja cuenta con una amplia gama de productos con características ASG que se adaptan tanto a las necesidades de financiación e inversión, como a los perfiles de riesgo de los actuales y potenciales clientes de la Entidad.

Este análisis además identifica como potencial impacto negativo la gestión ineficiente de los riesgos ambientales y la creciente dificultad en dar respuesta a las exigencias regulatorias y gestionar la exposición a sectores altamente intensivos en carbono. Por ello, Ibercaja cuenta con un plan de gestión de riesgos climáticos ambicioso, robusto y transversal e integra aspectos medioambientales, con especial foco en los factores climáticos, en la estrategia del Grupo. Este compromiso queda refrendado en la Política de Sostenibilidad, aprobada en 2020.

Consecuentemente, desde el año 2021 la Entidad viene realizando el cálculo de las emisiones de carbono financiadas, según la metodología PCAF, con el objetivo de utilizar dicho cálculo como base para el establecimiento de objetivos. Ibercaja ha identificado la cartera hipotecaria y el sector energético como dos de sus sectores prioritarios a la hora de establecer sendas de descarbonización y objetivos a 2030 y 2050. Igualmente, identifica el subsector de producción de hierro y acero, dentro de la industria manufacturera, como prioritario en el establecimiento de objetivos de descarbonización a 2030.

Otro de los temas relevantes identificado con prioridad muy alta en el estudio de materialidad de Ibercaja es la excelencia, profesionalidad y acompañamiento que realiza con todos sus clientes.

A este respecto, el análisis de impactos ha permitido identificar como impacto positivo la disposición de servicios únicos para sus clientes, pero también la insuficiente inversión en innovación como un potencial impacto negativo. Dando respuesta a ello, Ibercaja se esfuerza por ofrecer un servicio de calidad, personalizado e innovador a sus clientes para mantener la calidad de sus servicios.

En concreto, Ibercaja continúa esforzándose por desarrollar una gama de productos, de financiación e inversión, óptimos para los más jóvenes y mayores, ya que los considera como dos de los colectivos que, generalmente, pueden presentar más dificultades para acceder o utilizar determinados servicios financieros y soportan un gran peso dentro de la cartera de clientes de la Entidad.
Sin olvidar al resto de la sociedad, Ibercaja mantiene diferentes sesiones de formación especializada y de alto nivel para todos sus empleados. Asimismo, la Entidad fomenta la diversidad, la igualdad y la conciliación de sus equipos con el objetivo de aumentar la retención del talento, aspecto que también se identifica como impacto positivo.

En conclusión, la Entidad tiene en consideración dos áreas de impactos, considerando su capacidad para contribuir en ellas: la mitigación del cambio climático y la inclusión financiera.

[6]. Para priorizar las áreas de impacto más significativas, será importante agregar una capa cualitativa al análisis cuantitativo, como se describe en a), b) y c), por ejemplo, mediante la participación de partes interesadas y una mayor contextualización geográfica.

Principio 2: Impacto y fijación de objetivos

d) Para estas (mín. dos áreas de impacto prioritarias): **Medición de resultados**: ¿Ha identificado su banco los sectores e industrias, así como los tipos de clientes financiados o en los que ha invertido, que causan los mayores impactos positivos o negativos reales? Describa cómo ha evaluado el rendimiento de estos, utilizando indicadores adecuados relacionados con las áreas de impacto significativo que se aplican al contexto de su banco.

A la hora de determinar las áreas prioritarias para la fijación de objetivos entre sus áreas de impacto más significativas, deberá tener en cuenta los niveles de desempeño actuales del banco, es decir, indicadores cualitativos y/o cuantitativos y/o indicadores sustitutivos de los impactos sociales, económicos y medioambientales resultantes de las actividades del banco y de la provisión de productos y servicios. Si ha identificado el clima y/o la salud financiera y la inclusión como sus áreas de impacto más significativas, consulte también los indicadores aplicables en el anexo.
Si su banco ha adoptado otro enfoque para evaluar la intensidad del impacto resultante de las actividades del banco y la prestación de productos y servicios, descríbalo.

El resultado de este paso también proporcionará la base de referencia (incluidos los indicadores) que puede utilizar para establecer objetivos en dos áreas de impacto más significativo.

1. Mitigación del cambio climático:

En 2021, Ibercaja se adhirió a la NZBA como uno de sus miembros fundadores, persiguiendo su objetivo de aumentar su ambición climática y en línea con uno de los temas materiales con mayor prioridad para sus grupos de interés. Así, la Entidad se comprometió a lograr la neutralidad de emisiones propias y de su cartera en 2050 a más tardar.

En cuanto a las emisiones propias, Ibercaja logró compensar por primera vez sus emisiones directas (alcance 1 y 2) en 2021, respecto las del año anterior. Este reto lo ha mantenido durante los últimos ejercicios, alcanzando la neutralidad de emisiones propias antes de adherirse a la iniciativa NZBA. Para dar cumplimiento a este compromiso, Ibercaja mide y controla anualmente los siguientes indicadores:

- Huella de carbono por emisiones directas (alcances 1 y 2).
- Huella de carbono compensada.

Por otro lado, en 2022 realizó un análisis de la cartera de actividades productivas de Ibercaja con el objetivo de identificar aquellos sectores prioritarios para la definición de objetivos de descarbonización por su contribución al área de impacto y terminar cumpliendo con las directrices de la NZBA.

Sobre estos sectores, Ibercaja ha definido una serie de indicadores para medir el desempeño de la Entidad con una periodicidad anual o semestral:

- Huella de carbono financiada total por Ibercaja (alcance 3).
- Intensidad de emisiones por unidad producida sobre los sectores con objetivos de descarbonización.

2. Inclusión financiera:
Para Ibercaja, atender las necesidades de sus clientes es su prioridad por lo que, en todo momento y por propia voluntad, busca las mejores soluciones para ayudarles en las situaciones de mayor dificultad.

Este reto responde al propósito corporativo "ayudar a las personas a construir la historia de su vida" y se enmarca en el compromiso de Ibercaja con la sostenibilidad, evidenciando su sensibilidad a las demandas sociales del territorio donde desarrolla su actividad.

Dado que los segmentos de jóvenes y mayores tienen una gran relevancia en la base de clientes de la Entidad, durante 2023 Ibercaja ha ampliado la oferta comercial con productos y servicios para ofrecer a estos clientes soluciones a sus principales necesidades, ya que estos segmentos en muchos casos son más vulnerables y pueden necesitar un mayor apoyo social.

Enlaces y referencias

Capítulos 6.1, 6.3, 6.5 y Anexo F del presente Informe de Gestión.

Web Corporativa Ibercaja

Principio 2: Impacto y fijación de objetivos

Ibercaja evalúa su contribución sobre el área de impacto de inclusión financiera, mediante la revisión periódica de los productos y servicios enfocados a los dos segmentos de particulares con mayor relevancia en su cartera de clientes y potencialmente más vulnerables dentro del sistema financiero:

- Porcentaje en cartera de los clientes pertenecientes al segmento de jóvenes o mayores. En Ibercaja estos colectivos integran el 47,23% de la base de clientes de la Entidad, siendo un 23,23% el porcentaje de clientes menores de 35 años y un 24,00% el de clientes mayores de 65 años.
- Número de clientes beneficiados por estos productos o servicios, el número de clientes que engloban estos segmentos es de 810.679.
- Porcentaje de oficinas con atención personal, el 91,9% de las oficinas tiene servicio de atención personal/caja.
- Número de horas de formación o comunicaciones ofrecidas a jóvenes y seniors para para ayudar su entendimiento financiero, más de 255 actividades formativas para jóvenes y más de 7.100 personas mayores han participado en actividades formativas, en formato presencial o virtual.

Enlaces y referencias

Capítulos 6.1, 6.3, 6.5 y Anexo F del presente Informe de Gestión.

Web Corporativa Ibercaja

Autoevaluación:

¿Cuál de los siguientes componentes del análisis de impacto ha completado su banco, con el fin de identificar las áreas en las que tiene sus impactos positivos y negativos más significativos (potenciales)?7

Alcance:	☒ Sí	☐ En progreso	☐ No
Composición de cartera:	☒ Sí	☐ En progreso	☐ No
Contexto:	☒ Sí	☐ En progreso	☐ No
Medición de resultados:	☒ Sí	☐ En progreso	☐ No

¿Qué áreas de impacto más significativas ha identificado para su banco, como resultado del análisis de impacto?

Mitigación del cambio climático
Inclusión financiera

¿Cómo de recientes son los datos utilizados y divulgados en el análisis de impacto?

☒ Hasta 6 meses antes de la publicación
☐ Hasta 12 meses antes de la publicación
☐ Hasta 18 meses antes de la publicación
☐ Más de 18 meses antes de la publicación

Campo de texto abierto para describir posibles retos, aspectos no cubiertos por los anteriores, etc.: (opcional)

[7]. Puede responder "Sí" a una pregunta si ha completado alguno de los pasos descritos, por ejemplo, si se ha realizado el análisis de impacto inicial o se ha llevado a cabo un piloto.

Principio 2: Impacto y fijación de objetivos

2.2 Fijación de objetivos (Key Step 2)
Demuestre que su banco ha establecido y publicado un mínimo de dos objetivos que abordan al menos dos áreas diferentes del impacto más significativo que identificó en su análisis de impacto. Los objetivos[8] tienen que ser Específicos, Medibles (cualitativos o cuantitativos), Alcanzables, Relevantes y con Límite de tiempo (SMART). Por favor, revele los siguientes elementos de la fijación de objetivos (a-d), para cada objetivo por separado:

a) Alineamiento: ¿qué marcos políticos internacionales, regionales o nacionales con los que alinear la cartera de su banco[9] ha identificado como relevantes? Demuestre que los indicadores y metas seleccionados están vinculados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, los objetivos del Acuerdo de París y otros marcos internacionales, nacionales o regionales pertinentes, e impulsan la alineación con ellos y una mayor contribución a los mismos.
Puede basarse en los elementos de contexto del punto 2.1.

1. Mitigación del cambio climático:
Ibercaja, tras su adhesión a la NZBA como miembro fundador, se compromete a lograr la neutralidad de emisiones propias y de su cartera en 2050 para cumplir con los objetivos del Acuerdo de París.

En 2023 ha logrado, por tercer año consecutivo, compensar las emisiones propias del año anterior y ha recalculado sus objetivos de descarbonización para el año 2030, tomando como referencia diferentes escenarios en función de los sectores productivos:

- Sectores de generación de electricidad y de hierro y acero: escenario Net Zero 2050 de la IEA a nivel global.
- Sector de Real Estate residencial: escenarios "Net Zero 2050" de la IEA a nivel global y "Global Decarbonization Pathway 1.5°C" del CRREM para España.

Para ello, la Entidad se sumó en 2022 a PCAF, vía de referencia internacional para facilitar a la industria financiera el alineamiento con el Acuerdo de París y transmitir transparencia en el cálculo de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y, durante 2023, ha definido diferentes sendas de descarbonización con el fin de alcanzar los objetivos intermedios en los tres sectores, siguiendo las guías y recomendaciones para Instituciones Financieras publicadas por Glasgow Financial Alliance for Net Zero (GFANZA, por sus siglas en inglés).

Ibercaja trabaja por ser una de las entidades líderes a la hora de ayudar a sus clientes a tener éxito en su transición a cero emisiones netas, colaborando con las empresas más intensivas para alcanzar conjuntamente un objetivo común. La Entidad desempeña su actividad alineada con el Pacto Verde Europeo, el Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, contribuyendo en este caso al ODS 7 ("Energía asequible y no contaminante) y ODS 13 ("Acción por el clima").

2. Inclusión financiera:
Ibercaja tiene el firme propósito de continuar analizando las necesidades e identificando las oportunidades para un desarrollo de negocio que acompañe a sus clientes en la transición hacia una economía sostenible y la cohesión social.

Por ello, Ibercaja es firmante de los 10 principios de Pacto Mundial y está firmemente comprometida con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030. En relación con esta área de impacto social, Ibercaja busca contribuir principalmente al ODS 4 ("Educación de calidad"), ODS 8 ("Trabajo decente y crecimiento económico"), ODS 10 ("Reducción de las desigualdades") y ODS 17 ("Alianzas para lograr los objetivos").

Enlaces y referencias

Capítulos 6.1, 6.3, 6.5 y Anexo F del presente Informe de Gestión.

Web Corporativa Ibercaja

[8]. Los objetivos operativos (relativos, por ejemplo, al consumo de agua en edificios de oficinas, la igualdad de género en la junta directiva del banco o las emisiones de gases de efecto invernadero relacionadas con viajes de negocios) no están dentro del alcance de los Principios de Banca Responsable.

[9]. Tu banco debería considerar los principales desafíos y prioridades en términos de desarrollo sostenible en tu país o países principales de operación con el fin de establecer objetivos. Estos pueden encontrarse en los Planes Nacionales de Desarrollo y estrategias, metas internacionales como los Objetivos de Desarrollo Sostenible (SDGs) o el Acuerdo de París sobre el Clima, y marcos regionales. La alineación implica que debe existir una conexión clara entre los objetivos del banco y estos marcos y prioridades.

Principio 2: Impacto y fijación de objetivos

b) Base de referencia: ¿Ha determinado una base de referencia para los indicadores seleccionados y ha evaluado el nivel actual de alineamiento? Indique los indicadores utilizados y el año de la base de referencia. Puede basarse en la medición de resultados realizada en el punto 2.1 para determinar la base de referencia de su objetivo.

Se ha desarrollado un paquete de indicadores para la mitigación del cambio climático y la salud e inclusión financieras con el fin de orientar y apoyar a los bancos en su proceso de establecimiento e implementación de objetivos. El resumen de los indicadores se encuentra en el Anexo de esta plantilla.

Si su banco ha dado prioridad a la mitigación del cambio climático y/o a la salud e inclusión financiera como (una de) sus áreas de impacto más significativas, se recomienda encarecidamente informar sobre los indicadores del Anexo, utilizando un cuadro sinóptico como el siguiente, que incluya el área de impacto, todos los indicadores relevantes y los códigos de indicador correspondientes:

Área de impacto	*Código Indicador*	*Respuesta*
Mitigación del cambio climático	...	
	...	
	...	

Área de impacto	*Código Indicador*	*Respuesta*
Salud financiera e inclusión	...	
	...	
	...	

En caso de que haya identificado otros indicadores y/o indicadores adicionales como relevantes para determinar la línea de base y evaluar el nivel de alineación con los objetivos impulsados por el impacto, indíquelo

1. Mitigación del cambio climático:
Ibercaja empezó a calcular su huella de carbono directa en 2016. Desde entonces, ha reducido sus emisiones en un 89%. En 2021, contabilizando las emisiones de alcance 1 y 2 de 2020, logró ser neutro en emisiones propias por primera vez a partir de proyectos de CeroCO2 y la transición a fuentes de origen renovable para el consumo eléctrico de toda la Entidad.
Respecto las emisiones de su cartera, Ibercaja comenzó a trabajar en la definición de objetivos de descarbonización en 2022, pero durante 2023 ha continuado analizando su huella de carbono financiada y ajustado sus objetivos, siguiendo la metodología SDA de SBTi y tomando como año base su cartera de diciembre de 2021.
Estos objetivos se han trazado considerando el alineamiento del punto de partida respecto al escenario de referencia, así como otros factores propios de cada sector. En 2023 se han definido sendas de descarbonización sectoriales siguiendo las guías y recomendaciones para Instituciones Financieras publicadas por Glasgow Financial Alliance for Net Zero (GFANZA, por sus siglas en inglés).

2. Inclusión financiera:
De acuerdo con su propósito corporativo, la misión de Ibercaja como entidad financiera es mejorar la calidad de vida de familias y empresas, ayudándoles a gestionar sus finanzas con el objetivo de dar al cliente un servicio eficiente y un asesoramiento personalizado y de calidad, que le facilite alcanzar sus propios objetivos.
Ibercaja despliega la actividad bancaria y financiera bajo un modelo de negocio responsable, cercano y sostenible. El Plan Estratégico "Desafío 2023" se ha desarrollado bajo el marco de esta misión, planteando una estrategia comercial específica para los clientes más jóvenes y otra independiente para las personas mayores.
Por lo tanto, el reto de buscar las mejores soluciones para ayudar a ambos colectivos se planteaba desde los orígenes del Plan Estratégico que finaliza este año.

Enlaces y referencias

Capítulos 6.1, 6.3, 6.5 y Anexo F del presente Informe de Gestión.

Web Corporativa Ibercaja

Principio 2: Impacto y fijación de objetivos

c) Objetivos SMART: (incl. Indicadores Clave de Desempeño (KPI)[10]): Indique los objetivos para su primera y segunda área de impacto más significativa, si ya existen (así como otras áreas de impacto, si existen). ¿Qué Indicadores Clave de Desempeño (KPI) está utilizando para supervisar el progreso hacia la consecución del objetivo? Descríbalos.

Enlaces y referencias

Capítulo 6.3, 6.5 y Anexo F del presente Informe de Gestión.

Web Corporativa Ibercaja

1. Mitigación del cambio climático:
Desde 2016 Ibercaja calcula sus emisiones propias con el propósito de terminar logrando la neutralidad en carbono (alcances 1 y 2), reduciendo su propia huella de carbono y compensando las emisiones que genera en el desarrollo de su actividad. Este objetivo lo cumplió, por primera vez, sobre las emisiones generadas en 2020.

Desde abril de 2021, fecha en la que Ibercaja se adhirió como miembro fundador a la iniciativa NZBA, se comprometió a lograr la descarbonización de sus carteras de crédito e inversión en 2050, avanzando así en el cumplimiento de los objetivos del Acuerdo de París.

Como paso inicial, Ibercaja ha desarrollado sus objetivos de descarbonización a 2030 sobre tres de los sectores más intensivos en emisiones de gases de efecto invernadero: Generación de electricidad, Producción de hierro y acero y Real Estate residencial.

Sector	Escenario	Alcance cubierto	Métrica	*Baseline*[1]	Objetivo 2030
Generación de Electricidad	NZE 2050 (IEA)	1 y 2	kg CO_2 eq / MWh	68 (2021)	61 (-10%)
Producción de Hierro y Acero	NZE 2050 (IEA)	1 y 2	kg CO_2 eq / t de acero	966 (2021)	869 (-10%)
Real Estate Residencial	NZE 2050 (IEA) y CRREM 1,5º	1 y 2	kg CO_2 eq / m^2	41 (2021)	35 (-16%)

(1) El *baseline* publicado sobre las métricas de intensidad podría sufrir modificaciones debido a que los datos, las fuentes de información y las metodologías se encuentran en constante evolución. No obstante, Ibercaja tiene el compromiso de mantener unos objetivos de descarbonización vinculados a escenarios alineados con el cumplimiento del Acuerdo de París.

Estos objetivos intermedios de descarbonización se utilizan como KPIs para monitorizar el objetivo global de alcanzar emisiones netas cero en su cartera a 2050. Ibercaja se compromete a ampliar el listado de sectores con objetivos de descarbonización durante 2024.

2. Inclusión financiera:
Para Ibercaja, la oferta de un servicio y asesoramiento de calidad en el que el cliente sea el centro de su actividad financiera es uno de los principios básicos de su cultura ética. El propósito de ayudar, acompañar y contribuir a que todas las personas construyan su propia historia guía la actividad de la Entidad. Este compromiso se refuerza sobre los clientes más jóvenes o mayores, debido a la dificultad que presentan con frecuencia para acceder y utilizar determinados servicios financieros básicos y porque son los colectivos que mayor relevancia suponen en la cartera de clientes de Ibercaja: ambos segmentos integran el 46,69% de la base de clientes de la Entidad.

Como consecuencia, favorecer la inclusión y la accesibilidad a todos los servicios financieros de los colectivos con mayores dificultades marca la hoja de ruta de la oferta comercial de Ibercaja. Para ello, la Entidad ha trabajado a lo largo de todo el Plan Estratégico "Desafío 2023" en ayudar a los más jóvenes en sus primeros gastos, apoyar su inversión en educación, facilitarles cuentas de ahorro a diferentes plazos y facilitarles la comprensión de conceptos financieros básicos. Asimismo, las personas mayores cuentan con una gama de servicios enfocados a mantener una atención personalizada e impulsar la educación financiera de todos ellos. Para hacer un seguimiento exhaustivo del trabajo de Ibercaja por estos colectivos, la Entidad calcula y publica anualmente distintos KPIs que miden el grado de alineamiento y esfuerzos vinculados a satisfacer las necesidades de sus clientes más jóvenes y mayores. Por ejemplo, número de clientes mayores que cuentan con un gestor personal, número de sesiones de formación con contenidos enfocados a mayores o jóvenes, etc.

[10] Los Indicadores Clave de Desempeño (KPI, por sus siglas en inglés) son indicadores seleccionados por el banco con el propósito de monitorear el progreso hacia los objetivos.

Principio 2: Impacto y fijación de objetivos

d) Plan de Acción: ¿Qué acciones, incluidos los hitos, ha definido para alcanzar los objetivos fijados? Descríbalas. Demuestre también que su banco ha analizado y reconocido los impactos indirectos significativos (potenciales) de los objetivos fijados dentro del área de impacto o en otras áreas de impacto y que ha establecido acciones pertinentes para evitar, mitigar o compensar los impactos negativos potenciales.

1. Mitigación del cambio climático:

Enlaces y referencias

La Entidad consigue lograr la neutralidad de emisiones propias anualmente a partir de diferentes proyectos de reforestación y conservación de bosques, así como el mantenimiento de fuentes de energía verde para el consumo eléctrico de la Entidad y la sustitución de vehículos por otros con etiquetas CERO o ECO.

Capítulo 6.3, 6.5 del presente Informe de Gestión.

Con el fin de alcanzar los objetivos de descarbonización intermedios en los tres sectores priorizados, Ibercaja ha definido durante 2023 diferentes sendas de descarbonización siguiendo las guías y recomendaciones para Instituciones Financieras publicadas por Glasgow Financial Alliance for Net Zero (GFANZA, por sus siglas en inglés), mediante la combinación de las siguientes estrategias:

Web Corporativa Ibercaja

- Financiar o facilitar el desarrollo de soluciones climáticas.
- Financiar a compañías ya alineadas con la descarbonización.
- Financiar a compañías con planes de descarbonización.
- Salida de sectores y/o compañías.

En concreto, se han establecido objetivos específicos sobre cada sector y definido las principales líneas de actuación de la estrategia de descarbonización para alcanzar los objetivos a 2030:

- Real Estate Residencial: se pretende fomentar la financiación de las viviendas sostenibles en el mercado y fomentar la rehabilitación de aquellas incluidas en la cartera que son consideradas no sostenibles.

- Generación de electricidad: se monitorizará el cumplimiento de los planes de descarbonización de las grandes empresas de la cartera, así como el fomento de la financiación de compañías renovables en su totalidad y la financiación a proyectos de descarbonización de empresas cogeneradoras.

- Producción de Hierro y Acero: se define como línea de actuación la financiación de proyectos relacionados con la descarbonización, la financiación de grandes compañías y PYMEs alineadas con los objetivos de neutralidad de emisiones ya incluidas en la cartera de Ibercaja y, finalmente, la monitorización de los planes de descarbonización de aquellas que son relevantes en la cartera debido a su peso.

En 2024, la Entidad se compromete a definir nuevos objetivos intermedios de descarbonización para otros sectores y publicar los planes de descarbonización que los respalden durante 2025. Bajo esta hoja de ruta, Ibercaja se esforzará por dar cumplimiento al objetivo de alcanzar la neutralidad de emisiones de gases de efecto invernadero de su cartera en 2050.

Principio 2: Impacto y fijación de objetivos

2. Inclusión financiera:
El modelo de negocio de Ibercaja se centra, entre otros temas, en buscar las mejores soluciones para acompañar a todos sus clientes en sus decisiones u obligaciones bancarias. Como consecuencia de su estrategia de negocio y su vinculación y compromiso con los colectivos más vulnerables en este aspecto, pone el foco en los más jóvenes y mayores, pero desarrolla diferentes iniciativas destinadas a toda la sociedad:

Enlaces y referencias

Capítulo 6.3, 6.5 y 6.8 del presente Informe de Gestión.

Web Corporativa Ibercaja

a) Formación:
Para acercar y complementar la cultura financiera de la sociedad, Ibercaja lanza un programa de educación adaptando el contenido y formato a cada público destinatario. En concreto, Ibercaja ha diseñado un plan de comunicación para explicar a sus clientes más jóvenes conceptos financieros básicos y acompañarlos en el proceso de compra de su primera vivienda. Además, pone a disposición de todos sus clientes sesiones formativas para que puedan conocer el funcionamiento de las herramientas digitales y fomentar el acceso a todos los servicios bancarios de forma no presencial.

Cuidando a sus mayores, también ofrece sesiones mensuales de formación individual para ayudarlos en su proceso de digitalización y facilita un ciclo de aulas itinerantes para acercar la educación financiera al público senior. Asimismo, Ibercaja cuenta con numerosas alianzas, acuerdos o convenios con distintas organizaciones o empresas para impulsar el conocimiento financiero y digital de todos sus clientes y el acceso al sistema financiero de toda la sociedad. Además, en colaboración con la Fundación Ibercaja, ofrece una línea de formación específica en sostenibilidad.

b) Oferta comercial especializada:
Dando respuesta a las necesidades de todos sus clientes, Ibercaja ofrece una amplia gama de productos de financiación e inversión que se adaptan al perfil de cada uno.

En relación con los colectivos más relevantes en su base de clientes (jóvenes y mayores), que coinciden con los que suelen presentar mayores dificultades para acceder al sistema financiero, la Entidad continúa evolucionando, enriqueciendo y especializando su oferta comercial:

- Ayuda a sus clientes a gestionar y tramitar su renta mediante una empresa especializada.
- Facilita la disponibilidad de los recursos necesarios para hacer frente a los cuidados que requieren los mayores.
- Promueve el ahorro de los más jóvenes mediante productos vinculados a diferentes metas y horizontes temporales.
- Facilita el acceso a la financiación para hacer frente a los primeros gastos relevantes de los clientes jóvenes.

c) Comunicación y atención personalizada:
La Entidad cuenta con diferentes estrategias de comunicación atendiendo a las necesidades de sus clientes:

- Para los perfiles senior, la Entidad ha definido un decálogo de medidas de atención especializada que incluye, entre otras, canales de comunicación individualizados, oficinas para la atención presencial y banca telefónica exclusiva y gratuita para este segmento.
- Por su parte, Ibercaja promueve la comunicación digital y el acceso a todos los servicios bancarios sin necesidad de acudir a las oficinas a los clientes jóvenes. La APP del Banco y la Banca Digital son los canales más empleados en este segmento.

d) Proyectos de voluntariados:
Además de ofrecer distintas alternativas como parte del negocio bancario de la Entidad, Ibercaja también promueve actividades de voluntariado corporativo entre los trabajadores en activo y empleados jubilados a través de actividades propias o en colaboración con otras instituciones y entidades.

Autoevaluación:

¿Cuál de los siguientes componentes de la fijación de objetivos conforme a los requisitos de los PBR ha completado su banco o está evaluando actualmente para su...

	… primer área de mayor impacto: **1. Mitigación del cambio climático**	… segundo área de mayor impacto: **2. Inclusión financiera**	(Si está fijando objetivos en más áreas de impacto) …su(s) tercera (s) área (s) de impacto (y siguientes):
Alineamiento	☒ Sí ☐ En progreso ☐ No	☒ Sí ☐ En progreso ☐ No	☐ Sí ☐ En progreso ☐ No
Base de referencia	☒ Sí ☐ En progreso ☐ No	☒ Sí ☐ En progreso ☐ No	☐ Sí ☐ En progreso ☐ No
Objetivos SMART	☒ Sí ☐ En progreso ☐ No	☒ Sí ☐ En progreso ☐ No	☐ Sí ☐ En progreso ☐ No
Plan de Acción	☒ Sí ☐ En progreso ☐ No	☒ Sí ☐ En progreso ☐ No	☐ Sí ☐ En progreso ☐ No

Principio 2: Impacto y fijación de objetivos

2.3 Implementación y seguimiento de objetivos (Key Step 2)
Para cada objetivo por separado:
Demuestre que su banco ha implementado las acciones que había definido previamente para alcanzar el objetivo fijado.
Informe sobre el progreso de su banco desde el último informe hacia la consecución de cada uno de los objetivos fijados y el impacto que ha tenido su progreso, utilizando los indicadores y KPI para controlar el progreso que ha definido en el punto 2.2.

O, en caso de cambios en los planes de implementación (relevante sólo para el 2º informe y siguientes): describa los posibles cambios (cambios en las áreas de impacto prioritarias, cambios en los indicadores, aceleración/revisión de los objetivos, introducción de nuevos hitos o revisiones de los planes de acción) y explique por qué dichos cambios se han hecho necesarios.

1. Mitigación del cambio climático:

Para medir los progresos de Ibercaja y evaluar los planes de acción respecto el objetivo de alcanzar la neutralidad en carbono de su cartera en 2050, se han considerado los factores de emisión que establece PCAF sobre los diferentes sectores de actividad económica.

Ibercaja realiza un seguimiento anual de la intensidad de emisiones financiadas:

	(31/12/2022)	(31/12/2023)
Huella financiada total (Alcance 3, categoría 15)	1,53 $MtCO_2e$/M€	1,62 $MtCO_2e$

Igualmente, compara, respecto el año base, la eficacia de los planes de descarbonización definidos en los tres sectores prioritarios sobre las métricas de intensidad del año base:

	Métrica	Baseline (31/12/2021)	Alineamiento (31/12/2022)
Sectores prioritarios:			
Generación de electricidad	$kgCO_2e$/MWh	68	118 (+73%)
Producción de hierro y acero	$kgCO_2e$/t de acero	966	900 (-7%)
Real Estate residencial	$kgCO_2e$/m2	41	39 (-5%)

El aumento en la intensidad de emisiones entre 2021 y 2022 de portfolio de generación de electricidad se debe a la entrada de nuevos clientes en cartera con un factor de intensidad superior a la media de la cartera, aunque comprometidos con la descarbonización del sector, y al aumento de la intensidad de generación eléctrica por medio de ciclo combinado (+25% vs. 2021). A pesar del incremento, la cartera de Ibercaja continúa en una posición privilegiada en cuanto al nivel de intensidad de emisiones de su cartera de energía, debido al apoyo relevante de la Entidad a las contrapartes dedicadas a la generación de electricidad a partir de fuentes renovables.

Por otro lado, la reducción de la intensidad de emisiones en las carteras de producción de hierro y acero y de Real Estate residencial se debe al alto compromiso de los clientes con la descarbonización y el trabajo de la Entidad en el desarrollo y comercialización de productos y servicios dirigidos a la mejora de la eficiencia energética de los inmuebles.

Respecto las emisiones propias, Ibercaja comenzó a calcular sus emisiones en 2016 y alcanzó la neutralidad en carbono por primera vez en 2020. El compromiso de la Entidad es mantener este nivel de autoexigencia en el futuro:

Enlaces y referencias

Capítulos 6.1, 6.3, 6.5 y Anexo F del presente Informe de Gestión.

Web Corporativa Ibercaja

Impacto sostenible en los clientes - Web Corporativa | Ibercaja Banco

Enlaces y referencias

Capítulos 6.1, 6.3, 6.5 y Anexo F del presente Informe de Gestión.

Web Corporativa Ibercaja

	(31/12/2022)	(31/12/2023)
Emisiones propias (Alcance 1 y 2)	984,2 tCO_2e	834,46 tCO_2e

Ibercaja alcanza la neutralidad de las emisiones de CO2 directas que no pueden evitar a través de la compra de energía verde y el apoyo a proyectos forestales de absorción de CO2. En 2023 la Entidad ha compensado 1.002 toneladas de CO2, superando el 100% de sus emisiones directas (984 t CO2e) de 2022. En 2024, la Entidad, calculará y compensará sus emisiones de acuerdo a los parámetros y criterios establecidos por el MITERD para continuar siendo neutros en emisiones propias..

2. Inclusión financiera:
Ibercaja monitoriza periódicamente la evolución e impacto de su contribución a la inclusión financiera, centrando su análisis en las personas jóvenes y senior. Este compromiso se ajusta a las necesidades de sus clientes, por lo que periódicamente los KPIs evolucionan hacia los aspectos más demandados:

- En el caso de los más mayores, la Entidad se centra en adaptar y mejorar sus servicios digitales para que todos puedan utilizarlos. No obstante, mantiene la atención personalizada para todos los que la requieran.

- En el caso de los más jóvenes, continúan siendo dos aspectos clave la financiación de su primera vivienda y la educación financiera.

	(31/12/2022)	(30/12/2023)
Formación a clientes mayores	5.400 clientes (86 actividades)	7.149 clientes (17 actividades)
Usuarios de canales digitales por clientes mayores	111.000 clientes	127.000 clientes
Recepción de anticipos de pensiones por los mayores	+ 253.000 clientes	+ 260.000 clientes
Hipotecarias financiadas a Jóvenes	+ 1.960 operaciones	+ 3.000 operaciones
Educación financiera enfocada a los jóvenes	+ 150 contenidos	+ 227 contenidos
Atención telefónica a clientes mayores	+ 30.000 clientes (46.000 llamadas)	+ 28.000 clientes (46.000 llamadas)
Clientes mayores con gestor personal	69,32%	72,79%

Principio 3: Clientes y usuarios

Trabajaremos de forma responsable con nuestros clientes para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas que generen prosperidad compartida para las generaciones actuales y futuras.

3.1 Compromiso con el cliente

¿Dispone su banco de una política o proceso de compromiso con clientes y consumidores[11] para fomentar prácticas sostenibles?
☒ Sí ☐ En curso ☐ No

¿Dispone su banco de una política para los sectores en los que ha identificado los mayores impactos negativos (potenciales)?
☒ Sí ☐ En curso ☐ No

Describa cómo su banco ha trabajado y/o tiene previsto trabajar con sus clientes y consumidores para fomentar prácticas sostenibles y posibilitar actividades económicas sostenibles[12]). Debe incluir información sobre las políticas pertinentes, las acciones planificadas/ejecutadas para apoyar la transición de los clientes, los indicadores seleccionados sobre el compromiso de los clientes y, cuando sea posible, los impactos logrados.
Todo ello debe basarse y estar en consonancia con el análisis de impacto, la fijación de objetivos y los planes de acción establecidos por el banco (véase P2).

Enlaces y referencias
Capítulo 6.3 del presente Informe de Gestión

Web Corporativa Ibercaja

La estrategia de negocio sostenible de Ibercaja se basa en la reducción del impacto negativo de su entorno, tanto de la Entidad como de sus clientes, mediante una estrategia que permita a Ibercaja seguir creciendo, mejorando su rentabilidad y posicionamiento y ser reconocida como una organización que aporta valor y mejora el futuro del entorno social y medioambiental.
A partir de esta doble visión, se plantea una estrategia diferenciada por segmentos de clientes, necesidades y soluciones propuestas, que llevan a identificar capacidades necesarias. Así, se termina configurando la estrategia a seguir:

- Impacto Medioambiental: fomento de la eficiencia energética, la economía circular y el consumo responsable para reducir el impacto en el medio y contribuir en su recuperación.
- Impacto Social: apoyo a las personas y los territorios más vulnerables con el objetivo de ayudarles a aprovechar las oportunidades del desarrollo sostenible.
- Buen Gobierno: impulso al comportamiento responsable de la empresa conforme a los principios éticos que persiguen el desarrollo y bienestar, con apoyo en las acciones formativas para la empresa de la Fundación Ibercaja.

El plan de comunicación a clientes consta de cuatro fases:

1. Información: Explicación del significado de los ODS y su relevancia en el desarrollo sostenible a todos los clientes de la Entidad con el objetivo de sensibilizarlos para alcanzar una colaboración y un progreso conjunto. Esta comunicación se inició de forma interna en coordinación con el área de formación, con el objetivo de garantizar un traslado de información completo y adecuado a los clientes.

[11]. Un proceso de participación del cliente es un proceso de apoyo a los clientes para que transicionen sus modelos de negocios alineándolos con objetivos de sostenibilidad, acompañándolos estratégicamente a través de una variedad de canales de relación con el cliente.

[12]. Las actividades económicas sostenibles promueven la transición hacia una economía baja en carbono, más eficiente en el uso de recursos y sostenible.

2. Detección de necesidades y oportunidades: Ibercaja colabora con sus clientes, especialmente actividades productivas, mediante la evaluación de su eficiencia energética y el análisis de su exposición a riesgos climáticos. Asimismo, mantiene acuerdos con empresas especializadas para facilitar la mejora de eficiencia energética de los inmuebles, la gestión de ayudas públicas y ejecuciones de obra, tanto para particulares como para actividades productivas.

3. Propuesta de soluciones: Ibercaja cuenta con una amplia oferta comercial, de productos de inversión y financiación, que permite dar respuesta a las necesidades detectadas de sus clientes en general, y en relación con el desarrollo sostenible en particular.

4. La cuarta fase prevé ofrecer **herramientas para el cálculo de la huella** de carbono y soluciones para su compensación. En esta línea, se ha llegado a acuerdos con distintas compañías para ofrecer servicios de evaluación, elaboración de informes, estrategias de mejora, especialmente centradas en actividades productivas.

Las soluciones para la compensación de la huella de carbono han comenzado a materializarse en distintos proyectos de reforestación, quedando pendiente la oferta de participación a clientes.

Enlaces y referencias

Capítulo 6.3 del presente Informe de Gestión

Web Corporativa Ibercaja

Principio 3: Clientes y usuarios

3.2 Oportunidades de negocio

Describa qué oportunidades de negocio estratégicas en relación con el aumento de los impactos positivos y la reducción de los impactos negativos ha identificado su banco y/o cómo ha trabajado en ellas en el periodo objeto del informe. Proporcione información sobre los productos y servicios existentes, información sobre los productos sostenibles desarrollados en términos de valor (USD o moneda local) y/o como porcentaje de su cartera, y sobre qué ODS o áreas de impacto dirige sus esfuerzos por lograr un impacto positivo (por ejemplo, hipotecas verdes - clima, bonos sociales - inclusión financiera, etc.).

Enlaces y referencias
Capítulo 6.3 del presente Informe de Gestión

Web Corporativa Ibercaja

El compromiso de activar el Propósito Corporativo e integrar los aspectos ASG en las decisiones de negocio quedó refrendado en la Política de Sostenibilidad, aprobada por el Consejo de Administración en 2020, mediante la identificación del análisis de las necesidades de los clientes y la identificación de potenciales oportunidades de negocio sostenible como uno de los ejes en los que se basa la Política.

El banco analiza el impacto de los riesgos ambientales y sociales en los clientes y su actividad financiera para poder adaptar la oferta de productos y servicios a las nuevas necesidades, comunicando de forma transparente soluciones que promuevan la responsabilidad ambiental.
Por un lado, trata de impulsar un modelo de negocio sostenible mediante la mejora de la eficiencia energética de la cartera de financiación de vivienda. En este sentido, Ibercaja tiene como objetivo incrementar el porcentaje de viviendas con calificación A y B de su cartera mediante el desarrollo de proyectos de mejora de la eficiencia energética de viviendas y el impulso de su oferta comercial de hipotecas sostenibles.

La Entidad apuesta por nuevos productos de financiación específicos para facilitar la mejora de la eficiencia energética y de la accesibilidad de la vivienda particular y en las comunidades de propietarios: Edificio +Sostenible (destinado a comunidades de propietarios) y Vivienda +Sostenible (destinado a particulares).

A lo largo del plan estratégico se han financiado más de 100 millones de euros con estos productos específicos para mejora de la eficiencia energética.
Ibercaja ha lanzado en 2023 su nueva Hipoteca +Sostenible, destinada a financiar las viviendas con calificación energética A o B, llegando a formalizar cerca de 80 millones de euros desde su lanzamiento en el mes de marzo.

Por otro lado, en 2023 Ibercaja también ha incorporado a su oferta de productos sostenibles el Préstamo Financiación de Energías Renovables, dirigido a facilitar la producción o autoconsumo de electricidad a través de fuentes de energías renovables de las empresas. Este producto y la Inversión +Sostenible completan la gama destinada a actividades productivas para la mejora de la eficiencia energética.

Estos productos completan la oferta de otros con una finalidad social dirigida a apoyar a los más jóvenes para sus primeros gastos importantes y en especial para apoyar su inversión en educación, como son el Préstamo Joven y el Préstamo Formación Máster Postgrado Ibercaja.
Para fomentar el ahorro entre los más jóvenes, se han ido diseñando productos específicos para ayudarles a ahorrar para sus lograr sus objetivos y cubrir sus necesidades en sus distintos momentos vitales:

- Corto plazo: Cuenta Metas
- Medio plazo: Cuentacontucasa
- Largo plazo: Pensumo

Enlaces y referencias
Capítulo 6.3 del presente Informe de Gestión

Web Corporativa Ibercaja

Con el propósito de apoyar a los jóvenes que quieren dar el paso hacia su primera vivienda, Ibercaja es entidad colaboradora en programas promovidos por distintas comunidades autónomas para incentivar, y facilitar a los jóvenes el acceso a su primera vivienda, como es el caso del programa Mi Primera Vivienda de la Comunidad de Madrid y Castilla y León, y el programa Garantía Vivienda Joven de la Junta de Andalucía.

Atendiendo a la actual demanda social de inclusión financiera de las personas mayores y en el marco del acuerdo firmado recientemente por AEB, CECA y UNACC, Ibercaja ha definido un decálogo de medidas para la atención personalizada de clientes sénior a través de diferentes canales.

A lo largo del año 2023, se ha ido ampliando la oferta a clientes mayores mediante una serie de acuerdos de colaboración con empresas líderes que nos permiten ofrecer servicios de calidad para nuestros clientes más mayores. Entre ellos se podría destacar la alianza con Depencare, empresa especializada en servicios de cuidados asistenciales a domicilio para personas mayores o dependientes, o los servicios de Teleasistencia de Dasit para que los mayores siempre estén controlados y puedan gestionar rápidamente cualquier incidencia que tengan.

Para el Banco, atender las necesidades de sus clientes es su prioridad por lo que, en todo momento, por propia voluntad, busca las mejores soluciones para ayudarles en aquellas situaciones de dificultad, como puedes ser el caso de la disminución de la capacidad para afrontar el pago de sus deudas hipotecarias, consecuencia del aumento de los tipos de interés.
La Entidad cree firmemente en la efectividad de la colaboración público-privada, tal y como ya puso de manifiesto a lo largo de la pandemia, y también, a lo largo de la historia, en su participación en numerosos proyectos e iniciativas que han contribuido al desarrollo económico y social de los territorios donde ha desarrollado su actividad financiera.

En esta línea de colaboración con administraciones públicas y otras instituciones privadas, se ha mantenido el acuerdo de colaboración con la Comunidad de Extremadura para el fomento de la eficiencia energética de inmuebles y la colaboración con IDAE para la difusión de sus programas entre los clientes y ofreciendo operaciones especiales de financiación en los programas de eficiencia promovidos por este instituto. Además, ha firmado nuevos acuerdos de colaboración con la Agencia d'Habitatge de la Generalitat de Catalunya y con la Consejería de Fomento de la Junta de Castilla-La Mancha.

Principio 4: Grupos de interés

Consultaremos, participaremos y nos asociaremos de forma proactiva y responsable con las partes interesadas pertinentes para alcanzar los objetivos de la sociedad.

4.1 Identificación y consulta de los grupos de interés

¿Dispone su banco de un proceso para identificar y consultar, implicar, colaborar y asociarse periódicamente con los grupos de interés13 que ha identificado como relevantes en relación con el análisis de impacto y el proceso de fijación de objetivos?

☒ Si ☐ En curso ☐ No

Describa qué grupos de interés ha identificado, consultado, comprometido, colaborado o asociado con el fin de aplicar los Principios y mejorar los impactos de su banco. Se debe incluir una descripción general de alto nivel de cómo su banco ha identificado a las partes interesadas pertinentes, qué cuestiones se abordaron/resultados se obtuvieron y cómo se integraron en el proceso de planificación de la acción.

Enlaces y referencias

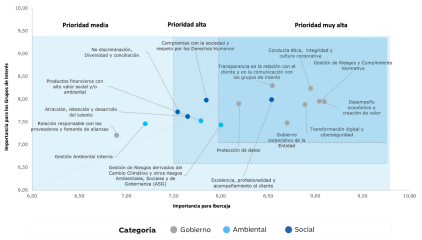
Capítulos 3 y 6.1 del presente Informe de Gestión.

Web Corporativa Ibercaja

En 2021 Ibercaja realizó su estudio de materialidad, coincidente con el último ciclo estratégico "Desafío 2023", con el objetivo de identificar los asuntos financieros, económicos, sociales y ambientales prioritarios para sus grupos de interés y para su negocio, y así determinar sobre qué información se debe reportar y su correcto dimensionamiento.

Antes de llevar a cabo dicho estudio de materialidad, se identificaron los grupos de interés prioritarios sobre los que se asienta el análisis: clientes, propietarios e inversores, empleados, proveedores, sociedad, competidores y entidades de referencia, Administraciones Públicas y medios de comunicación y líderes de opinión. Ibercaja definió el medio de participación e interacción con cada grupo de interés y estableció que se considerarían relevantes aquellos asuntos con alta probabilidad de generar un impacto significativo, tanto en el negocio como en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés.

Los resultados de las valoraciones se estructuran en una matriz de materialidad que refleja la prioridad de los 15 temas que tienen una importancia elevada, tanto para el Banco como para sus grupos de interés:



Siguiendo el racional descrito, durante 2023 Ibercaja ha actualizado el ejercicio, avanzando en los requerimientos del nuevo GRI 3 – Temas materiales 2021, para lo que ha realizado un análisis y valoración de la importancia de los impactos, positivos y negativos, de estos temas prioritarios y las acciones que está desarrollando para su gestión.

Más allá de esta evaluación anual, Ibercaja es consciente de la importancia de la comunicación y las relaciones institucionales con los distintos grupos de interés, por lo que mantiene una continua coordinación y alineación en la difusión de los contenidos con ellos, que se realizan a través de los diferentes canales de comunicación del Banco, tanto de manera externa como interna: redes sociales, buzones de sugerencias y asistencia telefónica.

Asimismo, Ibercaja Banco y las filiales del Grupo suscriben diferentes iniciativas, alianzas o convenios con el propósito de reforzar su compromiso con los factores ambientales, sociales y de buen gobierno, aumentar la transparencia de sus divulgaciones y apoyar el crecimiento sostenible.

[13] Tales como reguladores, inversores, gobiernos, proveedores, clientes, universidades, instituciones de la sociedad civil, comunidades, representantes de la población indígena y organizaciones sin ánimo de lucro.

Principio 5: Gobierno y Cultura



Llevaremos a la práctica nuestro compromiso con estos Principios a través de una gobernanza eficaz y una cultura de banca responsable

5.1 Estructura de gobierno para la implementación de los principios

¿Dispone su banco de un sistema de gobernanza que incorpore los PBR?
☒ Si ☐ En curso ☐ No

Describa las estructuras, políticas y procedimientos de gobierno pertinentes que su banco ha implantado/tiene previsto implantar para gestionar los impactos (potenciales) positivos y negativos significativos y apoyar la aplicación efectiva de los Principios. Esto incluye información sobre:

- qué comité es responsable de la estrategia de sostenibilidad, así como de la aprobación y el seguimiento de los objetivos (incluida información sobre el nivel más alto de gobernanza al que está sometido el PBR),
- detalles sobre el presidente del comité y el proceso y frecuencia con que el consejo supervisa la aplicación del PBR (incluidas las medidas correctoras en caso de que no se alcancen los objetivos o hitos o se detecten impactos negativos inesperados), así como
- las prácticas de remuneración vinculadas a los objetivos de sostenibilidad.

Enlaces y referencias

Capítulos 4.2, 6.1, 6.4, 6.5, 6.7, 7 y Anexo F del presente Informe de Gestión.

Web Corporativa Ibercaja

El compromiso del Grupo Ibercaja con el crecimiento sostenible quedó refrendado con la aprobación, en diciembre de 2020 por el Consejo de Administración de Ibercaja Banco, de la Política de Sostenibilidad, documento que recoge este compromiso y que establece el marco de actuación global en materia de sostenibilidad, conteniendo los compromisos asumidos voluntariamente por Ibercaja con sus grupos de interés para impulsar un crecimiento sostenible, inclusivo y respetuoso con el medioambiente, con visión de largo plazo.

Ibercaja cuenta con una estructura de gobierno corporativo diversificado en diferentes órganos para alcanzar una gestión eficiente de la sostenibilidad, involucrando a todas las áreas de negocio del Grupo. La gobernanza de la sostenibilidad se asienta sobre el trabajo de las áreas funcionales, dirigidas por la Dirección de Área de Control y la Dirección de Marca, Reputación y Sostenibilidad.

El **Consejo de Administración** se confiere como el órgano de máximo nivel en el modelo de gobierno de la Entidad, cuya labor es velar por el avance de Ibercaja en sostenibilidad; ha revisado y aprobado elementos necesarios para avanzar en el planteamiento sostenible y responsable de la Entidad. Ibercaja cuenta con un Código Ético (aprobado en 2018 por el Consejo de Administración), que contiene los principios éticos que rigen las actuaciones del Grupo Ibercaja, y un Propósito corporativo como eje vertebrador de la estrategia: "Ayudar a las personas a construir la historia de su vida, porque será nuestra historia."

El Consejo de Administración también aprobó en mayo de 2023 la Política de Gobernanza de riesgos ASG, que establece funciones y responsabilidades para la definición, evaluación, gestión y seguimiento de los riesgos ASG según el modelo de tres líneas de defensa. Esta Política es aplicable a todas las entidades que forman parte del Grupo Ibercaja, implicando a todas las áreas que incorporan en su actividad diaria los principios definidos en la misma.

La **Comisión de Estrategia** tiene una especial implicación en la definición y aprobación del Plan Estratégico, situando la sostenibilidad como una de sus iniciativas habilitadoras fundamentales, y velando porque exista una organización precisa para su puesta en práctica.

La aprobación de las estrategias y hoja de ruta propuestas corresponde también a la Comisión de Estrategia, siendo el Consejo de Administración el responsable último de la aprobación e impulso de la Política de Sostenibilidad de la Entidad.

Principio 5: Gobierno y Cultura

El **Comité de Reputación y Sostenibilidad**, a nivel directivo y presidido por el CEO, es el encargado de validar y supervisar la Estrategia de Sostenibilidad de la Entidad, así como de realizar seguimiento y aprobar las medidas necesarias para avanzar en la integración de sostenibilidad en Ibercaja. Este Comité tiene también entre sus funciones el seguimiento de la implementación de los Principios de Banca Responsable y se define como el órgano encargado de la involucración de todas las áreas de la Entidad responsables de la gestión de riesgos ASG.

Por último, la **Dirección de Marca, Reputación y Sostenibilidad**, con dependencia directa del Consejero Delegado, asume la labor de impulsar, definir y coordinar la estrategia de sostenibilidad de Ibercaja Banco, colaborando con las áreas implicadas en su puesta en marcha.

La implantación de la estrategia en sostenibilidad se lleva a cabo por un equipo transversal amplio, encargado de desarrollar los retos de la iniciativa Propósito y Sostenibilidad, del nuevo Plan Estratégico Desafío 2023. A través de la Política de Sostenibilidad, la Entidad responde al compromiso de un crecimiento sostenible e inclusivo mediante el desarrollo paulatino de diferentes vías de actuación, que se guían por diferentes políticas, planes o códigos.

Respecto al sistema de retribución, la Política Retributiva de Ibercaja es coherente con la Política de Sostenibilidad y con los principios y valores de la Entidad en la gestión de riesgos medioambientales, sociales y de gobierno corporativo y se ajusta a las disposiciones del Reglamento (UE) 2019/2088 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de noviembre de 2019, sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros, estableciendo un sistema de remuneración basado en la igualdad de oportunidades y la no discriminación.

Dentro de los objetivos corporativos del esquema de remuneración variable de 2023 se incluyó el cumplimiento de los hitos de sostenibilidad relacionados con la integración de riesgos climáticos, la definición del Modelo de Información ASG, el Plan de Acción para la consecución de los objetivos de descarbonización y la estrategia de comunicación de sostenibilidad.

La Entidad define un incentivo a largo plazo, con el objetivo de alinear los intereses de determinados directivos clave del Banco con la estrategia corporativa y con la creación de valor a largo plazo. Entre estos objetivos plurianuales se encuentran:

- Porcentaje de mujeres directivas.
- Emisiones de CO2.
- Consecución de los grandes hitos de sostenibilidad contenidos en el Plan Estratégico “Desafío 2023”.

Adicionalmente, en 2023 Ibercaja ha puesto en marcha un programa de incentivos para el Producto Préstamo Financiación de Energías Renovables para clientes persona jurídica con el fin de promover la financiación sostenible, alineando así la estrategia corporativa y comercial del Banco con la creación de valor a largo plazo.

Enlaces y referencias

Capítulos 4.2, 6.1, 6.4, 6.5, 6.7, 7 y Anexo F del presente Informe de Gestión.

Web Corporativa Ibercaja

Principio 5: Gobierno y Cultura

5.2 Promoción de una cultura de banca responsable:

Describa las iniciativas y medidas de su banco para fomentar una cultura de banca responsable entre sus empleados (por ejemplo, desarrollo de capacidades, aprendizaje electrónico, formación en sostenibilidad para funciones de cara al cliente, inclusión en las estructuras de remuneración y gestión del rendimiento y comunicación de liderazgo, entre otras).

Enlaces y referencias

El proyecto de sostenibilidad y la implementación de los PBR se acompaña de una relevante estrategia de formación de los empleados y empleadas. La Dirección de Área de Personas ha abordado el último año del ciclo estratégico (2023) configurando un nuevo Modelo de Gestión de Personas que está permitiendo impulsar el desarrollo interno, movilizar el talento hacia los mayores retos estratégicos del Banco, desarrollar un intenso programa de capacitación o llevar cabo la búsqueda externa de nuevos perfiles.

Capítulos 4.2, 6.1, 6.4, del presente Informe de Gestión.

Todo el modelo está alineado con el proyecto de Activación de la Cultura Interna a través del modelo de Relación "SOMOS Ibercaja". En este modelo de gestión, destaca el lanzamiento y puesta en marcha del nuevo Portal Interno SOMOS, que da soporte a todos los procesos internos del área de personas y se constituye como uno de los principales canales de comunicación interna y participación entre Ibercaja y las personas trabajadoras.

Web Corporativa Ibercaja

Para desplegar el modelo de relación SOMOS se han establecido una serie de comportamientos corporativos que representan la columna vertebral de la Cultura en Ibercaja. Estos esenciales están centrados en la activación interna del propósito corporativo "Ayudar a las personas a construir la historia de su vida" a través de un lenguaje y comportamientos comunes. Para ello, es fundamental integrar estos comportamientos en procesos clave de la gestión de personas: on-boarding, cambio de puesto, valoración del desempeño, eventos internos, reconocimientos, selección y contratación, formación, etc.

A través del Plan de Desarrollo Profesional, Ibercaja promueve el desarrollo continuo de las capacidades y habilidades de sus profesionales, identificando y dando respuesta a las necesidades formativas actuales y futuras de los diferentes colectivos de la Entidad.

Los programas y acciones de formación se alinean con la estrategia de Ibercaja. Durante 2023, se ha continuado acompañando a la plantilla en la capacitación de ámbitos estratégicos, destacando la formación en sostenibilidad y riesgos ASG, la integración factores ASG en Riesgo de Crédito para Banca de Empresas, Riesgos y Marca y la formación específica a la Dirección de Control.

Además, se ha establecido un Plan de Comunicación interna en sostenibilidad, favoreciendo que los objetivos de sostenibilidad de Ibercaja sean conocidos e interiorizados, ayudando a fomentar una "cultura de la sostenibilidad".

Todos los modelos de gestión internos están alineados con este propósito. Prueba de ello es que Ibercaja recibió la certificación efr (empresa familiarmente responsable) en 2019 y, desde 2007, cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental, certificado por la Norma ISO 14001, que establece unos objetivos ambientales anuales, y define los indicadores para su seguimiento.

Principio 5: Gobierno y Cultura

5.3 Políticas y procesos de debida diligencia
¿Dispone su banco de políticas que aborden los riesgos medioambientales y sociales dentro de su cartera?14 Descríbalas. Por favor, describa qué procesos de debida diligencia ha instalado su banco para identificar y gestionar los riesgos medioambientales y sociales asociados a su cartera. Esto puede incluir aspectos como la identificación de riesgos significativos/salientes, la mitigación de los riesgos ambientales y sociales y la definición de planes de acción, el seguimiento y la presentación de informes sobre los riesgos y cualquier mecanismo de reclamación existente, así como las estructuras de gobernanza que ha establecido para supervisar estos riesgos.

Enlaces y referencias

Capítulos 4.2, 6.1, 6.4, 6.5, 6.7, 7.6 y Anexo F del presente Informe de Gestión

Web Corporativa Ibercaja

El Propósito Corporativo de Ibercaja se establece como la razón de existir de la Entidad y se configura como la base de su estrategia corporativa, que alinea esfuerzos inspira y moviliza a la acción: "Ayudar a las personas a construir la historia de su vida, porque será nuestra historia". Por ello, la estrategia de sostenibilidad incorpora entre sus prioridades la identificación, gestión y control de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza para su progresiva incorporación en el marco global de riesgos de la Entidad. Los ejes de actuación en sostenibilidad y la planificación de acciones se guían por las siguientes políticas, planes o códigos:

- La Política de Sostenibilidad (2020) se considera el marco para el desarrollo de la estrategia de sostenibilidad ya que define los principios de sostenibilidad y los compromisos de la Entidad con sus principales grupos de interés, para fomentar un crecimiento sostenible e inclusivo mediante el desarrollo paulatino de diferentes vías de actuación.

- La Política Ambiental (2021) identifica los compromisos ambientales de la Entidad y promueve buenas prácticas, de acuerdo con los principios establecidos en la Política de Sostenibilidad.

- La Política de Gobernanza de Riesgos ASG (2023) pone de manifiesto y formaliza la gobernanza, gestión y control de los riesgos ASG y refuerza el compromiso del Grupo con el desarrollo sostenible.

- Las Políticas de Exclusiones ASG (2023) definen los criterios de exclusión para evitar cualquier operación de financiación o inversión que pueda considerarse controvertida por su alto riesgo ambiental, social ético o reputacional, en línea con los estándares internacionales y sectoriales. El Consejo de Administración de Ibercaja ha aprobado en 2023 diferentes Políticas que atañen a la cartera de crédito y de valores de Ibercaja Banco.

- Modelo de Gestión Ética, compuesto por el Código Ético de la Entidad, el Manual de Gestión Ética, con la estructura y funciones necesarias en la entidad para llevar a la práctica el Código, y el Canal Ético, como vía de comunicación independiente para reportar posibles incumplimientos del Código (aprobado por el Consejo de Administración).

- El Código de Conducta para proveedores, cuyo objetivo es trasladar a este grupo de interés el compromiso de la Entidad con la sostenibilidad e implicarles en su avance

- El Plan efr de conciliación, que contiene las acciones a desarrollar para promover el equilibrio entre la vida personal, familiar y profesional, de acuerdo con la gestión proactiva y de mejora continua que define la certificación de Empresa Familiarmente Responsable (efr).

Todos los elementos previos se han elaborado a lo largo de los años en línea con los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, de los que Ibercaja es firmante desde 2006, conforme con los Principios de Banca Responsable, firmados por la Entidad en 2019, y alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030. Estas políticas, planes o códigos rigen la actuación de la Ibercaja y su relación con sus clientes o proveedores. De acuerdo con ellos, identifica y monitoriza su exposición a riesgos ambientales, sociales o de buen gobierno a través de diferentes ejercicios de evaluación. Todos ellos se detallan a lo largo del presente Informe de Gestión.

[14] Ejemplos de tipos de políticas son: políticas de exclusión para determinados sectores/actividades; políticas de deforestación cero; políticas de tolerancia cero; políticas relacionadas con el género; políticas de diligencia debida social; políticas de participación de las partes interesadas; políticas de denuncia de irregularidades, etc., o cualquier directriz nacional aplicable relacionada con los riesgos sociales.

Autoevaluación:

¿Realiza el director general u otros altos cargos una supervisión periódica de la aplicación de los Principios a través del sistema de gobierno del banco?

☒ Sí ☐ No

¿Incluye el sistema de gobernanza estructuras para supervisar la aplicación del PRB (por ejemplo, análisis de impacto y fijación de objetivos, acciones para alcanzar estos objetivos y procesos de medidas correctoras en caso de que no se alcancen los objetivos/hitos o se detecten impactos negativos inesperados)?

☒ Sí ☐ No

¿Dispone su banco de medidas para promover una cultura de sostenibilidad entre los empleados (como se describe en 5.2)?

☒ Sí ☐ En curso ☐ No

Principio 6: Transparencia & Responsabilidad

Revisaremos periódicamente nuestra aplicación individual y colectiva de estos Principios y seremos transparentes y responsables de nuestros impactos positivos y negativos y de nuestra contribución a los objetivos de la sociedad.

6.1 Aseguramiento

¿La información pública sobre sus compromisos en materia de PRB ha sido garantizada por un asegurador independiente?
☒ Si ☐ Parcialmente ☐ No

Si aplica, incluya el enlace o descripción del informe de aseguramiento o verificación.

	Enlaces y referencias
La información divulgada en los apartados Impact analysis [2.1], Target setting [2.2], Target implementation and monitoring [2.3] y Governance Structure for Implementation of the Principles [5.1] ha sido verificada por Ernst & Young Auditores, S. L., en su condición de prestador independiente de servicios de verificación, con el alcance indicado en su Informe de verificación	N/A

6.2 Reporte sobre otros marcos de referencia

¿Divulga su banco información sobre sostenibilidad según alguna de las normas y marcos enumerados a continuación?
☒ GRI
☐ SASB
☐ CDP
☐ IFRS Sustainability Disclosure Standards (to be published)
☒ TCFD
☒ Otro: Reglamento 2020/852

	Enlaces y referencias
1. El Informe de Gestión se ha elaborado conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023 y muestra el progreso de la Entidad conforme la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. 2. Recoge el progreso anual de la Organización en la implantación de los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en materia de derechos humanos y laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción en el Anexo B. Así, se da respuesta a los requerimientos establecidos para la elaboración del Informe de Progreso COP que después se actualiza en la web del Pacto Mundial. 3. Incluye, en el Anexo D, el Informe TCFD, con el objetivo de divulgar de forma consistente, comparable y clara el efecto que una actividad económica tiene sobre el clima, para facilitar a los inversores la toma de decisiones. 4. Detalla su exposición a las actividades económicas sostenibles conforme al artículo 8 del Reglamento 2020/852 en el Anexo F.	Anexos B, C, D y F del presente Informe de Gestión. Web Corporativa Ibercaja

Principio 6: Transparencia & Responsabilidad

6.3 Perspectiva

¿Cuáles son las próximas medidas que adoptará su banco en los próximos 12 meses (especialmente en materia de análisis de impacto[15], fijación de objetivos[16] y estructura de gobierno para la aplicación del PBR)? Descríbalas brevemente.

En 2023, Ibercaja continuó dando pasos relevantes para la efectiva implementación de los Principios de Banca Responsable. Este desarrollo se trabajó principalmente en la iniciativa de Propósito y Sostenibilidad recogida dentro del Plan Estratégico 2021-2023. Este plan fue una apuesta decidida de la Entidad y ha sentado las bases de la gobernanza y la implicación a toda la organización, con el impulso del Consejo de Administración, el Consejero Delegado y el Comité de Dirección.

Actualmente, se está trabajando en la identificación y gestión activa de los riesgos climáticos y ambientales, en el desarrollo e implementación de una estrategia de negocio responsable, la captura y mejora de datos ASG y su integración en sistemas, la capacitación de la plantilla y la comunicación interna y externa, como principales ejes para la integración de la sostenibilidad.

De cara al planteamiento del nuevo Plan Estratégico 2024-2026, Ibercaja tiene presente que la sostenibilidad y su Propósito de ayudar a las personas continuarán guiando la estrategia y la toma de decisiones de la Entidad. Como próximos pasos en el año 2024 se perseguirá:

- Continuar trabajando en el cumplimiento de los requerimientos normativos y la implementación de las expectativas supervisoras, así como en la transparencia y comunicación activa con los grupos de interés.
- Profundizar en el análisis de impacto, analizando sectores específicos en línea con los objetivos de descarbonización fijados e incluyendo el impacto en la naturaleza y en la sociedad.
- Continuar trabajando con las áreas implicadas en el desarrollo del Plan de Transición para la consecución de los objetivos de descarbonización de la cartera crediticia y el impulso de la financiación sostenible.
- Profundizar y reforzar la estrategia de comunicación ASG para aumentar el impacto en estos grupos de interés del compromiso del Grupo Ibercaja con la sostenibilidad en sus aspectos medioambiental, social y de buen gobierno.

Enlaces y referencias

N/A

[15] Por ejemplo, esbozar planes para aumentar el alcance mediante la inclusión de áreas que aún no se han cubierto, o los pasos previstos en términos de composición de la cartera, contexto y medición del rendimiento.
[16] Por ejemplo, esbozar planes para la medición de la línea de base, desarrollar objetivos para (más) áreas de impacto, establecer objetivos intermedios, desarrollar planes de acción, etc.

6.4 Desafíos

Aquí tiene una breve sección para conocer los retos a los que posiblemente se enfrenta su banco en relación con la aplicación de los Principios para una Banca Responsable. Sus comentarios serán útiles para contextualizar el progreso colectivo de los bancos signatarios de los PBR.

¿Qué retos ha priorizado a la hora de aplicar los Principios de la Banca Responsable? Por favor, elija los que considere los tres principales retos a los que su banco ha dado prioridad en los últimos 12 meses (pregunta opcional).

Si lo desea, puede detallar los retos y cómo los está abordando:

☒ Integrar la supervisión de los PBR en la gobernanza

☐ Ganar o mantener el impulso en el banco

☐ Primeros pasos: por dónde empezar y en qué centrarse al principio

☐ Realización de un análisis de impacto

☐ Evaluar los impactos ambientales y sociales negativos

☐ Elección de la metodología o metodologías de medición del rendimiento adecuadas

☒ Fijación de objetivos

☐ Otros: …

☒ Compromiso con clientes

☐ Compromiso con grupos de interés

☒ Disponibilidad de los datos

☐ Calidad de los datos

☐ Acceso a los recursos

☐ Presentación de informes

☐ Garantía

☐ Priorización de las acciones a nivel interno

Si lo desea, puede detallar los retos y cómo los está afrontando:

Anexo F - Recomendaciones de la Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)

2-12, 2-13, 3-3, 201-2

> El objetivo de estas recomendaciones es desarrollar un marco común de reporte, consistente, comparable y claro, para informar sobre el efecto que una actividad económica tiene sobre el clima, que facilite a los inversores la toma de decisiones

1. Introducción

El cambio climático es una realidad y sus efectos sobre la estabilidad económica y social son ya notables: su mitigación requiere del compromiso de todos los agentes públicos y privados, para lograr avanzar hacia una economía descarbonizada.

El aumento de la temperatura media del planeta como consecuencia de la creciente emisión de gases de efecto invernadero se percibe como una problemática real para la gran mayoría de la sociedad. Según el Foro Económico Mundial (WEF, por sus siglas en inglés), los riesgos climáticos y medioambientales se han convertido en el foco central de las percepciones de riesgos globales de la próxima década, fundamentalmente por la escasa preparación que se percibe para mitigarlos o adaptarse a sus repercusiones.

El sector financiero desempeña un papel clave en la financiación de proyectos resilientes al clima y en la transición a una economía más sostenible. Ibercaja se compromete a acompañar a las compañías más vulnerables en su transición hacia una economía baja en carbono y a favorecer el crecimiento de aquellas que integren las consideraciones climáticas en su estrategia, en la gestión de riesgos y en la toma de decisiones de su negocio.

Asumiendo la materialidad que representa el cambio climático para el sector financiero, Ibercaja sigue las recomendaciones de la **Task Force on Climate-Related Disclosures (TCFD)** para alcanzar una divulgación transparente en materia climática y promueve la toma de decisiones financieras vinculada a factores sostenibles. Ibercaja se adhirió a TCFD en 2019, por lo que publica en este Informe, por quinto año consecutivo, un reporte consistente, fiable, comparable y claro para informar sobre el efecto que una actividad económica tiene sobre el clima.

Cuatro áreas a reportar

EN SU INFORME, LA TCFD RECOMIENDA QUE SE DESARROLLE INFORMACIÓN EN CUATRO ÁREAS, QUE DEFINEN LA ESTRUCTURA DE ESTE APARTADO:



El Grupo Ibercaja, **comprometido desde sus orígenes con la sostenibilidad y orientado por su Propósito corporativo**, focaliza sus esfuerzos en dar pasos relevantes y continúa adquiriendo compromisos que actúan como palanca en la lucha contra el cambio climático.

Persiguiendo el objetivo de aumentar su ambición climática, en 2021 Ibercaja se adhirió a la **Alianza Net Zero Banking** (NZBA, por sus siglas en inglés) como uno de los miembros fundadores. Esta organización está liderada por el sector bancario, auspiciada por la ONU y co-lanzada por la Iniciativa Financiera de la UNEP (Programa para el Medio Ambiente de Naciones Unidas) y el Grupo de Trabajo de Servicios Financieros de la Iniciativa de Mercados Sostenibles, para liderar la transición hacia una economía global baja en carbono.

Adicionalmente, con el objetivo de contribuir a la estrategia Net Zero del Grupo, Ibercaja Gestión e Ibercaja Pensión se adhirieron en el año 2021 a la **Net Zero Asset Managers** (NZAM, por sus siglas en inglés), iniciativa impulsada por Asia Investor Group on Climate Change (AIGCC), CDP, Ceres, Investor Group on Climate Change (IGCC), Institutional Investors Group on Climate Change (IIGCC) and Principles for Responsible Investment (PRI).

En su sólido compromiso con la sostenibilidad, Ibercaja se une a estas iniciativas que pretende construir una economía global de cero emisiones netas y cumplir los objetivos del Acuerdo de París.

En 2022, con el objetivo de avanzar en la identificación y gestión del riesgo climático, la Entidad se sumó a la **Partnership for Carbon Accounting Financials** (PCAF) para trabajar en su compromiso por lograr la neutralidad de emisiones de sus carteras de préstamos e inversiones para el año 2050 o antes. PCAF se configura como la vía de referencia internacional para facilitar a la industria financiera el alineamiento con el Acuerdo de París y transmitir transparencia en el cálculo de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), estableciendo una metodología internacional para medir y divulgar las emisiones de gases de efecto invernadero financiadas por las entidades financieras y de inversión.

En esta línea, Ibercaja calcula su huella de carbono financiada siguiendo la metodología de PCAF y sus objetivos de descarbonización con la metodología de Sectorial Decarbonization Approach (SDA) de SBTi, con el objetivo final de establecer sendas de descarbonización para alcanzar unas emisiones cero en 2050 y cumplir con las directrices de la NZBA. Para ello, se compromete a realizar la transición de todas las emisiones de GEI operativas y atribuibles a sus carteras de préstamos e inversiones, para alinearlas con las vías hacia cero emisiones netas en 2050.

Dentro del marco de la iniciativa NZAM, Ibercaja Gestión e Ibercaja Pensión han utilizado la metodología Paris Aligned Investment Initiative: Net Zero Investment Framework (PAII NZIF).

2. Objetivo

Con la adhesión a las recomendaciones de la TCFD, Ibercaja pretende **avanzar en la divulgación, de forma clara, consistente y estandarizada, de los riesgos y oportunidades** del cambio climático sobre su negocio y sus implicaciones e integración en la estrategia del Banco.

Como respuesta a la necesidad de divulgar información climática en informes financieros, este Anexo resume cómo se está implicando Ibercaja para dar respuesta a los retos derivados del cambio climático, siguiendo las recomendaciones de la TCFD en el análisis, en la implementación de medidas y en el desarrollo del reporting, y qué herramientas utiliza para evaluar adecuadamente estos riesgos.

Ibercaja es consciente del largo camino por recorrer, por lo que continúa trabajando y avanzando hacia un futuro sostenible. Reconoce el importante papel que desempeña como entidad financiera acompañando a sus clientes y a la sociedad en esta dirección, y muestra su firme compromiso para **seguir progresando y divulgando los avances de acuerdo con las necesidades del mercado**.

3. Definición de los riesgos climáticos y medioambientales

En los últimos años se ha producido una movilización institucional, social y empresarial sin precedentes para dar respuesta a los grandes retos de sostenibilidad y, en concreto, identificar y gestionar los riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).

Los riesgos ambientales se engloban dentro de los riesgos ASG y deben entenderse como los riesgos financieros que suponen las exposiciones de una institución a las contrapartes o a los activos invertidos. En este sentido, pueden verse potencialmente afectados por los efectos negativos de factores naturales, como el cambio climático y otras formas de degradación medioambiental (por ejemplo, la contaminación del aire, la contaminación del agua, la escasez de agua dulce, la contaminación del suelo, la pérdida de biodiversidad y la deforestación), además de las medidas políticas correctoras destinadas a abordar dichos factores.

Dentro de los riesgos ambientales, los riesgos climáticos, definidos como aquellos que derivan directa o indirectamente de los efectos provocados por el cambio climático, han alcanzado una relevancia significativa en los últimos años dada su elevada probabilidad de ocurrencia y su potencial impacto severo.



Clasificación de los riesgos climáticos dentro de los factores ASG

El reto que asume Ibercaja es que los objetivos de negocio impulsen el desarrollo sostenible, preservando los recursos naturales. Para ello, avanza en la integración de los aspectos ambientales en la estrategia, en el modelo de negocio y en la gestión de riesgos.

Ibercaja considera los riesgos ambientales, y en concreto los climáticos, como factores de riesgo en las categorías de riesgo que se gestionan actualmente en la Entidad. Debido a la relevancia de los eventos climáticos, Ibercaja ha avanzado en la evaluación de los riesgos climáticos sobre su modelo de negocio.

Los riesgos climáticos están vinculados al incremento de temperatura de la tierra como consecuencia de la emisión de gases de efecto invernadero y, de acuerdo con las indicaciones de la TCFD, se definen y categorizan como:

a) Riesgos de transición.

Los riesgos de transición son aquellos vinculados a la evolución hacia una economía baja en carbono como respuesta al cambio climático. Hacen referencia a las pérdidas financieras que una entidad puede sufrir directa o indirectamente por el proceso de ajuste a los cambios en políticas o regulaciones, como el establecimiento de límites a las emisiones de CO2 o de impuestos al carbono; así como a cambios o avances tecnológicos y a cambios en las preferencias de los consumidores.

Se clasifican en:

- **Riesgos políticos y jurídicos**. Surgen por no impedir o minimizar los efectos adversos sobre el clima, o por ausencia de adaptación al cambio climático. Las acciones institucionales y políticas para la mitigación del cambio climático continúan evolucionando, por medio de:
    - Acciones políticas que intentan limitar los efectos adversos del cambio climático.
    - Acciones políticas que buscan apoyar la adaptación al cambio climático.
- **Riesgo tecnológico**. Se entiende como la capacidad de las empresas de adoptar, o no, nuevas tecnologías menos perjudiciales para el clima que sustituyan a otras más nocivas actualmente en uso. El desarrollo y el uso de las tecnologías emergentes, como las energías renovables, afectarán la competitividad de ciertas organizaciones, a sus costes de producción y distribución y, en última instancia, a la demanda de sus productos y servicios por parte de los usuarios.
- **Riesgo de mercado**. Los mercados se pueden ver afectados por el cambio climático de formas variadas y complejas. Por ejemplo, a través de cambios en la oferta y la demanda de ciertos productos, servicios o materias primas, debido en mayor medida a que tanto el mercado como los consumidores están cambiando cada vez más sus preferencias hacia opciones consideradas más sostenibles.

- **Riesgo reputacional.** El cambio climático ha sido reconocido como una fuente potencial de riesgo reputacional vinculado a las percepciones cambiantes de los clientes y de la sociedad acerca de la contribución de una organización a la transición hacia una economía con bajas emisiones de carbono o a la detracción de esta. Asimismo, se vincula con el riesgo reputacional las actividades de greenwashing que pudiera incurrir la Entidad o sus contrapartes. El riesgo reputacional de la Entidad se podría ver afectado, igualmente, por la imagen de la Entidad asociado a litigios por incumplimiento de la normativa ambiental, por clientes o proveedores que incumplan los compromisos ASG adoptados, así como la publicidad engañosa en este sentido

b) Riesgos físicos.

Los riesgos físicos hacen referencia al impacto financiero de un clima cambiante. Son aquellos que provienen de los efectos directos del cambio climático, como aumentos en la frecuencia e intensidad de eventos meteorológicos extremos o cambios en el equilibrio de los ecosistemas. Los riesgos físicos pueden conllevar repercusiones financieras directas y a través de nuestras exposiciones crediticias, por ejemplo, daños directos a los activos o impactos indirectos provocados por interrupciones en la cadena de producción.

Se clasifican en:

- **Riesgos agudos**. Son aquellos que derivan de sucesos concretos, especialmente de los relacionados con fenómenos meteorológicos como tormentas, inundaciones, incendios u olas de calor, que pueden dañar las instalaciones de producción e interrumpir las cadenas de valor.
- **Riesgos crónicos**. Son aquellos que derivan de cambios más a largo plazo en el clima, como los cambios de temperatura, el aumento del nivel del mar, la pérdida de biodiversidad y las alteraciones en la productividad de la tierra y del suelo. Esto puede causar directamente, por ejemplo, daños en los bienes o una disminución de la productividad y puede provocar también, indirectamente, nuevas incidencias, como la interrupción de las cadenas de suministro.

4. Modelo de Gobierno

En Ibercaja se ha desarrollado un **modelo de gobierno de la sostenibilidad** sólido que se refleja en una estructura organizativa y que cuenta con la implicación directa del **Consejo de Administración**, como órgano de máximo nivel, que impulsa el posicionamiento de la Entidad en el desarrollo sostenible, contando para ello con la asistencia de la **Comisión de Estrategia**.

La gobernanza de la sostenibilidad se asienta sobre el trabajo de las áreas funcionales, coordinadas por la **Dirección de Marca, Reputación y Sostenibilidad**, y el **Comité Reputación y Sostenibilidad**, competente en la materia.

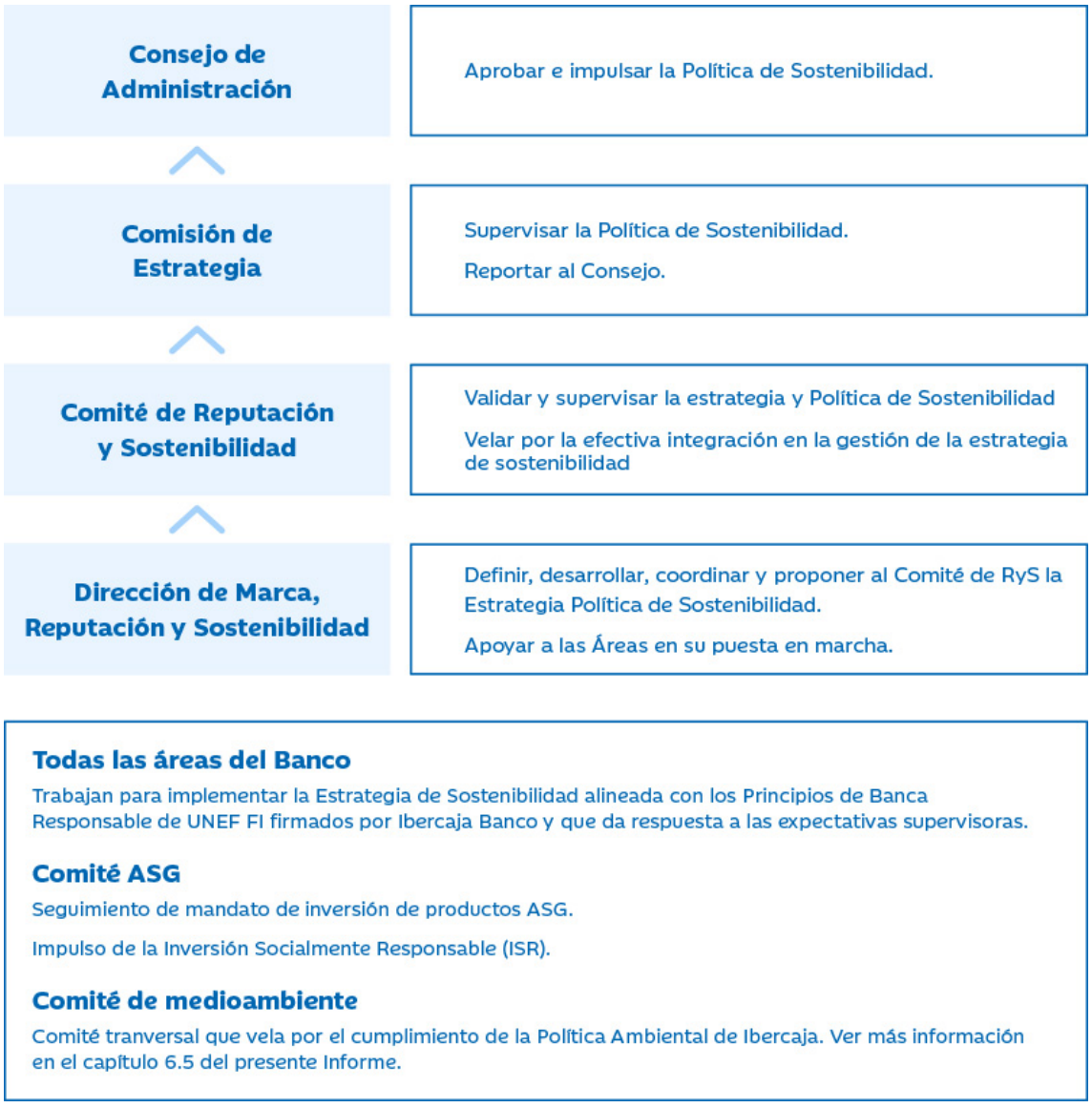
El Consejo de Administración aprobó en 2023 la **Política de Gobernanza de Riesgos ASG**, que establece funciones y responsabilidades para la definición, evaluación, gestión y seguimiento de los riesgos ASG según el modelo de tres líneas de defensa. Esta Política es aplicable a todas las entidades que forman parte del Grupo Ibercaja, implicando a todas las áreas que incorporan en su actividad diaria los principios definidos en la misma.

En relación con la gestión y el control de riesgos ASG, corresponde a los Órganos de Gobierno y la Alta Dirección, en el ámbito de sus respectivas responsabilidades, el establecimiento, aprobación y supervisión de la aplicación de la estrategia general de negocio y de riesgo, así como un marco de control y de gobierno interno adecuados. De esta forma, los riesgos climáticos se gestionan como factores de riesgo integrados en los riesgos prudenciales de la Entidad y, por lo tanto, será de aplicación el marco de gestión establecido en cada uno de ellos.

Durante 2023, las Sociedades del Grupo Financiero han impulsado diferentes acciones relativas a la gobernanza, la adaptación normativa y elaboración de nuevas políticas y procedimientos con criterios ASG. Cabe destacar:

- Elaboración de las políticas de diligencia debida en relación con las principales incidencias adversas sobre factores de sostenibilidad de Ibercaja Vida e Ibercaja Pensión, que se unen a las ya vigentes de Ibercaja Banco e Ibercaja Gestión.
- Desarrollo de procedimientos de medición y gestión de las principales incidencias adversas (PIAs) de manera transversal.
- Adhesión a la Política de Gobernanza de Riesgos ASG de Ibercaja Banco.
- Revisión periódica del resto de Políticas ASG en vigor (Integración de riesgos ASG, exclusiones, implicación, etc).

Ibercaja Gestión elaboró procedimientos para evitar prácticas de Greenwashing así como para el cálculo de características sostenibles y porcentaje de inversión acorde al artículo 2.17 SFDR.



a) Consejo de Administración

El **Consejo de Administración** ha revisado y aprobado elementos necesarios para avanzar en el planeamiento sostenible y responsable de la Entidad: en 2018 aprobó el Código Ético, que contiene los siete principios éticos que rigen las actuaciones del Grupo Ibercaja; también consensuó y aprobó el **Propósito corporativo**, que pone foco en un objetivo inspirador compartido: **"Ayudar a las personas a construir la historia de su vida, porque será nuestra historia".**

El 11 de diciembre de 2020 el Consejo de Administración, previa revisión por la Comisión de Estrategia, aprobó la **Política de Sostenibilidad**, elemento esencial que establece los compromisos y el marco de actuación del Grupo Ibercaja en materia de sostenibilidad. Además, con el apoyo de la Comisión de Estrategia, supervisa la implementación de la Política de Sostenibilidad, siendo informado para ello periódicamente de los avances. La Política establece los compromisos de la Entidad con sus principales grupos de interés y con el medioambiente a través de la actividad bancaria y financiera.

En este camino, **Ibercaja se compromete a**:

- Analizar el impacto del cambio climático, detectando necesidades que la transición hacia una economía descarbonizada puede presentar, para dar respuesta con soluciones de negocio que apoyen la sostenibilidad ambiental.
- Analizar los riesgos climáticos y ambientales, su impacto en los clientes y en su actividad financiera, para su paulatina integración en cumplimiento de los requisitos normativos.
- Comunicar de manera transparente los avances en sostenibilidad ambiental, sensibilizando interna y externamente para fomentar el sentido de responsabilidad ambiental.
- Asumir y refrendar los principales compromisos nacionales e internacionales que ayuden a la protección del medioambiente y la lucha contra el cambio climático, trabajando en su implementación.

b) Comisión de Estrategia y Consejo de Administración

La **Comisión de Estrategia** tiene una especial implicación en la definición y aprobación del Plan Estratégico, situando la sostenibilidad como una de sus iniciativas habilitadoras fundamentales, y velando porque exista una organización precisa para su puesta en práctica.

La aprobación de las estrategias y hoja de ruta propuestas corresponde también a la Comisión de Estrategia, siendo el Consejo de Administración el responsable último de la aprobación e impulso de la Política de Sostenibilidad de la Entidad.

La Política de Sostenibilidad, se despliega a través de seis retos estratégicos, en los que se definen planes operativos e hitos anuales; tratando uno de ellos la gestión de riesgos climáticos y ambientales. Defiende un posicionamiento claro sobre la relevancia de diferenciarnos como Banco sostenible, desde tres puntos de vista: financiero, social y medioambiental.

b) Comité de Reputación y Sostenibilidad

El Comité de Reputación y Sostenibilidad, a nivel directivo y presidido por el CEO, es el encargado de validar y supervisar la Estrategia de Sostenibilidad de la Entidad, así como de realizar seguimiento y aprobar las medidas necesarias para avanzar en la integración de sostenibilidad en Ibercaja. Este Comité, además, tiene como labor hacer seguimiento de la implementación de los Principios de Banca Responsable, y se define como el órgano encargado de la involucración de todas las áreas de la Entidad responsables de la gestión de riesgos que supone el cambio climático.

d) Dirección de Marca, Reputación y Sostenibilidad

La Dirección de Marca, Reputación y Sostenibilidad con dependencia directa del Consejero Delegado, impulsa, define y coordina la implementación de la estrategia de sostenibilidad, tras su aprobación por parte del Comité de Reputación y Sostenibilidad, de nivel directivo y presidido por el CEO.

La implantación de la estrategia en sostenibilidad se lleva a cabo por un equipo transversal amplio, encargado de desarrollar los retos de la iniciativa Propósito y Sostenibilidad, del nuevo Plan Estratégico Desafío 2023, detallada en el siguiente apartado de este capítulo.

e) Comité ASG

El Comité ASG tiene como función principal hacer un seguimiento del mandato de inversión en los productos catalogados como ASG. Adicionalmente, es el encargado de seguir impulsando la Inversión Socialmente Responsable (ISR) mediante la ampliación del número de productos de inversión ofrecidos.

f) Comité de medioambiente

El Comité de medioambiente, a nivel directivo, es el encargado de velar por el cumplimiento, supervisión de la eficacia y eficiencia del sistema de gestión ambiental de la Entidad, así como de impulsar las iniciativas de sensibilización y protección medioambiental. Adicionalmente, se define como el Órgano que debe revisar y aprobar las actuaciones de la Política Ambiental de Ibercaja.

En conclusión, el sistema de gobernanza de la sostenibilidad se estructura en distintos **órganos de gobierno, direcciones y comités** con el objetivo de integrar los riesgos climáticos de manera transversal, incluyendo todas las áreas de negocio y alcanzando una gestión de riesgos climáticos eficiente. Esta gobernanza se asienta sobre el trabajo de todas las áreas funcionales del Banco y los distintos grupos de trabajo, coordinados por la Dirección de Marca, Reputación y Sostenibilidad, y el Comité Reputación y Sostenibilidad, competente en la materia.

Política de Remuneración ligada a la sostenibilidad[50] :

El impacto del riesgo climático en el sistema financiero se se integra en las prioridades estratégicas para las instituciones financieras, así como para sus principales stakeholders, por lo que se promueve la incorporación del riesgo climático en los marcos de compensación. En concreto, las Políticas de Remuneración se configuran como incentivos importantes para alcanzar metas y objetivos en cualquier organización.

La Política de Remuneraciones de Ibercaja es coherente con la Política de Sostenibilidad y con los principios y valores de la Entidad en la gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobierno corporativo y se ajusta a las disposiciones del Reglamento (UE) 2019/2088 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de noviembre de 2019, sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros, estableciendo un sistema de remuneración basado en la igualdad de oportunidades y la no discriminación.

[50] Ver más información de la remuneración a consejeros en el capítulo 4.4 del presente Informe.

Dentro de los objetivos corporativos del esquema de remuneración variable de 2023 se incluyó el cumplimiento de los hitos de sostenibilidad relacionados con la integración de riesgos climáticos, la definición del Modelo de Información ASG, el Plan de Acción para la consecución de los objetivos de descarbonización y la estrategia de comunicación de sostenibilidad.

La Entidad define un incentivo a largo plazo, con el objetivo de alinear los intereses de determinados directivos clave del Banco con la estrategia corporativa y con la creación de valor a largo plazo. Entre estos objetivos plurianuales se encuentran:

- Porcentaje de mujeres directivas.
- Emisiones de CO2.
- Consecución de los grandes hitos de sostenibilidad contenidos en el Plan Estratégico "Desafío 2023".

Adicionalmente, en 2023 Ibercaja ha puesto en marcha un programa de incentivos para el Producto Préstamo Financiación de Energías Renovables para clientes persona jurídica con el fin de promover la financiación sostenible, alineando así la estrategia corporativa y comercial del Banco con la creación de valor a largo plazo.

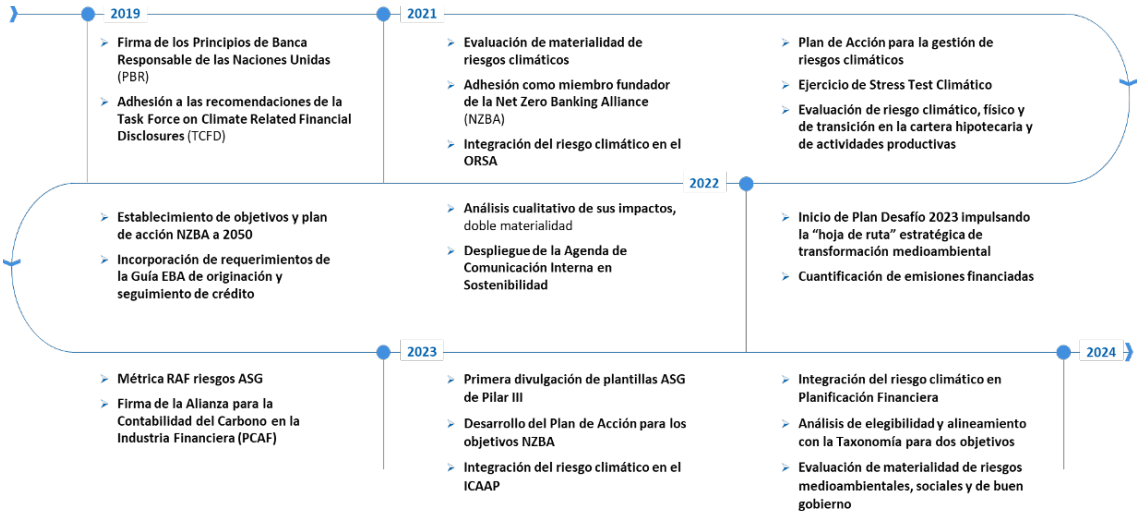
5. Estrategia

La **Política de Sostenibilidad** define los **ejes de la estrategia**, alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (especialmente aquellos prioritarios para Ibercaja)[51] de acuerdo con el compromiso de la Entidad con el desarrollo sostenible. Esta Política contempla los hitos voluntariamente asumidos por Ibercaja con sus grupos de interés para impulsar el crecimiento sostenible, inclusivo y respetuoso con el medioambiente a largo plazo.

Debido a ello, la Entidad ha estado trabajando en el desarrollo de iniciativas como respuesta a las recomendaciones y aspectos normativos y regulatorios europeos en materia de sostenibilidad, con el objetivo de responder en tiempo y forma a los requerimientos contemplados, siendo consciente del reto y la urgencia que supone el cambio climático y siendo este una oportunidad de negocio para Ibercaja con la que acompañar a sus clientes en la transición a una economía baja en carbono.

[51] Ver más información en el capítulo 6.1 del presente Informe.

Roadmap del trabajo realizado en materia de sostenibilidad



> "Que los objetivos de negocio impulsen el desarrollo sostenible, integrando aspectos ASG en la estrategia y en la toma de decisiones"

La iniciativa transversal **IN02 Propósito y Sostenibilidad**, incluida y puesta en marcha en 2021 dentro del **Plan Estratégico "Desafío 2023"**, despliega el proyecto global de sostenibilidad de Ibercaja y define cinco ejes de actuación con los que se podrá alcanzar el objetivo de lograr la activación del Propósito Corporativo y de incorporar los aspectos ASG en las decisiones de negocio. Estos retos cubren la integración en la gestión de los riesgos ASG, la definición de la estrategia comercial ASG, a partir de la identificación de riesgos y oportunidades derivados del cambio climático, la comunicación interna y externa y el acompañamiento con la necesaria capacitación de las personas de Ibercaja para superar con éxito los objetivos definidos.

Ejes de actuación
Política de Sostenibilidad



Para dar respuesta al compromiso de alinear la estrategia comercial con los Principios de Banca Responsable y para cumplir con las expectativas sobre gestión de riesgos climáticos y ambientales del BCE, la Entidad ha actualizado en el ejercicio de 2023 su **análisis de impactos** [52], donde se analizan los impactos que los factores de sostenibilidad podrían tener sobre el negocio de Ibercaja, con el objetivo de:

- Determinar los **factores climáticos, medioambientales y sociales** que podrían tener mayor impacto en la actividad de Ibercaja.
- Identificar **sectores y áreas geográficas** potencialmente más afectados por el cambio climático.
- Identificar **nuevas necesidades** de adaptación al cambio climático; haciendo especial énfasis en cómo los riesgos climáticos impactan en la cartera crediticia.
- Identificar potenciales **riesgos emergentes**.
- Identificar **oportunidades de negocio** para ambos segmentos.



[52] Ver más información en el capítulo 6.3 del presente Informe.

En lo que respecta al **análisis de impactos,** este análisis se centra en las principales zonas de actuación de Ibercaja, en los segmentos de la cartera crediticia que concentran el negocio bancario de la Entidad y en los sectores económicos en los que tiene una mayor presencia. Hasta ahora, el análisis de impactos se había centrado en el **segmento retail** (cartera hipotecaria) y de **actividades productivas** (cartera de empresas), representando el 58% y el 19%, respectivamente, de la cartera de crédito de la Entidad. Teniendo la ambición de ampliar este análisis de impactos a toda la cartera, en 2023 también se han analizado los de transición sobre el **segmento promotor,** el cual representa cerca de un 4% de la cartera de crédito.

El Análisis de impactos de 2023 se ha realizado en base a diferentes ejercicios de medición del impacto potencial de los riesgos climáticos que se desarrollaron a lo largo del año:

a) Cartera de empresas:

Por un lado, la Entidad planteó una métrica de concentración de **riesgo climático de transición**[53], considerando la exposición del segmento de actividades productivas a sectores de actividad con alta intensidad de emisiones de CO2 (medido como tCO2eq./€ ventas).

Este análisis ha permitido realizar una segmentación preliminar de la cartera en base a su predisposición a verse impactada por riesgos de transición o físicos. Los resultados del análisis muestran que más del 87% de la cartera de actividades productivas de Ibercaja presenta una predisposición baja a riesgos climáticos de transición, por asociarse a sectores con baja intensidad de emisiones. A este respecto, la Entidad ha fijado objetivos de descarbonización intermedios para 2030 en tres sectores, con la finalidad de alcanzar la neutralidad de emisiones de toda su cartera en 2050 a más tardar, conforme a los compromisos adoptados tras adherirse a la NZBA.

[53] Basada en la metodología Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF) y utilizando la base de datos de este estándar para la identificación de sectores con mayor intensidad de emisiones.

Por otro lado, evaluó la exposición de la Entidad a **riesgos climáticos físicos** ponderando la predisposición a eventos climáticos adversos de distintas actividades productivas, en base a un análisis cualitativo del potencial impacto de los riesgos físicos sobre la cartera de actividades productivas llevado a cabo por Ibercaja, y de la ubicación de la sede central de las contrapartes, tomando como referencia la evaluación disponible en la herramienta ThinkHazard.

Bajo esta metodología, Ibercaja ha podido concluir que más del 90% de la cartera de actividades productivas en 2023 no es sensible a eventos meteorológicos extremos, según la naturaleza de cada actividad económica.

b) Segmento promotor:

El análisis de impactos por **riesgos climáticos de transición** sobre operaciones de promoción inmobiliaria se desarrolló a partir del Certificado de Eficiencia Energética de las promociones inmobiliarias en curso. A partir de dicha información, se conoce que el 98% de las promociones en curso tienen asignada una etiqueta sostenible (A o B).

c) Cartera hipotecaria:

La actualización del análisis de los riesgos climáticos, **físicos y de transición**, en la cartera de garantías inmobiliarias se ha llevado a cabo utilizando de nuevo la información proporcionada por ST Analytics: la evaluación de la predisposición de la cartera a impactos por riesgos climáticos físicos contempla inundaciones fluviales o costeras, incendios, desertificación y actividad sísmica y volcánica y el análisis de riesgos de climáticos de transición se basa en el Certificado de Eficiencia Energética de las garantías inmobiliarias.

La distribución geográfica de la cartera hipotecaria muestra que la gran mayoría de los activos de la Entidad no presentan predisposición a riesgos físicos relacionados con eventos climáticos o medioambientales. Respecto al análisis de riesgo climáticos de transición, se ha observado que las calificaciones de los inmuebles de la cartera de garantías hipotecarias de Ibercaja se encuentran ligeramente mejor que el parque nacional de vivienda, destacando en la cartera de la Entidad un mayor porcentaje de viviendas calificadas como sostenibles (categorías A y B), por lo que se considera que el impacto de los riesgos de transición en la cartera hipotecaria es también limitado.

> La Entidad es consciente de su papel como facilitador de la descarbonización de la economía y, por ello, tiene como objetivo acompañar a sus clientes en la transición a una economía baja en carbono.

Las principales oportunidades de negocio que surgen en las industrias más intensivas en carbono son la financiación de las inversiones en CAPEX necesarias para la mejora de la eficiencia energética de maquinaria e instalaciones. Asimismo, destacan las oportunidades de financiación que impulsen las fuentes de energía renovables o fuentes alternativas, con préstamos para el establecimiento de instalaciones fotovoltaicas o eólicas o para el desarrollo de nuevas tecnologías de energía limpia, y la movilidad sostenible, así como la oferta de gamas de seguros que minimicen el riesgo de explotaciones o plantas de producción.

Respecto al segmento promotor, se presentan como oportunidades de negocio la financiación de las reformas de viviendas para la mejora de la eficiencia energética, y la prestación de préstamos a promotoras para la edificación de viviendas con certificados energéticos "sostenibles".

Por último, fruto del análisis efectuado de los factores climáticos sobre el segmento retail de Ibercaja, se continúan identificando oportunidades de negocio para la Entidad relacionadas con los riesgos físicos, donde destacan: la oferta de gamas de seguros que cubran el riesgo de deterioro de los inmuebles como consecuencia de desastres naturales, que, aunque no suponen un riesgo relevante para la Entidad, podrían ocasionalmente tener lugar, y la posibilidad de financiación de infraestructuras para la prevención de desastres naturales y su adaptación a posibles consecuencias. Entre las oportunidades que derivan del riesgo de transición, se identifica como vía a explorar la financiación de reformas de viviendas para mejorar su eficiencia acompañando a las potenciales ayudas públicas ya anunciadas por el Gobierno de España para ello.

Además de las extraídas del Análisis de impactos, han sido identificadas otras oportunidades de negocio para Ibercaja:

- **Financiación de proyectos dirigidos a las familias y empresas** que impulsen el **autoconsumo renovable, el uso de vehículos ECO, la rehabilitación energética de viviendas y el uso de electrodomésticos** bajos en consumo.
- Oferta de **medios de pago sostenibles**, como el uso de **tarjetas elaboradas con materiales reciclables o aplicaciones móviles que permitan estimar la huella de carbono** de las compras realizadas por el cliente.
- Oferta de **fondos de inversión y planes de pensiones** que tengan en cuenta **aspectos ASG**.
- Desarrollo de **aplicaciones móviles** que puedan ofrecer al cliente la medición de la huella de carbono de las compras realizadas.

Adicionalmente, como respuesta a la identificación de estas oportunidades, durante el año 2023 Ibercaja continúa trabajando en la estrategia comercial ASG, en la que se han desarrollado una serie de iniciativas a corto y medio plazo, agrupadas en diferentes bloques según su temática. Ejemplos de los bloques de iniciativas de sostenibilidad son el fomento de la movilidad y edificios sostenibles, orientadas al segmento retail; el apoyo a la transición energética o minimización del uso de recursos naturales limitados, el asesoramiento y acceso a líneas de financiación específicas para los Fondos Next Generation EU, para el segmento empresas; o la inversión sostenible de clientes en el caso del Grupo Financiero.

Por último, en referencia a la gestión de activos destaca la entrada en vigor de las nuevas obligaciones de divulgación para los planes de pensiones y fondos de inversión a través de la SFDR y su desarrollo técnico, así como los compromisos adquiridos en la iniciativa NZAM, que han impulsado la implementación de la medición de las principales incidencias adversas (PIAs), cuyo reporting se publica anualmente en la web corporativa de Ibercaja Gestión e Ibercaja Pensión.

Tanto los riesgos como los impactos influyen en la toma de decisiones de inversión de los productos que divulgan bajo el artículo 8 de SFDR, permitiendo a Ibercaja ofrecer soluciones de ahorro e inversión a sus clientes que contribuyen a la descarbonización de nuestra economía y a la transición a una economía verde.

6. Gestión de riesgos

La estrategia de sostenibilidad diseñada por Ibercaja contempla entre sus **prioridades** la **identificación, gestión y control** de riesgos climáticos y medioambientales para su progresiva incorporación en el marco global de riesgos de la Entidad[54], comprometiéndose a contribuir a la descarbonización de la economía e impulsar actividades sostenibles, en línea con el Acuerdo de París y el Pacto Verde Europeo.

Para su desarrollo, se ha constituido un **Grupo de Trabajo** coordinado por Control de Riesgos y formado por personas especialistas en la gestión y el control de los riesgos del Grupo, pertenecientes a las siguientes Áreas:

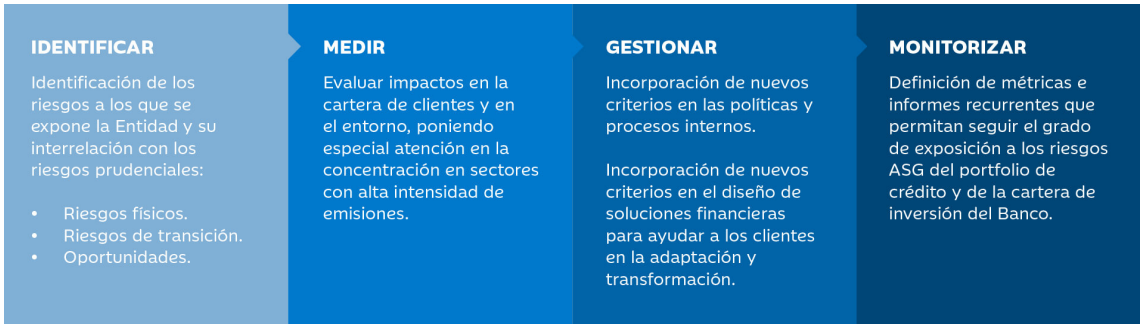
- Dirección de Área de Riesgo de Crédito.
- Dirección de Área Financiera.
- Dirección de Control de Riesgos.
- Dirección de Cumplimiento Normativo.
- Dirección de Área de Grupo Financiero.
- Dirección de Marca, Reputación y Sostenibilidad.

Este Grupo ha trabajado en la **identificación de potenciales riesgos climáticos**, sus canales de transmisión a las distintas categorías de riesgos y en la valoración de su impacto.

Durante 2021 y 2022, y dentro de los ámbitos de riesgo de crédito, operacional, liquidez, mercado, reputacional, negocio y suscripción, se incorporó en los marcos de gestión y procedimientos de estos riesgos aspectos climáticos, en los que se manifestó la voluntad de tenerlos presentes en el ámbito de la actividad de gestión y control. Este trabajo ha seguido desarrollándose durante 2023, con el objetivo de alcanzar su plena incorporación en los procesos y gobernanza actualmente establecidos.

Las principales fases de la gestión de riesgos climáticos en las que Ibercaja ha trabajado este último año son la identificación de los riesgos, su medición, su gestión y su monitorización o seguimiento. En este capítulo se describen los avances realizados por la Entidad en 2023 en cada una de estas cuatro fases.

[54] Ver más información acerca del marco de gestión de riesgos en el capítulo 7 del presente Informe.



Principales fases de la gestión de riesgos climáticos

a) Identificación de los riesgos climáticos

El desarrollo del mapa de riesgos climáticos constituye un primer paso para avanzar en la comprensión de éstos y sus canales de transmisión a las categorías de riegos.

Objetivos:

- Avanzar en la comprensión y entendimiento de las características y particularidades de los riesgos climáticos.
- Identificar los principales riesgos climáticos que afectan al Grupo Ibercaja, y cómo se traducen en las categorías de riesgos actuales.
- Avanzar en el establecimiento y consolidación del modelo de gestión de riesgos basado en tres líneas de defensa en la Entidad[55].

Para ello, se ha trabajado de forma coordinada con las primeras líneas de los riesgos prudenciales, en base a una metodología cualitativa desarrollada con enfoque top-down para la identificación de los principales eventos de riesgo climático y los canales de transmisión que puedan derivar en las categorías de riesgo gestionadas actualmente. En 2023, segunda línea ha participado también en la elaboración del mapa de riesgos climáticos mediante una revisión exhaustiva de todas las conclusiones.

En 2021, Ibercaja elaboró por primera vez un inventario de eventos climáticos, susceptibles de impactar en las categorías de riesgo a través de sus contrapartes y/o activos invertidos por medio de ciertos canales de transmisión, y realizó una primera aproximación de su materialidad y potencial impacto sobre los riesgos prudenciales.

[55] Ver más información sobre el modelo de gestión de riesgos en la Nota 3 de la Memoria del Grupo Ibercaja Banco correspondiente al ejercicio 2023.

En 2023, como parte de la actualización del mapa de riesgos climáticos llevado a cabo por Ibercaja, se revisó el inventario de eventos climáticos susceptibles de materializar los distintos riesgos previamente definidos alineando los eventos climáticos analizados en el Mapa de Riesgo Operacional de Ibercaja con los eventos climáticos evaluados en Riesgo Operacional en el Mapa de Riesgos Climáticos e incorporando tres nuevos eventos:

1. Greenwashing a nivel Entidad.
2. Greenwashing a nivel producto.
3. Incorrecto asesoramiento en la comercialización de productos financieros.

Tabla 1. Inventario de eventos climáticos y ambientales

Riesgos de transición	POLÍTICOS Y JURÍDICOS
	Incumplimiento de la normativa de carácter medioambiental
	Nueva regulación aplicable a productos y servicios existentes
	Aumento del precio de las emisiones de los gases efecto invernadero (GEI)
	Cambios en las obligaciones de notificación de emisiones
	Incremento de las obligaciones en términos de reporting y transparencia
	Establecimiento de impuestos que penalicen las energías de alta emisión
	TECNOLÓGICOS
	Sustitución de productos, servicios y materias primas por opciones más sostenibles (bajas emisiones)
	Financiación de inversiones en nuevas tecnologías que resulten fallidas
	Costes de transición a tecnología de bajas emisiones
	Adopción tardía o fallida de tecnologías de eficiencia y productividad energética
	Obsolescencia anticipada de tecnologías de energías de altas emisiones GEI
	DE MERCADO
	Cambio en las preferencias de consumidores e inversores: favorecen productos más sostenibles (contracción de la demanda de determinados productos/servicios)
	Aumento del coste de las materias primas
	Aumento de costes y/o volatilidad de precios de los recursos naturales y materias primas
	Incremento de las exigencias de los inversores en términos de transparencia y estándares sobre criterios ASG
	REPUTACIONALES
	Estigmatización del sector (por sus efectos sobre el cambio climático o prácticas ambientales)
	Aumento de las preocupaciones de las partes interesadas respecto de la contribución al cambio climático y al impacto medioambiental
	Potencial impacto en la reputación debido a la falta de acción o a la acción tardía hacia un modelo de bajas emisiones GEI
	Comentarios negativos de las partes interesadas
	Greenwashing a nivel Entidad
	Greenwashing a nivel producto

Riesgos físicos	AGUDOS
	Fenómenos meteorológicos externos graves como ciclones e inundaciones
	Interrupción y retraso de las operaciones debido a fenómenos climáticos extremos
	Aumento del coste de la energía por eventos extremos
	CRÓNICOS
	Cambios en los regímenes de precipitaciones y variabilidad extrema en los patrones climáticos
	Escasez de recursos (sequías)
	Aumento de la temperatura media
	Aumento de los niveles del mar
	Aumento de la contaminación
	Destrucción de ecosistemas

Estos factores o eventos de riesgo climático son susceptibles de impactar en los riesgos prudenciales a través de sus contrapartes y/o activos invertidos por medio de ciertos canales de transmisión, que representan la cadena de causalidad por la que un factor climático y/o una gestión ineficiente del mismo llegan a impactar de forma negativa en la Entidad.



A partir de los eventos identificados en el inventario, Ibercaja ha realizado la evaluación cualitativa de la materialidad de los riesgos climáticos y su potencial impacto en los riesgos tradicionales (crédito, liquidez, mercado, operacional, reputacional, negocio y suscripción).

En las siguientes tablas, se muestra una descripción cualitativa de la manera en que los riesgos climáticos, físicos y de transición, pueden impactar en las distintas categorías de riesgos.

Tabla 2. Impacto potencial esperado de los riesgos físicos sobre los riesgos prudenciales

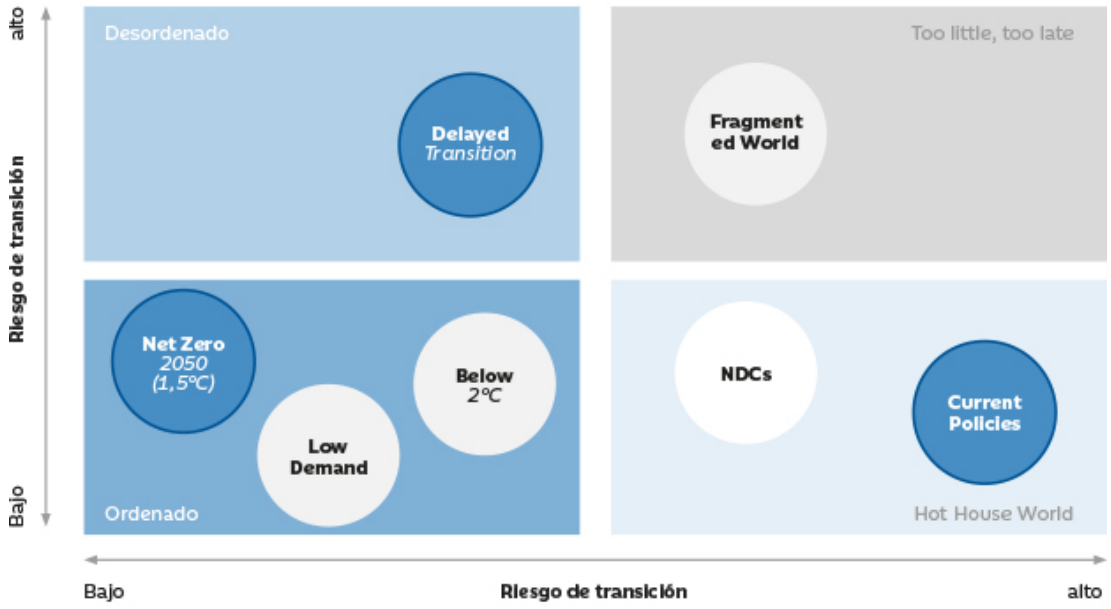
	Riesgos físicos
TIPO DE RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL IMPACTO
Riesgo de crédito	En zonas geográficas afectadas por eventos climáticos, tanto extremos como crónicos, el valor de activos inmuebles financiados y/o utilizados como garantías podría verse reducido si resultan dañados, con la potencial repercusión a nivel de PD y LGD.
Riesgo de mercado	Eventos climáticos agudos que provoquen un impacto económico en empresas cotizadas o con emisiones de renta fija, o bien inversiones en compañías o proyectos vinculadas a actividades contaminantes, como el sector de extracción de petróleo, podrían repercutir en el precio de cotización de sus acciones o emisiones.
Riesgo de liquidez	Fenómenos meteorológicos extremos podrían suponer una depreciación brusca de activos inmuebles que sirven de colateral, provocando mayores costes de financiación. La retirada de depósitos por parte de clientes que necesiten reparar daños provocados por estos eventos climáticos también podría repercutir en la liquidez.
Riesgo reputacional	Dadas las características del riesgo reputacional, no se considera material el impacto del riesgo físico sobre este.
Riesgo operacional	Siniestros causados en inmuebles por catástrofes naturales y/o climáticas que puedan suponer daños o mermas en activos o deterioro de datos, materiales, etc.
Riesgo de suscripción	Cambios en la tendencia de la mortalidad y la salud en los distintos grupos de población debidos al cambio climático, por ejemplo, aumento de temperaturas, pueden provocar un aumento no previsto de la siniestralidad, tanto para el riesgo de mortalidad como de invalidez de los asegurados de la compañía. Un impacto en el riesgo de mortalidad lleva como consecuencia un aumento en el riesgo de suscripción de la Entidad.
Riesgo de negocio	La ocurrencia de eventos meteorológicos graves en grandes áreas puede conllevar un impacto en el entorno de negocio derivado de daños severos en activos de la Entidad.

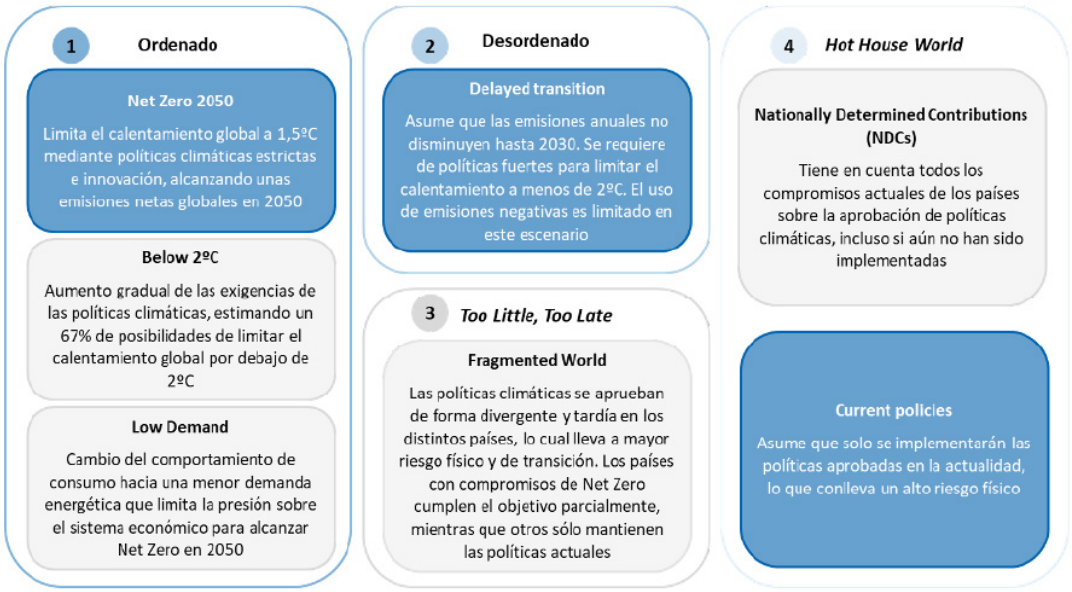
Tabla 3. Impacto potencial esperado de los riesgos de transición sobre los riesgos prudenciales.

Riesgos de transición	
TIPO DE RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL IMPACTO
Riesgo de crédito	Un aumento del precio del carbono o encarecimiento de ciertos recursos podría resultar en la reducción de ingresos de empresas afectadas. Una necesidad de renovación en viviendas, por ejemplo, de mayor eficiencia energética, podría resultar en una menor renta disponible de las familias. Esta reducción de la capacidad de pago de clientes podría impactar a nivel de PD y LGD.
Riesgo de mercado	Una mayor exigencia en cuanto a criterios ASG podría afectar a la valoración de empresas y activos. No tener en cuenta estos criterios podría afectar al valor de las carteras de inversión. Asimismo, algunas compañías rezagadas en una buena gestión ASG podrían llegar a ver comprometida su capacidad para el pago de dividendos.
Riesgo de liquidez	Una falta de alineamiento de las actividades de la institución con los objetivos del Acuerdo de París podría resultar en el deterioro de su calificación ASG, provocando la exclusión de sus valores del universo de inversión de gestores de activos o mayores costes de financiación.
Riesgo reputacional	La financiación de empresas y proyectos en sectores de actividad considerados no sostenibles podría ser percibida de forma negativa por clientes, mercados y sociedad, con el consiguiente riesgo de pérdida de reputación y efecto en el negocio. Clientes en estos sectores no sostenibles también pueden verse afectados en su solvencia y capacidad de pago.
Riesgo operacional	Dadas las características del riesgo operacional, no se considera material el impacto del riesgo de transición sobre este.
Riesgo de suscripción	Dadas las características del riesgo de suscripción, no se considera material el impacto del riesgo de transición sobre este.
Riesgo de negocio	El aumento de la regulación y obligaciones de reporte y transparencia en materia de sostenibilidad puede generar una serie de costes adicionales para la Entidad, provocando un impacto en su estructura de gastos. Asimismo, una caída de reputación con efecto sobre la pérdida de clientes y posicionamiento de la Entidad por no cumplir con las expectativas de los grupos de interés podría conllevar una pérdida significativa de valor de marca.

Esta evaluación profundiza en el análisis de los riesgos, incorporando una valoración cualitativa de la materialidad de los factores climáticos en las categorías de riesgo prudenciales. El análisis distingue entre los impactos potenciales de los riesgos físicos y de transición en los diferentes horizontes temporales (corto, medio y largo plazo).

En el ejercicio de 2023, el mapa de riesgos climáticos se ha enriquecido considerando tres de los escenarios climáticos específicos que plantea la Network for Greening the Financial System (NFGS)[56]: escenario Net Zero 2050, escenario Delayed Transition y escenario Current Policies.





[56] NGFS es una red de bancos centrales y supervisores financieros que tiene como objetivo acelerar la ampliación de las finanzas verdes y desarrollar recomendaciones para el papel de los bancos centrales en el cambio climático.

Esto se debe a que, en 2023, la NGFS amplió su alcance mediante la incorporación de dos novedades: el escenario Low Demand, como una nueva categoría dentro del escenario ordenado, y el Fragmented World, dentro del cuarto bloque llamado Too Little, Too Late.

Adicionalmente, en esta última actualización se ha diferenciado por primera vez el impacto de los riesgos climáticos sobre la cartera hipotecaria y de empresas en riesgo de crédito y se han evaluado los riesgos físicos en el desarrollo del negocio bancario.

Como resultado, se han elaborado tres mapas de riesgos climáticos, uno por cada escenario analizado, habiendo seleccionado el Net Zero 2050 como escenario base para la evaluación de la materialidad de riesgos climáticos por considerarse el escenario con mayor impacto potencial en el corto plazo:

a. **Riesgo de crédito**: bajo estas proyecciones, la cartera de crédito, y en concreto el segmento de empresas, se estima como la más predispuesta a verse impactada por eventos climáticos adversos o cambios en las tendencias políticas, legales, de mercado o de la sociedad.

b. **Riesgo de reputacional**: la financiación de empresas y proyectos en sectores de actividad considerados no sostenibles podría ser percibida de forma negativa por clientes, mercado y sociedad en el medio y largo plazo, con el consiguiente riesgo de pérdida de reputación y afectación en el negocio.

c. **Riesgo de mercado**: el riesgo de mercado de la Entidad es reducido debido a que la cartera de bonos y acciones en negociación del grupo es limitada, suponiendo un impacto marginal en la gestión de las operaciones de los clientes en el mercado.

d. **Riesgo de liquidez**: en el medio y largo plazo este podría tener una mayor consideración debido al posible impacto de los riesgos climáticos en la generación de flujos de caja, suponiendo una reducción de los depósitos en las entidades financieras.

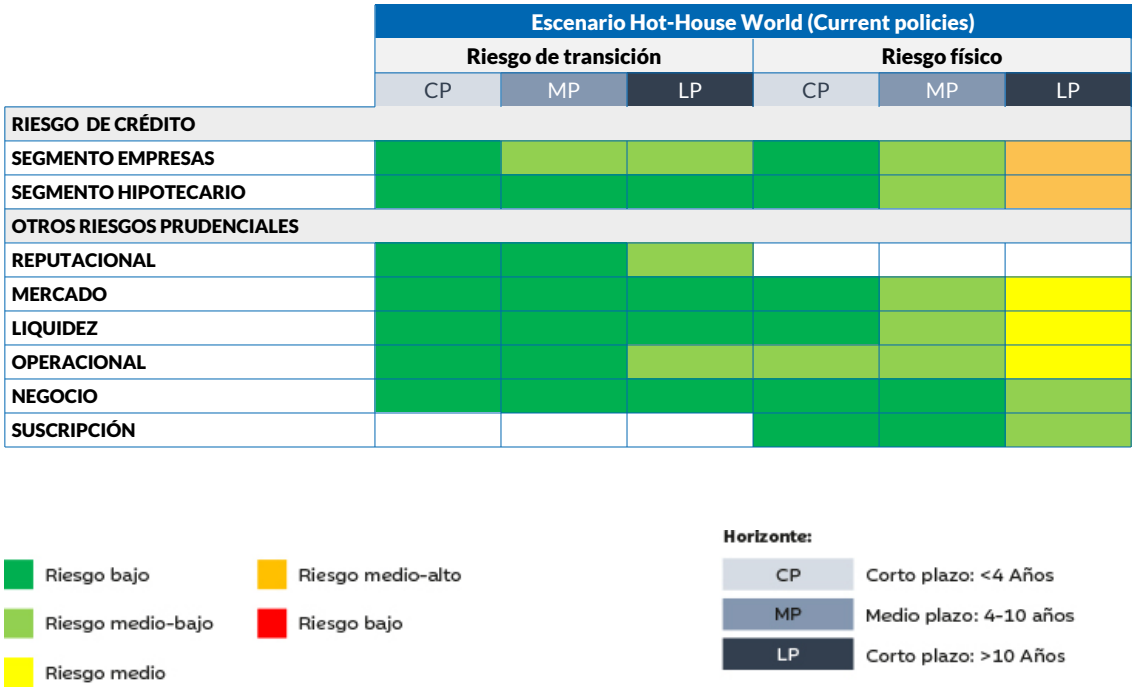
e. **Riesgo operacional**: como consecuencia de los controles internos que la Entidad ya ha establecido para evitar las consecuencias del cambio climático, se estima que el impacto de riesgos de transición o físicos no es material.

f. **Riesgo de negocio**: por primera vez, este año se ha analizado el potencial impacto de riesgos físicos en el entorno de negocio de la Entidad, reflejando un impacto inmaterial en términos generales.

g. **Riesgo de suscripción**: se considera inmaterial el posible impacto que los eventos meteorológicos adversos podrían tener sobre los cambios en la tendencia de la mortalidad y la salud en los distintos grupos de población derivados del cambio climático.

	Escenario Transición Ordenada (Net Zero 2050)					
	Riesgo de transición			Riesgo físico		
	CP	MP	LP	CP	MP	LP
RIESGO DE CRÉDITO						
SEGMENTO EMPRESAS						
SEGMENTO HIPOTECARIO						
OTROS RIESGOS PRUDENCIALES						
REPUTACIONAL						
MERCADO						
LIQUIDEZ						
OPERACIONAL						
NEGOCIO						
SUSCRIPCIÓN						

	Escenario desordenado (Delayed transition)					
	Riesgo de transición			Riesgo físico		
	CP	MP	LP	CP	MP	LP
RIESGO DE CRÉDITO						
SEGMENTO EMPRESAS						
SEGMENTO HIPOTECARIO						
OTROS RIESGOS PRUDENCIALES						
REPUTACIONAL						
MERCADO						
LIQUIDEZ						
OPERACIONAL						
NEGOCIO						
SUSCRIPCIÓN						



En 2023, Ibercaja ha continuado trabajando en la integración, identificación, gestión y control del riesgo reputacional, siempre alineada con riesgo operacional dado el fuerte vínculo existente entre ambos. En este proceso se han analizado los riesgos definidos en 2022 en el mapa de riesgos reputacionales y se ha actualizado incluyendo una mención específica a los riesgos reputacionales derivados del *greenwashing* tal y como se define en la EBA/REP/2023/16[57]. Estos riesgos han sido evaluados por las primeras líneas de defensa en la campaña de evaluación de riesgos de 2023.

En relación con la gestión y control del **riesgo operacional**, la Entidad ha avanzado en un doble sentido. Por un lado, se mantiene permanentemente actualizado el Mapa de Riesgos Operacionales vinculado al mapa de riesgos climáticos según los avances alcanzados. Ello implica que la evaluación de riesgo operacional se mantiene por tanto actualizada. Por otro lado, la Entidad ha confeccionado una Unidad de Control de Riesgos No Financieros, con funciones específicas en el ámbito del control de riegos ASG. Así, en 2023 dicha Unidad ha participado con un papel activo en el proceso de revisión de los inventarios de riesgos climáticos evaluados cualitativamente por las primeras líneas de los riesgos prudenciales.

[57] EBA Progress Report on Greenwashing Monitoring and Supervision, 31 mayo 2023.

En 2023, Ibercaja ha continuado analizando el impacto de riesgos físicos sobre sus inmuebles de uso propio o arrendados utilizados por Ibercaja a partir de los datos aportados por ST Analytics con el objetivo contribuir en la definición del plan de continuidad de la Entidad. La metodología definida por el proveedor de datos para la valoración de riesgos de inundación en las provincias españolas se fundamenta en la definición del SNCZI de las zonas inundables, para generar mapas de peligrosidad, y en la evaluación de las potenciales consecuencias adversas asociadas a inundaciones, con el objetivo de obtener mapas de riesgo[58].

Además, la Entidad realiza un ejercicio denominado VaR de Riesgo Operacional, que consiste en una metodología de cálculo interno que Ibercaja utiliza como soporte para el análisis y revisión de sus resultados operacionales, adicional a la metodología regulatoria de cálculo de capital por Riesgo Operacional a través del Método Estándar (Pilar I de Basilea II). La metodología VaR Operacional parte de la modelización de una distribución de pérdidas operacionales a partir del ajuste de distribuciones de frecuencias e impactos desde los datos de frecuencia e impactos obtenidos en dichos cuestionarios de autoevaluación. Por tanto, se trata de un enfoque cualitativo (cuestionarios de autoevaluación) y un enfoque cuantitativo (resultado y evaluación cuantitativa del gestor del riesgo operacional correspondiente). En este sentido, el ejercicio VaR toma en consideración los riesgos climáticos, físicos y de transición, para la obtención del resultado global del análisis. Adicionalmente, la Entidad obtiene un resultado específico de VaR vinculado a riesgos climáticos.

b) Medición de los riesgos climáticos:

Con el fin de seguir avanzando en la medición del riesgo climático, en 2023 Ibercaja ha desarrollado otros ejercicios para su medición, diferenciando entre el segmento empresas, el segmento retail y el segmento de promociones inmobiliarias:

1. Medición de riesgos climáticos en el segmento empresas:

En línea con el compromiso de trabajar en la descarbonización de la economía, en 2023 se ha evaluado la exposición de la Entidad en las industrias más intensivas en carbono, en base a los datos de emisiones sectoriales calculados y proporcionados por PCAF, con el objetivo de segmentar la cartera de crédito y de valores de Ibercaja según la intensidad de emisiones de CO_2[59] de las contrapares en función del sector económico al que pertenecen.

[58] No se consideran materiales los riesgos sísmicos y de incendios por no ofrecer resultados concluyentes, así como el riesgo de desertificación por no considerarse relevante en la operativa de la Entidad

[59] Base datos que identifica la intensidad de emisiones, de la forma tCO2eq./M€ de cifra de negocio, de los sectores de actividad económica, según el sistema de clasificación nacional NACE, en Europa.

Este análisis ha permitido desarrollar **dos métricas de concentración de riesgo de transición en Riesgo de Crédito y en Riesgo de Mercado** a través del indicador denominado Riesgo climático de transición (Rct) que permite clasificar a los clientes de actividades productivas en función de su CNAE y se han incorporado en el Marco de Apetito al Riesgo de la Entidad. A lo largo de 2023, se ha monitorizado el seguimiento de dichas métricas.

Tomando como referencia la métrica anterior sobre la cartera de actividades productivas, Ibercaja ha desarrollado una metodología interna de cuantificación de necesidades de capital económico por riesgo climático de transición en la cartera crediticia de actividades productivas de riesgo de crédito, en función de las contrapartes con una mayor exposición a riesgos de transición y que muestran una menor capacidad financiera para adaptarse a una economía descarbonizada.

Asimismo, Ibercaja ha evaluado la exposición de su cartera de actividades productivas a riesgos físicos, agudos o crónicos, considerando los sectores de actividad más vulnerables, según la EBA. La evaluación se realiza, según el vencimiento medio de las operaciones contratadas por cliente, a partir de un mapa de calor que determina la sensibilidad a impactos climáticos severos a corto, medio y largo plazo por sectores económicos CNAE y la ubicación de la sede central de sus contrapartes, tomando como referencia la evaluación en la herramienta ThinkHazard.

Adicionalmente, con el fin de integrar los impactos de los riesgos climáticos en la planificación financiera de la Entidad, Ibercaja ha llevado a cabo un ejercicio de **cuantificación del impacto de los riesgos climáticos en el Presupuesto y Plan de Negocio**, a través del desarrollo de un escenario adverso climático alternativo que integra los impactos de los riesgos climáticos del escenario Net Zero 2050 desarrollado por la NGFS por considerarse el escenario con mayor impacto potencial en el corto plazo.

2. Medición de riesgos climáticos en el segmento promociones inmobiliarias:

De manera extendida, Ibercaja ha monitorizado los r**iesgos climáticos de transición del segmento de promoción inmobiliaria**, mediante ejercicios realizados en 2023.

Con el fin de evaluar la predisposición de este segmento a riesgos de transición y de analizar la resistencia de nuestra futura cartera hipotecaria a los riesgos climáticos de transición, se ha obtenido el Certificado de Eficiencia Energética de las promociones inmobiliarias en curso.

3. Medición de riesgos climáticos en el segmento retail:

La Entidad ha actualizado el ejercicio de análisis del riesgo climático de la cartera de garantías inmobiliarias, evaluando los riesgos climáticos físicos y de transición, utilizando como input la información proporcionada por ST Analytics[60].
En primer lugar, se ha analizado la evolución de los **impactos climáticos físicos** potenciales en las áreas geográficas más relevantes para la cartera de garantías inmobiliarias a consecuencia de incendios forestales, inundaciones fluviales o costeras, desertificación, actividad sísmica o volcánica; en segundo lugar, se ha analizado la evolución de las **calificaciones de certificación energética** de las viviendas de esta cartera con el objetivo de determinar la predisposición a riesgos de transición de la cartera hipotecaria de la Entidad.

c) Gestión y monitorización de los riesgos climáticos:

En lo que respecta al **segmento empresas**, Ibercaja ha trabajado en la **inclusión de los factores ASG** en los procesos de admisión y seguimiento del riesgo de crédito, en línea con la Guía de la EBA de Originación y Monitorización de los préstamos, que define los mecanismos y procedimientos de gobierno interno de las entidades financieras en relación con las operaciones de crédito. En este sentido se incluye en sus políticas de admisión una referencia a la consideración de los riesgos ASG en la evaluación de clientes y operaciones en riesgo de crédito, en base a la cumplimentación de un **Cuestionario ASG** cualitativo a nivel cliente ya nivel operación, que se actualizan periódicamente, y que tiene el objetivo de recopilar y gestionar información ambiental, social y de gobernanza sobre clientes y operaciones.

De esta manera, la Entidad puede evaluar el riesgo ASG, poniendo foco en riesgo climático, de los clientes y operaciones que forman parte del público objetivo. La información queda reflejada, cuando proceda conforme a criterios internos de la Entidad, en el Informe de Riesgos de operaciones crediticias.

[60] El proveedor de datos ha realizado una revisión analítica de los impactos climáticos en las garantías inmobiliarias de Ibercaja, además de un estudio de las calificaciones de certificación energética de las mismas.

La Entidad cuenta con una **Política de Exclusiones ASG en Riesgo de Crédito y una Política de Exclusiones ASG en actividades de inversión de la cartera de valores de Ibercaja**, aprobadas por el Consejo de Administración, que limita el impacto de los factores ASG sobre el riesgo de crédito y la cartera de valores de la Entidad. El objetivo de Ibercaja es evitar cualquier operación de financiación o de inversión que pueda considerarse controvertida por su alto riesgo ambiental, social, ético o reputacional. Las Políticas de Exclusiones ASG establecen una serie de exclusiones generales y sectoriales:

- Las **exclusiones generales** limitan el acceso de un cliente a financiación o la inversión en una compañía en base a criterios transversales e independientes a los sectores económicos. Estas exclusiones se vinculan con la protección de los Derechos Humanos, Derechos Laborales según la OIT, Conducta Empresarial Responsable, las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales y de zonas protegidas.
- Las **exclusiones sectoriales** afectan a determinadas actividades económicas y se evalúan a nivel cliente y a nivel operación. Entre los sectores regulados se incluye el sector de la Defensa, de la Minería, de la Energía o de la Agricultura.

Asimismo, con el objetivo de avanzar en el análisis de nuestros clientes y en la integración de riesgos climáticos en la gestión del riesgo de crédito, Ibercaja ha comenzado a trabajar en la elaboración de **fichas de descarbonización** para monitorizar los planes de transición de aquellas contrapartes que desarrollan su actividad en sectores en los que se han definido objetivos de descarbonización a 2030, para cumplir con los compromisos adoptados tras la adhesión a la NZBA.

Por otro lado, la Entidad integra los riesgos climáticos como parte del Principio de Seguimiento Integral dentro la **Política de Seguimiento de Riesgo de Crédito**. Este principio aplica sobre todas las contrapartes de actividades productivas de la Entidad y tiene el objetivo de identificar la información necesaria para realizar el seguimiento periódico de los acreditados individualmente significativos, incluyendo la visión global en sus perfiles del riesgo climático de transición (Rct).

Para poder limitar la exposición a sectores con un elevado riesgo climático de transición, Ibercaja **ha definido umbrales sobre las métricas de concentración sectorial dentro del Marco de Apetito al Riesgo**, estableciendo límites a la exposición a sectores altamente intensivos en carbono. Los niveles de Apetito al Riesgo que la Entidad está dispuesta a asumir en la ejecución de su estrategia de negocio se han fijado estableciendo como referencia el mantenimiento de una cartera de inversiones crediticias diversificada, teniendo en consideración la distribución sectorial de la economía española y la exposición media a sectores intensivos en carbono de los bancos europeos que participaron en el ejercicio de estrés test climático del BCE

La monitorización y seguimiento de estas métricas son objeto de la gobernanza establecida para el Marco de Apetito al Riesgo del Grupo, con evaluación periódica del grado de cumplimiento por las áreas de Control y reporting a la Alta Dirección y Órganos de Gobierno de la Entidad.

Respecto a la cartera de **promoción inmobiliaria**, en 2023, Ibercaja ha comenzado a integrar información del certificado de eficiencia energética de las operaciones de promoción inmobiliaria, con la finalidad de poder realizar un seguimiento del nivel de eficiencia energética de las promociones en curso, avanzando así en la integración y análisis de los riesgos climáticos en todas sus carteras.

En relación con el **segmento retail**, se ha integrado en el seguimiento de la cartera hipotecaria el producto de financiación Hipoteca +Sostenible, incluyéndolo trimestralmente en los reportes al Comité Global de Riesgos y Órganos de Gobierno.

Adicionalmente, la Entidad, en colaboración con proveedores de datos externos y contando con fuentes de datos internas, recopila información sobre la evaluación de las capacidades formativas, aspectos de continuidad del accionariado, aspectos vinculados a los órganos de gobierno y sus compromisos, etc. de su cartera de clientes.

En cuanto a la gestión del **riesgo de liquidez**, se continúa aplicando una depreciación de bonos no sostenibles (analizando la diferencia de diferenciales entre un bono verde y otro marrón del mismo emisor equivalente) en el ejercicio de autoevaluación de liquidez, con el objetivo de integrar los riesgos climáticos en este riesgo prudencial.

En la gestión del **riesgo de mercado,** Ibercaja desarrolló, bajo la misma metodología que para riesgo de crédito, una métrica de concentración de riesgo de transición a través del indicador denominado Riesgo climático de transición (Rct) que permite clasificar a las empresas invertidas de su actividad y se incorporaron en el Marco de Apetito al Riesgo de la Entidad. A lo largo de 2023, se ha monitorizado el seguimiento de esta métrica

7. Métricas y objetivos

En el avance de su compromiso con la sostenibilidad y lucha contra el cambio climático, Ibercaja se propone:

- **Acompañar a sus clientes en el camino hacia una economía descarbonizada**, definiendo una estrategia comercial que les ayude a tomar decisiones de compra e inversión que generen impactos positivos en el medioambiente.
- **Seguir impulsando la inversión socialmente responsable**, ampliando el número de productos de inversión, y reforzando el posicionamiento del Grupo Financiero en estrategias ISR[61].
- **Completar la oferta de financiación con productos con características sostenibles** (especialmente de mitigación del cambio climático), dando respuesta a las necesidades del entorno y de los clientes.

El Plan Estratégico "Desafío 2023" incorpora objetivos específicos de sostenibilidad y lucha contra el cambio climático, así como indicadores para su seguimiento y valoración. En concreto, se ha marcado como objetivo lograr la neutralidad de emisiones operativas de alcances 1 y 2, lo que se viene logrando mediante la compensación de las emisiones que no han podido evitarse.

Además, dentro del Sistema de Gestión Ambiental, seestablecieron como objetivos para los años 2021-2023 continuar trabajando para la reducción de las emisiones, extender nuestro compromiso medioambiental a nuestros proveedores y fomentar la economía circular y la mejora del reciclaje.

Tal como pone de manifiesto su **Política de Sostenibilidad**, Ibercaja, consciente del impacto directo de su actividad sobre el medioambiente, se compromete a:

- Medir y hacer pública su **huella de carbono**, estableciendo un plan de reducción para lograr la neutralidad de emisiones.
- Cumplir los **requisitos legales de carácter ambiental** aplicables y aquellos otros requisitos asumidos voluntariamente, adoptando las medidas necesarias para ello.
- Aplicar el principio de **prevención de la contaminación** con el objetivo de minimizar y/o compensar posibles impactos negativos en el medioambiente.

[61] Ver más información en el capítulo 6.3 del presente Informe.

- Favorecer el **control y consumo responsable** de los recursos, así como la **gestión adecuada de los residuos**, minimizando en lo posible la generación de los mismos, favoreciendo la economía circular en toda la cadena de valor.
- Asegurar la integración de la mejora continua en el sistema y en el desempeño ambiental mediante el establecimiento de **objetivos ambientales**.

a) Negocio sostenible

Con el fin de poder ofrecer el mejor servicio a los clientes de Ibercaja de acuerdo con los criterios en materia del cambio climático integrados y consolidados en la Entidad, se ponen a disposición distintos productos de financiación, inversión y ahorro alineados con el compromiso asumido por Ibercaja en la mitigación del cambio climático y la motivación de alcanzar una economía neutra en emisiones de CO2.

Por ello, se han incorporado nuevos productos de financiación cuyo objetivo reside en ofrecer crédito a proyectos destinados a la **generación o autoconsumo de empresas a base de energías renovables y a mejorar la eficiencia energética de inmuebles de particulares, comunidades de propietarios y actividades productivas**, destacando, entre otras: Préstamo Financiación de Energías Renovables, Leasing Energías Fotovoltaicas, Inversión +Sostenible, Vivienda +Sostenible y Edificio +Sostenible. Además, la Entidad ofrece un servicio de asesoramiento, gestión de subvenciones, ejecución de obra y financiación, en colaboración con Acierta Asistencia, para poder ayudar a sus clientes en el hito corporativo con el cambio climático y, en particular, con la mejora energética de los inmuebles.

Adicionalmente, se han diseñado productos y servicios enfocados al segmento empresas, relacionados con los Fondos Next Generation, con la finalidad de ofrecer un acompañamiento de transición hacia una economía más sostenible, y, como refuerzo a este compromiso, se puso en marcha el proyecto Vamos Juntos hacia la Sostenibilidad, en colaboración con la Fundación Ibercaja.

b) Huella financiada y objetivos de descarbonización

Tras su adhesión a la iniciativa NZBA en el año 2021, Ibercaja se ha comprometido a lograr la neutralidad de emisiones de sus carteras de préstamos e inversiones para 2050 o antes. Asimismo, se encuentra adherido a la alianza PCAF, que establece el estándar a nivel mundial sobre la medición y cálculo de la huella de carbono financiada por las entidades.

En 2022, la Entidad calculó su punto de partida (2021) para tres de los sectores más materiales e intensivos en emisiones de su cartera de crédito, así como el objetivo a 2030. Dichos sectores se identificaron tras la evaluación de los siguientes criterios:

- Los sectores que más contribuyen al calentamiento global por volumen de emisiones de GEI a nivel mundial de la NZBA[62].
- Los sectores con mayor peso relativo sobre el perímetro seleccionado de la cartera de crédito de la Entidad, con el objetivo de asegurar la relevancia de los sectores a descarbonizar en un primer momento.
- La disponibilidad, calidad y granularidad de datos en la medida de lo posible sobre los sectores priorizados.
- La disponibilidad de metodologías y escenarios.

Así, se definieron objetivos de descarbonización en el sector de "Generación de electricidad", "Producción de Hierro y Acero" y "Real Estate residencial". Asimismo, en el presente ejercicio se ha llevado a cabo el cálculo de la intensidad en emisiones para 2022 y de este modo, conocer la evolución de cada uno de los sectores entre ambos ejercicios[63].

La metodología empleada ha sido modificada y mejorada este año[64] y se ha realizado un recálculo de los puntos de partida adaptada para cada sector, así como del porcentaje de reducción marcado para el sector de Generación de Electricidad, alineando dicho objetivo con los objetivos nacionales para este sector. En este sentido, la metodología de cálculo empleada se basa en las recomendaciones de la Net Zero Banking Alliance, así como la Guía para el establecimiento de objetivos climáticos para bancos publicada por UNEP-FI.

Los objetivos definidos por la Entidad en 2030 para cada sector se detallan en la tabla siguiente:

[62] Top 9 de sectores intensivos según la NZBA: Agricultura, Aluminio, Carbón, Cemento, Generación de electricidad, Hierro y acero, Oil & Gas, Real Estate y Transporte.
[63] Ver más información en el capítulo 6.5 del presente informe
[64] El baseline publicado sobre las métricas de intensidad podría sufrir modificaciones debido a que los datos, las fuentes de información y las metodologías se encuentran en constante evolución. No obstante, Ibercaja tiene el compromiso de mantener unos objetivos de descarbonización vinculados a escenarios alineados con el cumplimiento del Acuerdo de París.

Sector	Escenario	Alcance cubierto	Métrica	Baseline	Año base (2022)	Objetivo 2030
Generación de Electricidad	NZE 2050 (IEA)	1 y 2	kg CO_2 eq. / MWh	**68** (2021)	**118** (+73%)	**61** (-10%)
Producción de Hierro y Acero	NZE 2050 (IEA)	1 y 2	kg CO_2 eq. / t	**966** (2021)	**900** (-7%)	**869** (-10%)
Real Estate Residencial	NZE 2050 (IEA) y CRREM 1, 5º	1 y 2	kg CO_2 / m^2	**41** (2021	**39** (-5%)	**35** (-16%)

En línea con la tabla anterior, Ibercaja se compromete a reducir en un 10% la intensidad de emisiones financiadas por la Entidad en el sector de Generación de electricidad (una de las industrias más intensivas en carbono en la actualidad).

Asimismo, Ibercaja trabajará por lograr la disminución de las emisiones financiadas en el sector de Producción de hierro y acero en un 10% a 2030. En la actualidad, el sector trabaja en el desarrollo de nuevas tecnologías de fundición y tratamiento del hierro y el acero menos intensivas en emisiones, algunas de ellas basadas en la electrificación de la producción y el uso del hidrógeno verde. Por ello, se espera que la descarbonización de la industria se acelere en las décadas entre 2030 y 2050.

Por último, la Entidad ha adoptado el compromiso de reducir en un 16% la intensidad de emisiones del sector Real Estate residencial entre 2021 y 2030, gracias a la mejora de la eficiencia energética de las viviendas y a la electrificación de la demanda energética de las viviendas. En 2050 se alcanzará el objetivo de neutralidad de emisiones para el sector.

Dichos objetivos fueron definidos por las Direcciones de Área de Riesgo de Crédito, de Red de Banca de Empresas, de Marketing y Estrategia Digital y la Dirección de Marca, Reputación y Sostenibilidad y aprobadas por el Comité de Dirección, debiendo ser revisados y, si fuera necesario modificados, al menos cada cinco años garantizando la coherencia con los últimos avances científicos, metodológicos o de escenarios

En 2023, la Entidad ha dado un paso más en su compromiso con la sostenibilidad mediante la definición de **un Plan de Transición** para alcanzar los objetivos intermedios de descarbonización, siguiendo las guías y recomendaciones para las instituciones financieras publicadas por la Glasgow Financial Alliance for Net Zero (GFANZ)[65]. En los próximos años, Ibercaja seguirá evolucionando en los planes de transición climática y ampliará los objetivos y planes a nuevos sectores.

[65] La GFANZ es una coalición global de instituciones financieras que ha definido un marco adoptado por la NZBA para guiar la estandarización de los planes Net Zero.

Ibercaja Gestión e Ibercaja Pensión cuentan adicionalmente con sus propios objetivos intermedios para lograr descarbonización de sus inversiones en 2050 en el marco NZAM, alineando así su actividad con los compromisos de descarbonización del Banco.

Para lograr los objetivos Net Zero, ambas entidades han establecido unos objetivos intermedios para 2030:

- Cobertura del 50% de sus inversiones alineadas con Net Zero.
- Reducción del 50% de las emisiones.
- El 70% de las emisiones financiadas en sectores materiales serán objeto de acciones de stewardship.

c) Gestión ambiental interna

La Entidad cuenta desde 2007 con un **Sistema de Gestión Ambiental,** certificado por la Norma ISO 14001, que establece unos objetivos ambientales anuales, y define los indicadores para su seguimiento. Además, cuenta con una **Política Ambiental** que se basa en la observancia de la normativa aplicable, la prevención de la contaminación, la gestión adecuada de los residuos, la concienciación de los empleados en el uso responsable de los recursos y la difusión de las actuaciones realizadas entre clientes y proveedores para su implicación.



Como hito destacable de 2023, Ibercaja ha inscrito en el Ministerio de Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITERD) la compensación parcial de su huella de carbono de 2022 al adquirir, por primera vez, los derechos de absorción equivalentes a 236 toneladas de CO_2 del proyecto "Bosque CO_2 Gestión Ribera del Duero" del registro.

Desde 2016, año en el que Ibercaja inició el cálculo de su huella de carbono, ha reducido sus emisiones en un 89%, incluyendo los alcances 1 y 2 y parcialmente el 3. Este año, mediante este proyecto y el de Santa María en la Amazonía brasileña, Ibercaja ha compensado 1.002 toneladas de CO_2, superando el 100% de las emisiones directas que el Banco produjo en el pasado año y que no pudo evitar, 984 toneladas de CO_2. De esta manera, Ibercaja ha conseguido ser neutro en carbono en emisiones propias (alcance 1 y 2) desde 2020.

En línea con su fuerte compromiso hacia la protección del planeta, Ibercaja tiene establecido como objetivo ambiental **impulsar la economía circular** a través de su propia gestión ambiental interna y **a lo largo de la cadena de valor**[66].

En este sentido, en 2022 Ibercaja obtuvo el **Sello Aragón Circular**. Este Sello, otorgado por primera vez por el **Gobierno de Aragón**, reconoce el trabajo llevado a cabo por empresas, autónomos y entidades locales en favor de la economía circular, valorando el grado de implantación de los principios de economía circular dentro de la gestión de la Entidad, el impacto en la cadena de valor y su contribución a lograr en Aragón una economía sostenible, descarbonizada, eficiente en el uso de los recursos y competitiva. Actualmente se encuentra trabajando para su renovación en 2024.

En particular, la **implicación del personal** de la Entidad en esta gestión; la **formación** e información a la plantilla en esta materia; la incorporación de criterios de **ecodiseño**; la **gestión de residuos**; el análisis de **ciclo de vida**, certificaciones de producto e **indicadores** de circularidad; la comunicación y **sensibilización** en la cadena de valor.

[66] Ver más información en el capítulo 6.3 del presente Informe.

d) Datos ASG

Ibercaja es consciente de la **relevancia de los datos no financieros** para avanzar en las métricas y objetivos necesarios para evaluar y gestionar los riesgos y las oportunidades relacionadas con el clima.

En el contexto actual, los **datos ASG forman parte de la estrategia** de las entidades, generando de forma creciente **nueva demanda de información** por parte de los grupos de interés (regulación, supervisores, inversores, clientes, trabajadores, sociedad en general…). Los datos ASG requeridos deben **integrarse en los sistemas informacionales** de las entidades, como parte de los **datos relevantes de la organización**. El avance de Ibercaja en la captura de datos ASG es firme y por ello continúa con la progresiva **integración de estos en su modelo de negocio** destacando el avance en sus distintos ámbitos. En ese contexto, dentro de su **Plan Estratégico 2021-2023**, Ibercaja ha llevado a cabo la **Definición de la estrategia a seguir en materia de datos ASG**, para su correcta identificación, priorización e integración en la arquitectura de datos de la Entidad. Para ello, se estableció como **hito estratégico seguido por el Consejo de Administración.**

La disponibilidad de dichos datos es relevante para la integración de los factores climáticos en el negocio y en la toma de decisiones, por ello, la Entidad está trabajando con proveedores de datos externos para la recopilación de esta información no financiera de sus clientes y su incorporación en sus sistemas, evaluando su disponibilidad, transparencia, calidad y verificaciones externas a las que se somete.

A modo de ejemplo, algunos de estos datos no financieros de empresas clientes, extraídos de proveedores de datos e implementados en los sistemas de la Entidad, están relacionados con el medioambiente, como la disponibilidad de políticas en materia medioambiental, plan de gestión de residuos y desglose de estos, emisiones contaminantes, consumo de agua y energía o la certificación ISO14001, entre otros. En el ámbito social, destacan campos como la brecha salarial, medidas de conciliación laboral, creación de empleo, formación, porcentaje de empleados hombres y mujeres, etc. Finalmente, se incluyen campos relacionados con la gobernanza de sus clientes tales como número de consejeros, consejeros independientes, remuneración del Consejo o número de hombres y mujeres en el Consejo, entre otros.

Actualmente, se reciben un total de 122 tipologías de datos no financieros de nuestros clientes de empresas obligados a publicar información en materia ASG, que irán aumentando según los requerimientos normativos. Dicha información no financiera estará disponible para su consulta en herramientas internas durante los tres últimos años de los que se posee información.

La falta de estándares homogéneos, gaps en la disponibilidad y calidad de los datos de sostenibilidad y el volumen de requerimientos externos e internos han llevado a Ibercaja a generar un inventario de datos ASG prioritarios, construido a partir de datos ASG internos o externos (según la fuente de información de cada uno), como parte de una línea específica dentro de la Iniciativa Estratégica de sostenibilidad para trabajar los datos no financieros.

Los datos ASG a priorizar se han determinado según su necesidad de implementación para la generación de reportes externos, el desarrollo de procesos internos, la respuesta a requerimientos normativos y a la implementación de expectativas supervisoras. Asimismo, durante el año 2023 se ha trabajado en un enfoque estratégico de integración de datos ASG en los sistemas informacionales de la Entidad, especificando sus usos específicos y se ha definido una hoja de ruta flexible y escalable para su implantación, teniendo en cuenta que deberá seguir adaptándose e incorporando los nuevos requerimientos de datos ASG.

En esta línea, y comenzando a analizar la **nueva CSRD o Directiva sobre información corporativa en materia de sostenibilidad**, en 2023 se ha trabajado en la identificación de los principales datapoints de dicha Directiva, con la finalidad de reportar la información completa en 2025.

Ibercaja pretende integrar progresivamente los datos ASG en sus análisis de riesgo de crédito la información de gobierno corporativo de las contrapartes (así como otra información no financiera) como complemento a los análisis económico-financieros tradicionales. En este sentido, se ha integrado la información relevante en la evaluación del riesgo ASG de la cartera de la Entidad en los entornos informacionales, con el fin de explotarla en los procesos de Ibercaja:

- Se han integrado los datos proporcionados por ST Analytics sobre las garantías inmobiliarias de Ibercaja.
- Se ha incluido en sistemas el Certificado de Eficiencia Energética a nivel admisión y seguimiento en riesgo de crédito y en las operaciones de promoción inmobiliaria.
- Se ha integrado el nivel de riesgo climático de transición en base a la métrica RAF.
- Finalmente, se ha incluido en los sistemas internos de la Entidad, el nivel de riesgo ambiental residual aportado en los cuestionarios ASG.

Asimismo, Ibercaja participa en sesiones y grupos de trabajo sectoriales que persiguen el objetivo de aunar esfuerzos y conocimiento para tratar de homogeneizar los datos y metodologías disponibles, dotando a los ejercicios de comparabilidad con entidades semejantes.

Para los productos de inversión, fondos y planes de pensiones, se cuenta en la actualidad con tres proveedores de información extrafinanciera: Sustainalytics – Morningstar, MSCI y Bloomberg, lo que permite disponer de una gran variedad de datos para el análisis de los riegos y la toma de decisiones.

Avances realizados: definición de etapas a acometer

1. **Identificación de los datos no financieros** considerados tanto para la gestión interna como para el reporting de los riesgos relacionados con el clima y medioambiente.
2. **Desarrollo de un modelo informacional ASG y análisis de la disponibilidad de la información** (cuantitativa y cualitativa) en el sistema de información del Banco. Planificación de los desarrollos necesarios para datos no disponibles.
3. **Adaptación de los datos no financieros** identificados a las necesidades del Marco de Gobierno del Dato para su posterior integración en él.
4. **Definición por los usuarios y construcción de las métricas** (KPI y KRI) en base a las cuales se va a identificar, gestionar, vigilar y medir la exposición al riesgo medioambiental y del clima.
5. **Definición y preparación del reporting y disclosure** (interno y externo) mediante un cuadro de mando que recoja indicadores, etc. así como los niveles de control y periodicidad de reporting.

Anexo G. Informe de verificación independiente

2-5

Informe de Verificación Independiente del Estado de Información No Financiera consolidado correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023

IBERCAJA BANCO, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Ernst & Young, S.L.
C/ Raimundo Fernández Villaverde, 65
28003 Madrid

Tel: 902 365 456
Fax: 915 727 238
ey.com

Building a better working world

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO

A los accionistas de Ibercaja Banco, S.A.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera consolidado (en adelante, EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023, de Ibercaja Banco, S.A. (En adelante, el Banco) y sociedades dependientes que componen, junto con el Banco, el Grupo Ibercaja (en adelante, el Grupo), que forma parte del Informe de gestión consolidado adjunto del Grupo.

El contenido del Informe de gestión consolidado incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en el Anexo A "Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad", el Anexo C "Índice de contenidos GRI" y en los principios 2.1, 2.2, 2.3 y 5.1 del Anexo E "Implementación de los Principios de Banca Responsable UNEP-FI", incluidos en el Informe de gestión consolidado adjunto.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de gestión consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores del Banco. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo, como referencia, los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados, así como aquellos otros criterios, entre los que se encuentran el suplemento sectorial "Financial Services de la Guía GRI versión G4" y los "Principios de Banca Responsable promovidos por la Alianza de las Naciones Unidas", descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el Anexo A "Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad", en el Anexo C "Índice de contenidos GRI" y en el Anexo E "Implementación de los Principios de Banca Responsable UNEP-FI", del citado Informe de gestión consolidado.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores del Banco son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y gestión de la calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluidas las normas internacionales de independencia) del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Código de ética del IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarios aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC), la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España y la Guía de Aseguramiento Limitado sobre el reporting de los Principios de Banca Responsable, emitida por UNEP FI.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades del Grupo que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2023 en función del análisis de materialidad realizado por la Dirección del Grupo y descrito en el apartado 3 "Claves de este documento", considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2023.

- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación con los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2023.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2023 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las distintas fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Párrafo de énfasis

En base al Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles, así como en base a los Actos Delegados promulgados de conformidad con lo establecido en dicho Reglamento, se establece la obligación de divulgar información sobre la manera y la medida en que las inversiones de la empresa se asocian a actividades económicas elegibles en relación con los objetivos medioambientales de uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos, transición a una economía circular, prevención y control de la contaminación y protección y restauración de la biodiversidad y ecosistemas (el resto de objetivos medioambientales), y respecto de determinadas nuevas actividades incluidas en los objetivos de mitigación del cambio climático y de adaptación al cambio climático, por primera vez para el ejercicio 2023. La citada normativa establece también por primera vez para el ejercicio 2023 la obligación de divulgar información sobre la manera y la medida en que las actividades de la empresa se asocian a actividades económicas alineadas en relación con las actividades incluidas en los objetivos de mitigación del cambio climático y de adaptación al cambio climático excluyendo las nuevas actividades mencionadas anteriormente. En consecuencia, en el Informe de gestión consolidado del Grupo adjunto no se ha incluido información comparativa sobre alineamiento en relación con los objetivos de mitigación del cambio climático y de adaptación al cambio climático, ni se ha incluido información comparativa sobre elegibilidad en relación con el resto de los objetivos medioambientales, ni con las nuevas actividades incluidas en los objetivos de mitigación del cambio climático y de adaptación al cambio climático. Por otra parte, en la medida en la que la información referida a actividades elegibles en el ejercicio 2022 no se requería con el mismo nivel de detalle que en el ejercicio 2023, en el Informe de gestión consolidado del Grupo adjunto la información desglosada en materia de elegibilidad tampoco es estrictamente comparable. Adicionalmente, cabe señalar que los administradores del Banco han incorporado información sobre los criterios que, en su opinión, permiten dar mejor cumplimiento a tal obligación y que están definidos en el "Anexo D - Información adicional no financiera, contenidos GRI e información sobre Taxonomía" del Informe de gestión consolidado adjunto. Nuestra conclusión no ha sido modificada en relación con esta cuestión.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF del Grupo Ibercaja correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente siguiendo, como referencia, los criterios de los estándares GRI, así como aquellos otros criterios, entre los que se encuentra el suplemento sectorial "Financial Services de la Guía GRI versión G4" y los "Principios de Banca Responsable promovidos por la Alianza de las Naciones Unidas", descritos de acuerdo con lo mencionado para cada materia en el Anexo A "Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad", el Anexo C "Índice de contenidos GRI" y en los principios 2.1, 2.2, 2.3 y 5.1 del Anexo E "Implementación de los Principios de Banca Responsable UNEP-FI", del citado Informe de gestión consolidado.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

INSTITUTO DE CENSORES JURADOS DE CUENTAS DE ESPAÑA

ERNST & YOUNG, S.L.

2024 Núm. 08/24/00593
SELLO CORPORATIVO: 30,00 EUR

Sello distintivo de otras actuaciones

ERNST & YOUNG, S.L.

José Carlos Hernández Barrasús

1 de marzo de 2024

iberCaja

INFORME
DE GOBIERNO CORPORATIVO

EL BANCO DEL vamos

El Informe Anual de Gobierno Corporativo está disponible en la CNMV y en la página Web de la Entidad dentro del apartado “Accionistas e Inversores- Gobierno Corporativo y Política de Remuneraciones”.

Informe de Auditor Referido a la "Información Relativa al Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF)" correspondiente al ejercicio 2023

IBERCAJA BANCO, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Ernst & Young, S.L.
C/ Raimundo Fernández Villaverde, 65
28003 Madrid

Tel: 902 365 456
Fax: 915 727 238
ey.com

Building a better working world

INFORME DE AUDITOR REFERIDO A LA "INFORMACIÓN RELATIVA AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO SOBRE LA INFORMACIÓN FINANCIERA (SCIIF)"

Al Consejo de Administración de IBERCAJA BANCO, S.A.:

De acuerdo con la solicitud del Consejo de Administración de IBERCAJA BANCO, S.A. (en adelante, la Entidad) y con nuestra carta de encargo de fecha 15 de septiembre de 2023, hemos aplicado determinados procedimientos sobre la "Información relativa al SCIIF" incluida en el apartado "F. Sistemas internos de control y gestión de riesgos en relación con el proceso de emisión de la información financiera (SCIIF)" del Informe Anual de Gobierno Corporativo de Ibercaja Banco, S.A. correspondiente al ejercicio 2023, en el que se resumen los procedimientos de control interno de la Entidad en relación con la información financiera anual.

El Consejo de Administración es responsable de adoptar las medidas oportunas para garantizar razonablemente la implantación, mantenimiento y supervisión de un adecuado sistema de control interno, así como del desarrollo de mejoras de dicho sistema y de la preparación y establecimiento del contenido de la Información relativa al SCIIF adjunta.

En este sentido, hay que tener en cuenta que, con independencia de la calidad del diseño y operatividad del sistema de control interno adoptado por la Entidad en relación con la información financiera anual, éste sólo puede permitir una seguridad razonable, pero no absoluta, en relación con los objetivos que persigue, debido a las limitaciones inherentes a todo sistema de control interno.

En el curso de nuestro trabajo de auditoría de las cuentas anuales y conforme a las Normas Técnicas de Auditoría, nuestra evaluación del control interno de la Entidad ha tenido como único propósito el permitirnos establecer el alcance, la naturaleza y el momento de realización de los procedimientos de auditoría de las cuentas anuales de la Entidad. Por consiguiente, nuestra evaluación del control interno, realizada a efectos de dicha auditoría de cuentas, no ha tenido la extensión suficiente para permitirnos emitir una opinión específica sobre la eficacia de dicho control interno sobre la información financiera anual regulada.

A los efectos de la emisión de este informe, hemos aplicado exclusivamente los procedimientos específicos descritos a continuación e indicados en la *"Guía de Actuación sobre el Informe del auditor referido a la Información relativa al Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera de las entidades cotizadas"*, publicada por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (en adelante, CNMV) en su página web, que establece el trabajo a realizar, el alcance mínimo del mismo, así como el contenido de este informe. Como el trabajo resultante de dichos procedimientos tiene, en cualquier caso, un alcance reducido y sustancialmente menor que el de una auditoría o una revisión sobre el sistema de control interno, no expresamos una opinión sobre la efectividad del mismo, ni sobre su diseño y su eficacia operativa, en relación con la información financiera anual de la Entidad correspondiente al ejercicio 2023 que se describe en la Información relativa al SCIIF adjunta. En consecuencia, si hubiéramos aplicado procedimientos adicionales a los determinados por la citada Guía o realizado una auditoría o una revisión sobre el sistema de control interno en relación con la información financiera anual regulada, se podrían haber puesto de manifiesto otros hechos o aspectos sobre los que les habríamos informado.

Domicilio Social: Calle de Raimundo Fernández Villaverde, 65, 28003 Madrid - Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 9.364 general, 8.130 de la sección 3ª del Libro de Sociedades, folio 68, hoja nº 87.690-1, inscripción 1ª. C.I.F. B-78970506.

A member firm of Ernst & Young Global Limited.

Asimismo, dado que este trabajo especial no constituye una auditoría de cuentas ni se encuentra sometido a la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, no expresamos una opinión de auditoría en los términos previstos en la citada normativa.

Se relacionan a continuación los procedimientos aplicados:

1. Lectura y entendimiento de la información preparada por la Entidad en relación con el SCIIF - información de desglose incluida en el Informe de Gestión - que se incluye en el apartado F del Informe Anual de Gobierno Corporativo y evaluación de si dicha información aborda la totalidad de la información requerida, relativa a la descripción del SCIIF, según se establece en la Circular nº 5/2013 de 12 de junio de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), y modificaciones posteriores, siendo la más reciente la Circular 3/2021, de 28 de septiembre de la CNMV (en adelante las circulares de la CNMV).

2. Preguntas al personal encargado de la elaboración de la información detallada en el punto 1 anterior con el fin de: (i) obtener un entendimiento del proceso seguido en su elaboración; (ii) obtener información que permita evaluar si la terminología utilizada se ajusta a las definiciones del marco de referencia; (iii) obtener información sobre si los procedimientos de control descritos están implantados y en funcionamiento en el Grupo.

3. Revisión de la documentación explicativa soporte de la información detallada en el punto 1 anterior, y que ha comprendido, principalmente, aquella directamente puesta a disposición de los responsables de formular la información descriptiva del SCIIF. En este sentido, dicha documentación incluye informes preparados por la función de auditoría interna, alta dirección y otros especialistas internos o externos en sus funciones de soporte a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

4. Comparación de la información detallada en el punto 1 anterior con el conocimiento del SCIIF de la Entidad obtenido como resultado de la aplicación de los procedimientos realizados en el marco de los trabajos de la auditoría de cuentas anuales.

5. Lectura de actas de reuniones del Consejo de Administración, Comisión de Auditoría y Cumplimiento y otras comisiones de la Entidad a los efectos de evaluar la consistencia entre los asuntos en ellas abordados en relación con el SCIIF y la información detallada en el punto 1 anterior.

6. Obtención de la carta de manifestaciones relativa al trabajo realizado adecuadamente firmada por los responsables de la preparación y formulación de la información detallada en el punto 1 anterior.

Como resultado de los procedimientos aplicados sobre la Información relativa al SCIIF no se han puesto de manifiesto inconsistencias o incidencias que puedan afectar a la misma.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en el marco de los requerimientos establecidos por el artículo 540 del texto refundido la Ley de Sociedades de Capital y por las circulares de la CNMV a los efectos de la descripción del SCIIF en los Informes Anuales de Gobierno Corporativo.

INSTITUTO DE CENSORES JURADOS DE CUENTAS DE ESPAÑA

ERNST & YOUNG, S.L.

2024 Núm. 08/24/00589
SELLO CORPORATIVO: 30,00 EUR

Sello distintivo de otras actuaciones

ERNST & YOUNG, S.L.



José Carlos Hernández Barrasús

1 de marzo de 2024


iberCaja