



**Grupo
iberCaja** 

**INFORME ANUAL
2015**

Ibercaja Banco, S.A.
- IBERCAJA -

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

NIF:
A-99319030

Teléfono:
976 76.76.76

Fax:
976 74.88.01

Dirección Internet:
www.ibercaja.es

ÍNDICE GENERAL

I. Informe económico y de actividades del Grupo Ibercaja Banco	7
1. Presentación del Grupo y magnitudes básicas	11
2. Entorno económico y financiero	16
3. Líneas estratégicas y modelo de negocio	20
4. Grupo Financiero	34
5. Los empleados	43
6. Actividades y resultados del Grupo Ibercaja en 2015	49
7. Marca y reputación corporativa	67
8. Investigación, desarrollo y tecnología	68
9. Órganos de Gobierno de Ibercaja Banco, S.A.	69
Anexo: Red de Oficinas Grupo Ibercaja Banco.....	76
II. Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2015 Grupo Ibercaja Banco	93
1. Presentación	97
2. El Grupo Ibercaja	99
3. Gobierno Corporativo	119
4. Gestión y desarrollo sostenible.....	136
5. Compromiso con los clientes	159
6. Compromiso con las personas	181
7. Compromiso con el medio ambiente.....	197
8. Compromiso con la sociedad	209
Anexo I: Índice de contenido GRI G4. Opción de conformidad	221
Anexo II: Informe de Revisión Independiente del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2015	230
III. Documentación legal del Consolidado de Ibercaja Banco	233
Informe de la empresa auditadora	237
Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas correspondientes al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2015.....	241
Informe de Gestión Consolidado correspondiente al ejercicio 2015	429
Sección I: Informe de Gestión	429
Sección II: Informe Anual de Gobierno Coporativo	449
Anexo. Informe del auditor externo	479



1. INFORME ECONÓMICO Y DE ACTIVIDADES DEL GRUPO IBERCAJA BANCO



INFORME ECÓNOMICO Y DE ACTIVIDADES

1. Presentación del Grupo y magnitudes básicas	11
1.1. Descripción.....	11
1.2. Historia	11
1.3. Estructura accionarial	12
1.4. Posicionamiento en el sistema financiero español.....	13
2. Entorno económico y financiero	16
3. Líneas estratégicas y modelo de negocio	20
3.1. Plan Estratégico 2015-2017	20
3.2. Modelo de negocio	22
3.2.1. Banca minorista.....	22
3.2.2. Multicanalidad	28
3.2.3. Calidad de servicio	32
4. Grupo Financiero	34
5. Los empleados	43
6. Actividades y resultados del Grupo Ibercaja en 2015	49
6.1. Recursos de clientes	50
6.2. Crédito a clientes.....	51
6.3. Calidad de los activos	53
6.4. Financiación y liquidez	56
6.5. Cartera de valores y participaciones empresariales	58
6.6. Análisis de la cuenta de resultados	60
6.7. Solvencia	62
6.8. Conclusiones del ejercicio	64
7. Marca y reputación corporativa	67
8. Investigación, desarrollo y tecnología	68
9. Órganos de Gobierno de Ibercaja Banco, S.A.	69
Anexo: Red de Oficinas Grupo Ibercaja Banco	76

1. PRESENTACIÓN DEL GRUPO Y MAGNITUDES BÁSICAS

1.1. Descripción

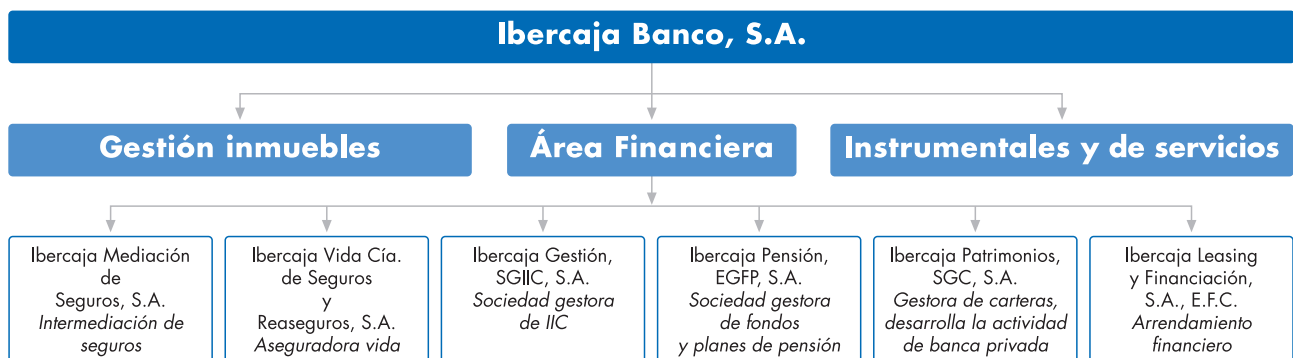
El Grupo Ibercaja Banco tiene como actividad principal la banca minorista, desarrollando prácticamente la totalidad de su negocio en el territorio nacional. Su objeto social es la realización de toda clase de actividades, operaciones, actos, contratos y servicios propios del negocio de banca en general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

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

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

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

Estructura de Ibercaja



1.2. Historia

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

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

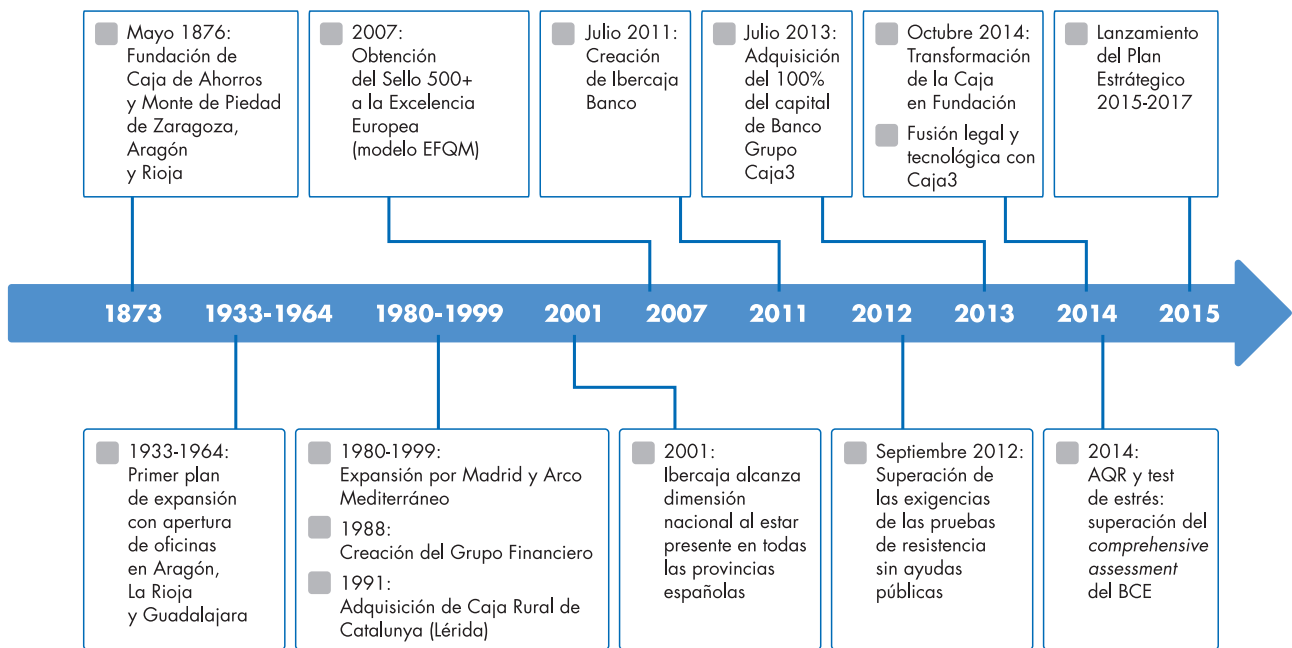
En el marco del proceso de reestructuración del sistema financiero español la Asamblea General de la Caja, en sesión extraordinaria celebrada el 26 de julio de 2011, aprobó la constitución de un banco de nueva creación, que giraría en el tráfico jurídico y económico con la denominación de Ibercaja Banco,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

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

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

Ibercaja inicia con el Plan Estratégico 2015-2017 una nueva etapa en la que se consolidará su estructura y se pondrán los cimientos necesarios para convertirse a corto plazo en un banco cotizado.

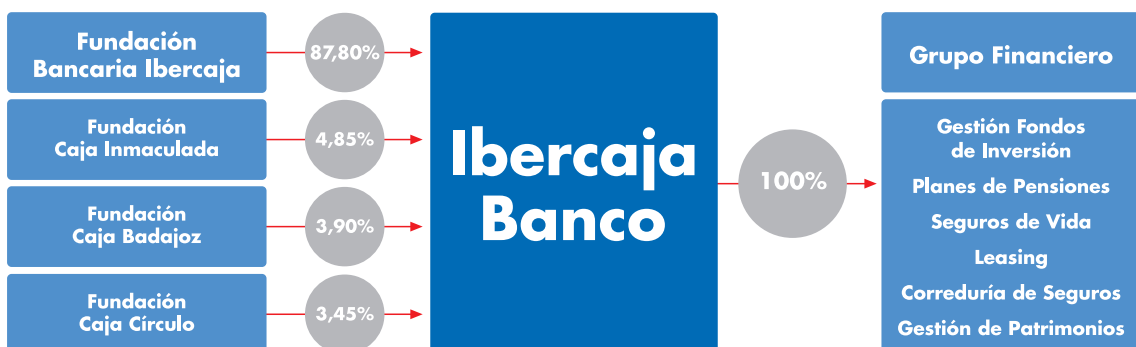
Principales hitos en la historia de Ibercaja



1.3. Estructura accionarial

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

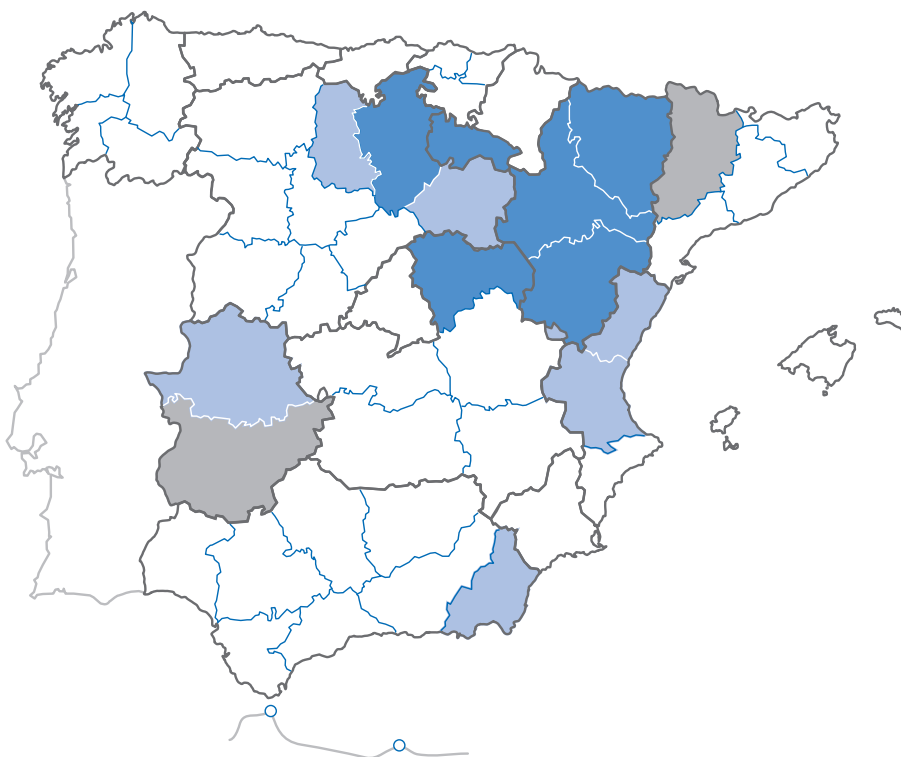
Estructura de propiedad del Grupo Ibercaja



1.4. Posicionamiento en el sistema financiero español

El Grupo cuenta con unos activos de 58.922 millones de euros, siendo la octava entidad por volumen del sistema bancario español. Su actividad principal es la banca minorista, focalizada en la financiación a familias y pymes, la gestión del ahorro y otros servicios financieros. A nivel nacional ostenta una cuota de mercado del 2,6% en crédito, 3,5% en recursos de clientes y 3,2% en depósitos.

Cuotas de mercado de crédito y depósitos por provincias



Cuotas de mercado (nivel nacional)

2,6%	Crédito a la clientela
3,5%	Recursos de clientes
3,2%	Depósitos de clientes
3,1%	Crédito + Recursos de clientes
6	Provincias con cuotas de mercado de crédito + depósitos >15%

Cuotas de mercado crédito y depósitos

 <2%	 2%-5%	 5%-15%	 >15%
--	--	--	--

La Entidad tiene un posicionamiento relevante en su zona tradicional de actuación (Aragón, La Rioja, Guadalajara, Burgos y Badajoz), donde se concentra el 64% de la red y obtiene más del 59% del volumen de negocio. Posee asimismo una importante implantación en otras áreas de gran relevancia económica: Madrid y Arco Mediterráneo. En seis provincias españolas la cuota de negocio es igual o superior al 15%. A diciembre de 2015, la red alcanza 1.272 sucursales y una oficina de representación en Portugal. El número de empleados se eleva a 5.963 personas.

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

	Oficinas en España	Volumen de negocio ¹	Clientes
Zona Tradicional	64,4%	59,7%	64,2%
Zona Expansión	27,2%	30,2%	27,1%
Madrid	14,9%	18,3%	16,2%
Arco Mediterráneo	12,3%	11,9%	10,9%
Mercados «Core»	91,6%	89,9%	91,3%
Resto de España	8,4%	10,1%	8,7%

Zona Tradicional: Aragón, La Rioja, Guadalajara, Burgos y Badajoz. Arco Mediterráneo: Cataluña y Comunidad Valenciana.

(1) Crédito a clientes y leasing + Recursos de clientes minoristas.

Magnitudes básicas

	2015	2014	2013
Grupo Ibercaja Banco			
Actividad de balance (Millones de euros)			
Activo total	58.922	62.322	63.149
Crédito a clientes bruto	34.449	36.061	39.095
Cartera de valores	20.591	22.320	19.826
Recursos totales gestionados	62.871	62.551	61.989
– Recursos fuera de balance	15.486	13.391	12.053
Recursos de clientes minoristas	49.510	48.581	46.625
Indicadores y ratios			
Tasa de morosidad del crédito (%)	8,95	10,78	10,25
Cobertura total de la morosidad (%)	53,70	57,56	56,96
Líquidez disponible / activo total (%)	19,13	20,51	16,89
Ratio crédito / financiación minorista (%)	91,33	91,91	99,95
Capital de nivel 1 ordinario - BIS III phase in (%)	11,95	11,13	10,07
Coeficiente de solvencia - BIS III phase in (%)	14,40	11,78	10,75
Capital de nivel 1 ordinario - BIS III fully loaded (%)	9,74	9,62	7,94
Resultados¹ (Miles de euros)			
Margen de intereses	631.576	699.348	592.210
Margen bruto ex Resultado de operaciones financieras	954.768	985.252	759.669
Margen operativo (Mg. Bruto ex ROF - gastos explot. recurrentes)	308.117	300.223	216.501
Correcciones de valor det. activos y otros saneamientos	293.896	432.153	421.448
Resultado neto (atribuido a la entidad dominante)	84.123	150.653	-67.684
Otra información relevante²			
Número de oficinas	1.272	1.356	1.407
Número de empleados matriz (plantilla total) ³	5.486	6.001	6.411
Número de cajeros automáticos	1.553	1.567	1.658
Volumen de actividad por oficina ⁴ (Millones de euros)	76,509	72,722	71,844
Volumen de actividad por empleado ⁴ (Millones de euros)	17,740	16,433	15,767

1. Los resultados de 2013 incluyen Caja3 desde el momento de su adquisición.

2. Los datos de 2013 corresponden a la agregación de Ibercaja Banco y Banco Grupo Caja3 (entidades individuales).

3. No se incluye la plantilla perteneciente a las filiales del Grupo.

4. Volumen de actividad: Crédito a clientes bruto + Recursos totales gestionados.

Calificación crediticia de Ibercaja Banco, S.A.:	Corto plazo	Largo plazo
Moody's (rating de los depósitos)	NP	B1
Standard & Poor's	B	BB
Fitch Ratings	B	BB+

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

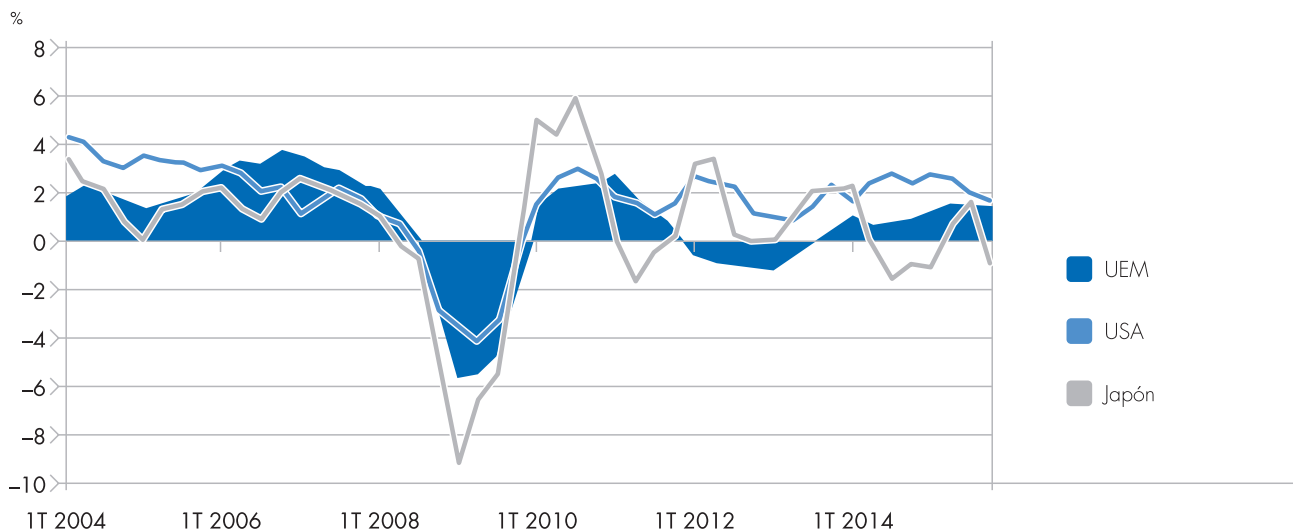
2. ENTORNO ECONÓMICO Y FINANCIERO

La economía mundial cierra 2015 con un avance próximo al 3,1%, ligeramente por debajo del obtenido un año antes. El buen tono de los países más desarrollados se ha visto empañado por la desaceleración del crecimiento de las economías emergentes. China muestra un menor dinamismo, Rusia y Brasil están en recesión y otros países acusan el efecto de la caída del precio de las materias primas, especialmente del petróleo.

En Estados Unidos, la demanda interna ha impulsado el PIB hasta una tasa de variación cercana al 2,5%. El buen ritmo se apoya, tanto en el vigor del consumo doméstico, que se beneficia de la fuerte creación de empleo –2,65 millones de puestos de trabajo en el año–, como de la inversión en bienes de equipo y residencial. La Reserva Federal, ante la favorable coyuntura, ha iniciado la normalización de su política monetaria, subiendo en diciembre el tipo de interés de referencia por primera vez desde 2004.

En Japón, las políticas de estímulo de la demanda no están consiguiendo los objetivos que se proponían. El PIB decreció un 0,2% en el 3T15, encadenando dos trimestres consecutivos de retrocesos, mientras, la inflación se sitúa también en negativo. En esta situación, el Banco de Japón se propone ahondar en los estímulos monetarios a la espera de que el poder ejecutivo aborde las reformas estructurales que precisa la economía nipona para ganar competitividad.

Evolución del PIB por países (tasa interanual)



La eurozona ha alcanzado un crecimiento moderado, 1,6%, según la Comisión Europea. A la recuperación han contribuido la política monetaria expansiva del BCE, el drástico recorte en el precio del crudo, la depreciación del euro y la dilución de riesgos, como el que supuso la amenaza de la salida de Grecia del euro. Por países, las principales economías de la zona, encabezadas por España, han visto como su actividad económica se aceleraba. Así, Alemania, con los últimos datos disponibles, podría crecer un 1,7% interanual, mientras Francia e Italia logran cotas algo más bajas. En general, el patrón de la fase expansiva ha sido muy similar, basado primordialmente en el consumo doméstico. La inflación, según el cálculo preliminar hecho público por la oficina estadística comunitaria Eurostat, se situó en diciembre en el 0,2% interanual. Si exceptuamos los productos energéticos, la mejora de la actividad presiona sobre los precios de otros bienes, aunque lejos de llegar al objetivo cercano al 2%.

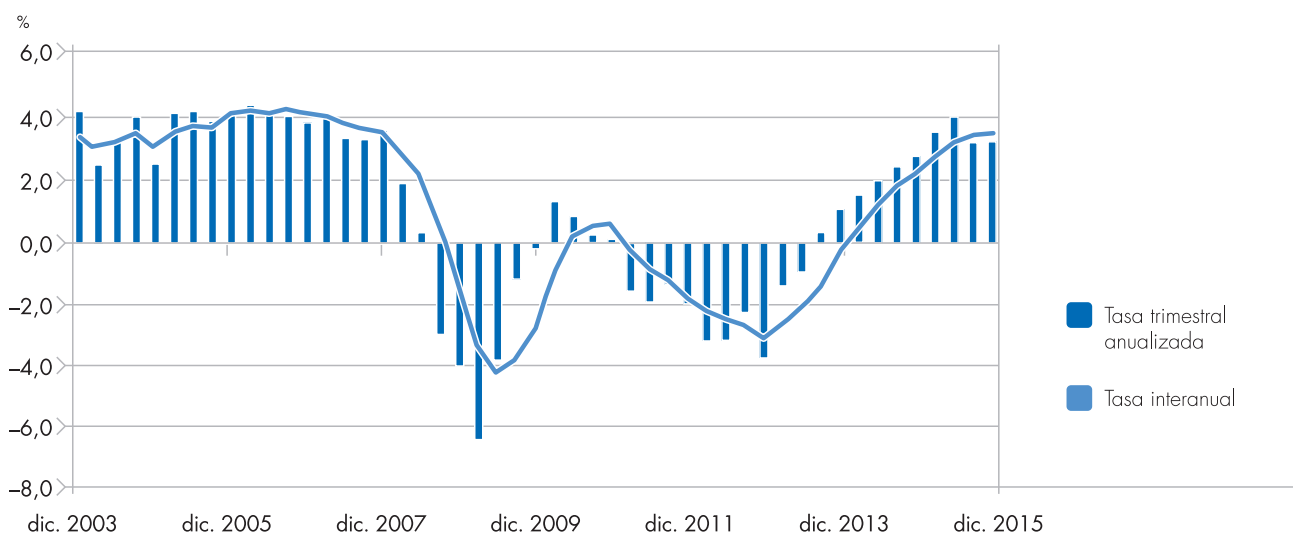
El BCE mantuvo el tipo de interés de referencia en el 0,05%, ratificando su compromiso de utilizar, en apoyo de la recuperación, todos los instrumentos a su alcance durante el tiempo necesario. En su reunión de diciembre aprobó un nuevo paquete de medidas de estímulo: reducción del tipo de la facilidad marginal de depósito al -0,3% y ampliación, al menos hasta finales de 2017, del sistema de provisión de liquidez mediante subastas a tipo fijo y adjudicación plena. En cuanto al Programa de Compra de Activos, el Banco extendió su duración hasta marzo de 2017, ampliando el abanico de activos elegibles a los instrumentos de deuda emitidos por los gobiernos locales y regionales. Asimismo, anunció la reinversión de los importes de los títulos adquiridos a medida que vayan venciendo.

En los mercados bursátiles los principales índices europeos han registrado ganancias, pese a los momentos de volatilidad vividos a partir del segundo cuatrimestre. El Eurostoxx 50 ha cerrado con una revalorización del 3,9%, mientras que el CAC 40 y el Dax Xetra anotan avances del 8,5% y 9,6% respectivamente. En este panorama, el selectivo español ha sido la excepción, con una pérdida del 7,2%. La incertidumbre previa a las elecciones y el resultado de estas, que hace difíciles los acuerdos para la gobernabilidad, han lastrado la evolución del índice, especialmente en un mes de diciembre muy negativo.

Economía española

La economía española ha seguido la senda expansiva iniciada en 2014, con un ritmo de crecimiento que la coloca en los puestos de cabeza dentro de los países más desarrollados. El avance del PIB, apoyado tanto por factores internos como externos, se sitúa en el 3,2%, cifra muy superior al 1,4% registrado en 2014. Las reformas implementadas en los últimos años, el incremento de la competitividad y la corrección de algunos desequilibrios comienzan a dar frutos, lo que se traduce en la mejora del mercado laboral y, como consecuencia, de la confianza de los consumidores. Adicionalmente, los bajos precios del petróleo, la depreciación del euro respecto al dólar, la política monetaria expansiva del BCE y el mayor dinamismo de las principales economías de la eurozona impulsan el crecimiento.

Evolución del PIB



La demanda interna lidera la recuperación. El consumo privado crece por encima del 3% interanual, favorecido por el incremento de la renta disponible de las familias, al tiempo que una política fiscal más expansiva empuja al alza el consumo público. La inversión en bienes de equipo consolida el buen tono exhibido en 2014 y la construcción en su componente residencial recupera vigor ante la reducción del stock de viviendas disponibles y el ajuste en precios.

El sector exterior detrae al crecimiento del PIB 0,4 p.p. Se explica por el repunte de las importaciones, ya que las exportaciones alcanzan cotas históricas al amparo de las ganancias de competitividad y de la depreciación del euro.

El empleo ofrece cifras alentadoras, aun cuando la tasa de paro sigue por encima del 20% de la población activa. La afiliación a la Seguridad Social crece un 3,18% en términos interanuales, de modo que en los últimos doce meses 533.186 personas se han incorporado al mercado de trabajo, con todos los sectores en positivo, incluso la construcción.

La tasa de variación anual del IPC al finalizar diciembre es nula. Este comportamiento plano de los precios viene determinado principalmente por el componente energético, ya que la inflación subyacente se sitúa en el 0,9%. El diferencial respecto a la Zona Euro es todavía positivo, protegiendo la competitividad de las exportaciones.

El déficit público se ha reducido, por el aumento de la recaudación impositiva y por el ahorro en el pago de intereses de la deuda. Sin embargo, el ajuste del 4,2% del PIB, pactado con las autoridades europeas para el conjunto del año, es un objetivo difícil de cumplir. La desviación provendrá, más que de la Administración del Estado, de las comunidades autónomas y de la Seguridad Social.

La deuda pública roza el 100% del PIB. El entorno de bajos tipos de interés minimiza el efecto del alto volumen alcanzado; no obstante, podría suponer un elevado lastre ante un hipotético cambio de signo de la política monetaria del BCE.

Los buenos datos macroeconómicos con los que se cierra el año hacen que las perspectivas para 2016 sean favorables. La previsión de crecimiento del consenso de analistas está en torno al 2,7%, algo inferior a la de 2015, por la menor influencia de ciertos factores externos que han contribuido positivamente en los últimos doce meses. El consumo doméstico seguirá como protagonista, impulsado por la creación de empleo y la mejora de las condiciones de acceso al crédito. Al mismo tiempo, el fortalecimiento de la demanda hará que las empresas intensifiquen las inversiones una vez consumida su capacidad excedente. En el ámbito inmobiliario residencial, el visado de viviendas, tras ocho años de retrocesos, ha invertido la tendencia en algunas zonas, por lo que el sector contribuirá en 2016 al crecimiento.

Las previsiones podrían alterarse negativamente por algunos riesgos latentes. Entre ellos, las consecuencias de la fragmentación parlamentaria sobre la adopción de nuevas reformas, el equilibrio presupuestario y la inversión en un panorama de mayor incertidumbre. Asimismo, la desaceleración de los países emergentes, especialmente de los latinoamericanos, es posible que limite las exportaciones y reduzca los retornos de la inversión.

Entorno bancario

El sector bancario español se ha beneficiado de la mejora de las condiciones macroeconómicas y el reforzamiento de su solvencia tras el proceso de reestructuración y consolidación de los últimos años.

La contracción del crédito se modera con una caída del concedido a familias y empresas del 4,31%, frente al 7,07% registrado en 2014. A ello ha contribuido esencialmente el crecimiento de los nuevos préstamos a pymes y consumo, aunque también se observa un repunte de las formalizaciones de crédito hipotecario.

El entorno de bajos tipos de interés y el aumento de la competencia en la concesión de crédito han estrechado los diferenciales presionando la rentabilidad, una vez que el descenso del coste de la financiación está tocando fondo. Estas circunstancias obligan a las entidades a tender hacia un modelo de negocio más diversificado, orientado a la prestación de servicios financieros, y menos dependiente de la evolución de los tipos. En esa línea, hay que destacar la potenciación de los fondos de inversión, planes de pensiones, seguros de vida, gestión de patrimonios, etc.

La mejora de la eficiencia, vía reducción de costes operativos con nuevos ajustes de redes y plantilla, así como el aprovechamiento de economías de escala derivado de la consolidación del sector, permiten compensar en parte, la limitada capacidad de generar ingresos recurrentes.

En cuanto a la calidad de los balances, los activos dudosos han disminuido significativamente, por las menores entradas en mora, ante el clima económico más benigno, y la venta de carteras. Como consecuencia, la ratio de mora del sistema, 10,20%, ha descendido 241 p.b. en el año. El ritmo de salida de los activos adjudicados ha sido bajo, aun cuando particularmente en la primera mitad del 2015 se realizaron algunas operaciones de volumen en el mercado mayorista. En conjunto, los activos improductivos en balance han retrocedido, si bien todavía suponen un lastre que requiere de importantes esfuerzos para su reducción.

En el ámbito regulatorio se ha dado un nuevo paso hacia la Unión Bancaria. El 1 de enero de 2015 entró en vigor la directiva sobre resolución de entidades de crédito que ha sido traspuesta al derecho español por la Ley 11/2015, de 18 de junio, de recuperación y resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión. Respecto a la solvencia de las entidades españolas, la modificación de la Ley del Impuesto sobre Sociedades, a través de la Ley de Presupuestos Generales del Estado para el año 2016, ha eliminado la incertidumbre que existía en torno a la computabilidad de los activos fiscales garantizados en el cálculo del capital regulatorio. Por último, el Banco Central Europeo comunicó a finales de 2015 los resultados definitivos del Proceso de Revisión y Evaluación Supervisora (SREP) que determina las necesidades individuales de capital de cada banco en 2016, para cubrir los riesgos que se derivan de su actividad. Toda la banca española ha superado los niveles exigidos.

La presión regulatoria a la que está sometido el sector desde el inicio de la crisis financiera continuará previsiblemente en los próximos meses con la aplicación de la circular sobre riesgo de crédito que da una nueva redacción al Anejo IX de la CBE 4/2004 para adaptarlo a las Normas Internacionales de Contabilidad. Por otro lado, la revisión de la metodología de cálculo de los activos ponderados por riesgo que está realizando el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, con el fin de eliminar la heterogeneidad existente entre países y de la derivada de los distintos modelos de cálculo, podría impactar en los requerimientos de capital.

3. LÍNEAS ESTRATÉGICAS Y MODELO DE NEGOCIO

3.1. Plan Estratégico 2015-2017

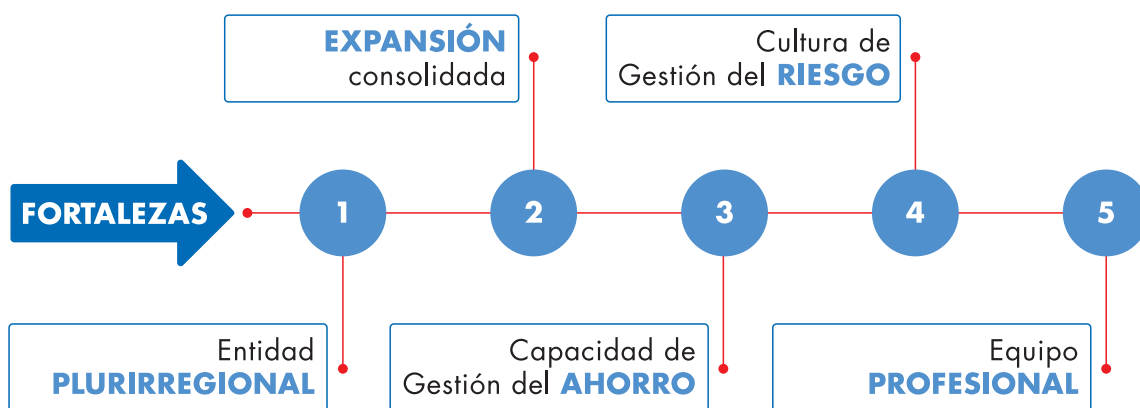
Ibercaja, para adaptarse a las nuevas coordenadas de la banca en España presentó en febrero de 2015 el Plan Estratégico 2015-2017.

El *Plan+* se asienta en las cinco fortalezas del Grupo que son soporte del posicionamiento dentro del sistema bancario español y que le han permitido superar con éxito la reciente crisis económica y financiera:

- 1) Liderazgo en sus mercados tradicionales, con una amplia base de clientes vinculados y una elevada cuota de mercado que le otorga ventajas competitivas.
- 2) Expansión consolidada en los últimos 25 años, especialmente en Madrid y el Arco Mediterráneo.
- 3) Capacidad de gestión del ahorro, basada en la contrastada especialización en el asesoramiento y la completa gama de productos.
- 4) Arraigada cultura de gestión del riesgo que ha permitido tener una menor morosidad que el sector.
- 5) Equipo profesional cualificado con un alto grado de compromiso con la Entidad y su proyecto.



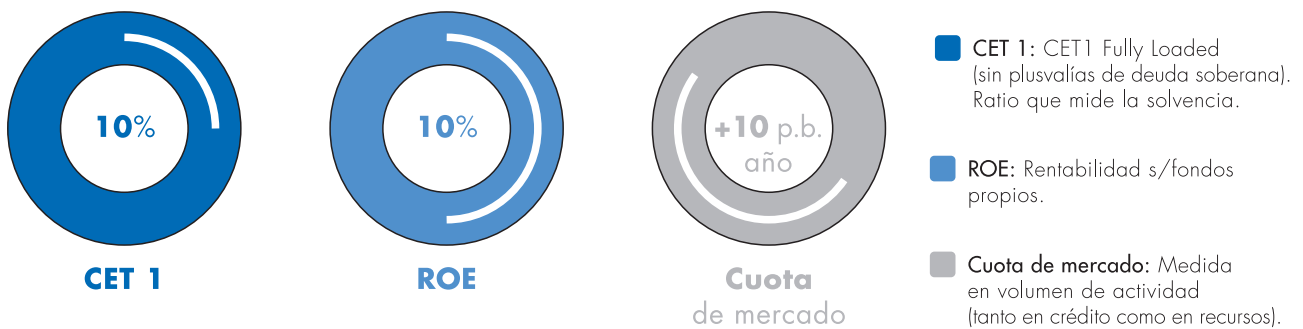
Fortalezas de partida



El gran reto del Plan es impulsar, dentro de un mercado cada vez más exigente, un negocio rentable, competitivo y creador de valor que resulte atractivo para clientes e inversores en la proyectada salida a bolsa. Los objetivos que se ha marcado son:

- Maximizar la solvencia y rentabilidad, incrementando los ingresos recurrentes y reduciendo los costes para obtener un conjunto diversificado de fuentes de mejora de la rentabilidad.
- Construir un proyecto empresarial reconocido por su buen gobierno, reputación y transparencia, que goce de la máxima confianza de los clientes y la sociedad.
- Ganar cuota de mercado en crédito y recursos creciendo en las líneas de negocio estratégicas.

Objetivos estratégicos



El Plan desgana diversos proyectos divididos en dos grandes enfoques: «Transformador» y «Ejecutivo». El primero de ellos está basado en la innovación y su desarrollo se extiende más allá de la duración del Plan. El segundo se apoya en lo que la Entidad sabe hacer para optimizar la cuenta de resultados en los próximos años a través de la excelencia en la gestión. Todo ello puede resumirse en:

- Afianzar el modelo de relación con el cliente basada en los máximos estándares de calidad.
- Aumentar la penetración en los segmentos de banca personal, privada y de empresas.
- Seguir generando ahorros de costes a través de una estructura funcional eficiente.
- Reducir la mora y poner en rentabilidad la inversión irregular.
- Mantener la identidad cultural y la reputación corporativa de Ibercaja logrando una diferenciación sostenible en el tiempo que aporte valor y crecimiento al negocio.

Los proyectos están diseñados siempre pensando en la mejora de la satisfacción y experiencia del cliente y se trabaja para hacerlos realidad a través del despliegue individualizado en los diferentes territorios donde opera la Entidad.

El éxito del Plan Estratégico es clave para que Ibercaja en su prevista salida a bolsa sea una entidad atractiva para los mercados.

3.2. Modelo de negocio

3.2.1. Banca minorista

Ibercaja apuesta por un modelo de banca universal centrado en el negocio minorista y basado en la calidad del servicio y la innovación. Atiende a una base estable de 2,8 millones de clientes: familias, empresas e instituciones públicas y privadas. Dispone de canales específicos y productos diferenciados adaptados a los distintos segmentos de clientes. Además de los servicios bancarios tradicionales, ofrece otros, como seguros, fondos de inversión, planes de pensiones y banca privada, apoyándose en un Grupo Financiero especializado. En el plano comercial, a lo largo del año, se ha extendido el enfoque de gestión que ha caracterizado tradicionalmente a Ibercaja a la red de Caja3, mejorando la rentabilidad y vinculación de los clientes, sin deteriorar sus niveles de satisfacción.



Banca de particulares

La banca de particulares es el pilar fundamental en la actividad del Grupo. Gestiona 2,7 millones de clientes que aportan el 85% del volumen de negocio e incluye los segmentos de familias y banca personal.

FAMILIAS

Las economías domésticas dan estabilidad y proporcionan los mayores porcentajes de recursos administrados e inversión crediticia. La gestión de la red de oficinas se concentra en el objetivo de captar nuevos clientes y consolidar la vinculación de los ya existentes, desarrollando propuestas atractivas adaptadas a las necesidades de cada colectivo en función de la situación familiar y los ingresos. Para lograrlo se han realizado diversas campañas y acciones comerciales a través de productos como: crédito para la adquisición de vivienda, financiación al consumo, depósitos a plazo, fondos de inversión, planes de pensiones, seguros de vida y riesgo, tarjetas y domiciliación de nóminas.

Descubrir Ibercaja se ha consolidado como una oferta financiera muy ventajosa dirigida a la captación de nuevos clientes. Se apoya en acciones de comunicación que ponen énfasis en la calidad del servicio y en la atención personalizada e invitan a descubrir los beneficios de trabajar con la Entidad.

Con el fin de apoyar y dinamizar la captación de clientes jóvenes y fidelizar los que ya son, ha continuado la campaña *Paquete Bienvenida Joven* que incluye como oferta básica el «Pack Joven» formado por un regalo, una cuenta de ahorro, una tarjeta financiera y el acceso a Ibercaja Directo, asimismo, todos los menores de 26 años están exentos de comisiones en servicios y tarjetas.

Iberfan es el espacio infantil creado para los niños que les permite, tanto a ellos como a sus familias, acceder a una gran variedad de ventajas en actividades formativas, de ocio y de tiempo libre. Con esta iniciativa se persigue conseguir que comiencen en edad temprana la relación con su entidad financiera de una forma amable. Desde su creación, en junio de 2015, se han producido 5.500 altas de socios.



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

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

BANCA PERSONAL

Uno de los principales objetivos del Plan Estratégico 2015-2017 es la transformación del modelo de negocio de la Entidad, poniendo especial énfasis en los segmentos con mayor potencial para la generación de volúmenes y resultados, entre los que se encuentra el de banca personal.

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

Los clientes de banca personal generan un volumen de actividad de 30.000 millones de euros. En un colectivo en el que el crédito tiene una importancia residual, los recursos de clientes ascienden a 27.500 millones, casi el 53% de los de la red minorista. El número de gestores especializados ha aumentado hasta 280, potenciándose asimismo el papel de los directores y subdirectores de oficina. En 2016 está previsto reforzar considerablemente la dotación de gestores para incrementar los volúmenes gestionados con clientes actuales y atraer otros nuevos.

El *Sistema Integrado de Orientación Comercial* es la herramienta fundamental en apoyo de la planificación financiera que diseña el servicio de banca personal. Realiza informes de evolución de la inversión del cliente, cálculo de rentabilidades de la cartera, informes de optimización fiscal y propuestas de inversión. En el año se ha consolidado la aplicación para planificar la jubilación y dar a conocer las alternativas de rescate de planes de pensiones, con sus implicaciones desde el punto de vista financiero y fiscal. Por otra parte, se está trabajando en incorporar simuladores para seguros de riesgo que ayuden al cliente a tomar decisiones sobre sus necesidades de previsión.

Los clientes de banca personal son los principales destinatarios de los acuerdos de gestión de carteras de fondos de inversión, opción en la que el inversor delega en los especialistas del Grupo Financiero la gestión activa de su cartera de fondos, tras una propuesta de inversión personalizada basada en el conocimiento del cliente, su perfil de riesgo, objetivos y experiencia en productos financieros. Este servicio, accesible desde 20.000 euros, sigue ganando atractivo, por lo que más de 62.000 ahorradores lo habían contratado al finalizar el año.

El asesoramiento a clientes de Banca Personal, uno de los servicios más valorados de Ibercaja, está certificado de acuerdo con la norma ISO 22222:2010.



**PORQUE NO HAY DOS
CLIENTES IGUALES
NI DOS FORMAS DE
AHORRAR IGUALES:
SERVICIO DE GESTIÓN
DE CARTERAS DE FONDOS.
A SU MEDIDA.**

iberCaja
HABLAMOS
CON
HECHOS

La formación de los gestores de Banca Personal se realiza con medios internos y externos. La mayoría de ellos cuentan con titulaciones específicas avaladas por entidades como la *European Financial Planning Association* (EFPA). El Plan Estratégico 2015-2017 incluye, dentro de las líneas de trabajo, un importante esfuerzo formativo para conseguir que al final del período, al menos el 70% de las figuras gestoras tengan un título externo de prestigio.

Negocio e instituciones

BANCA DE EMPRESAS

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

La banca de empresas cuenta con una unidad específica de 102 gestores que atienden a las empresas de mayor volumen y operatoria más compleja. Están apoyados por 213 directores de oficinas que tienen como clientes una masa crítica de pymes.

El 61% de las formalizaciones de préstamos y créditos realizadas en 2015 se han destinado a la financiación de actividades empresariales no inmobiliarias para lo que se han suscrito acuerdos de comercialización de líneas de financiación con organismos públicos. Destacan, por su importancia, los firmados con el Instituto



**AQUÍ CRECEN NEGOCIOS
FINANCIAMOS
SUS PROYECCTOS
EMPRESAS • COMERCIOS
AUTÓNOMOS
PROFESIONALES**



de Crédito Oficial (ICO Empresas y Emprendedores 2015 e ICO Exportadores 2015) y con el Banco Europeo de Inversiones para la financiación de pymes de la Comunidad de Madrid, La Rioja y Aragón. Asimismo, se han suscrito convenios con diferentes comunidades autónomas y asociaciones empresariales facilitando el crédito necesario a diversos colectivos como emprendedores, autónomos, jóvenes y sector agrícola.

Las empresas buscan en la expansión internacional nuevos mercados que hagan su negocio viable y más rentable. El Grupo se ha posicionado como entidad especializada para ayudar a las empresas en cualquier fase de su proceso de internacionalización. El total de operaciones realizadas ligadas al negocio internacional asciende a casi 311.000, destacando la financiación al comercio exterior con un incremento en el año del 23,88% por volumen y del 10,42% en número de operaciones.

Ibercaja ha patrocinado diversos eventos relacionados con el mundo de la empresa en los que especialistas de diferentes materias han analizado la situación económica y debatido estrategias que puedan favorecer el crecimiento y la competitividad. Cabe citar: el Congreso Iniciativa Pymes celebrado en Zaragoza, Burgos y Badajoz, la II Feria de Financiación y la VI Convención de Directivos ADEA y diferentes sesiones organizadas conjuntamente con la Confederación Regional de Empresarios de Aragón.

COMERCIOS

Esta área proporciona una gestión personalizada y de valor a titulares de comercios o autónomos que trabajan preferentemente en el sector servicios. La definición de estrategias y políticas comerciales adecuadas y el diseño de ofertas específicas son aspectos que se han tenido en cuenta para desagregar en dos el catálogo de respuestas a sus necesidades: Plan Impulso Comercios y Plan Apoyo Autónomos, con una serie de ventajas y condiciones especiales en productos de ahorro y financiación.

Al servicio de TPV se han agregado las modalidades *AplazO* y *anticipo TPV* que permiten a los comercios ofrecer financiación a sus clientes y facilitan la solicitud de financiación para el titular del negocio en base a la facturación que realiza.

Ibercaja tiene acuerdos de colaboración con diversas cámaras provinciales de comercio, asociaciones y patronales del sector para dar a sus afiliados servicios financieros en términos ventajosos. En 2015 se han renovado los suscritos con las Asociaciones Provinciales de Expendedores de Tabaco y Timbre de Madrid, Zaragoza y Teruel y se han firmado nuevos convenios con la Federación de Empresarios de Comercios y Servicios de Zaragoza y Provincia, con la Ciudad del Taxi de Madrid, así como con diversas franquicias.

INSTITUCIONES Y OTROS COLECTIVOS

Ibercaja colabora con instituciones públicas y privadas de ámbito estatal y territorial. En 2015 las relaciones con este tipo de entidades se han incrementado considerablemente, en algunos casos se han renovado acuerdos ya existentes y en otros se han formalizado convenios y ofertas comerciales dirigidas a nuevos colectivos.

Dentro del sector privado, miembros de colegios profesionales, asociaciones, empleados públicos y de grandes empresas, comunidades de propietarios, etc. se han beneficiado de una oferta personalizada.

En el ámbito local, provincial y autonómico, el Grupo mantiene acuerdos para la recaudación de impuestos con ayuntamientos, diputaciones y comunidades autónomas, lo que representa una vía de negocio y simplifica la relación de los clientes con las Administraciones Públicas.

SECTOR AGRÍCOLA

La fuerte implantación de Ibercaja en localidades eminentemente agrícolas dentro de su zona tradicional hace que este segmento de negocio tenga un importante número de clientes: personas físicas, cooperativas, sociedades agrarias de transformación e industrias agroalimentarias. Los productos y servicios se han ido ampliando progresivamente, así como los convenios y acuerdos con instituciones y operadores relevantes en el sector primario.

La Entidad da soporte a los agricultores y ganaderos en la solicitud de ayudas públicas en el marco de la Política Agraria Común (PAC), habiendo tramitado en el 2015 más de 40.000 expedientes.

Para favorecer el desarrollo rural se ha puesto a disposición de los jóvenes agricultores una línea de financiación que facilita su incorporación al sector y otra para los profesionales ya instalados que requieran realizar inversiones en sus explotaciones. Demostrando la cercanía con el mundo rural en los momentos difíciles, se han facilitado a los afectados por el desbordamiento del río Ebro, durante el primer trimestre de 2015, préstamos en condiciones preferentes como apoyo para paliar los daños sufridos.

El Grupo ha participado en diversos eventos relacionados con el sector agroalimentario: Feria Internacional del Sector de Frutas y Hortalizas de Madrid, Feria de la Maquinaria Agrícola de Lerma y, en Extremadura, la Feria Internacional Ganadera (Zafra) y Agroexpo (Don Benito).



**PARA AGRICULTORES
Y GANADEROS
VENGA A IBERCAJA.
LE AYUDAMOS
EN SU TRAMITACIÓN
Y ATENDEMOS
SUS CONSULTAS.**

**NUEVA
PAC**




3.2.2. Multicanalidad

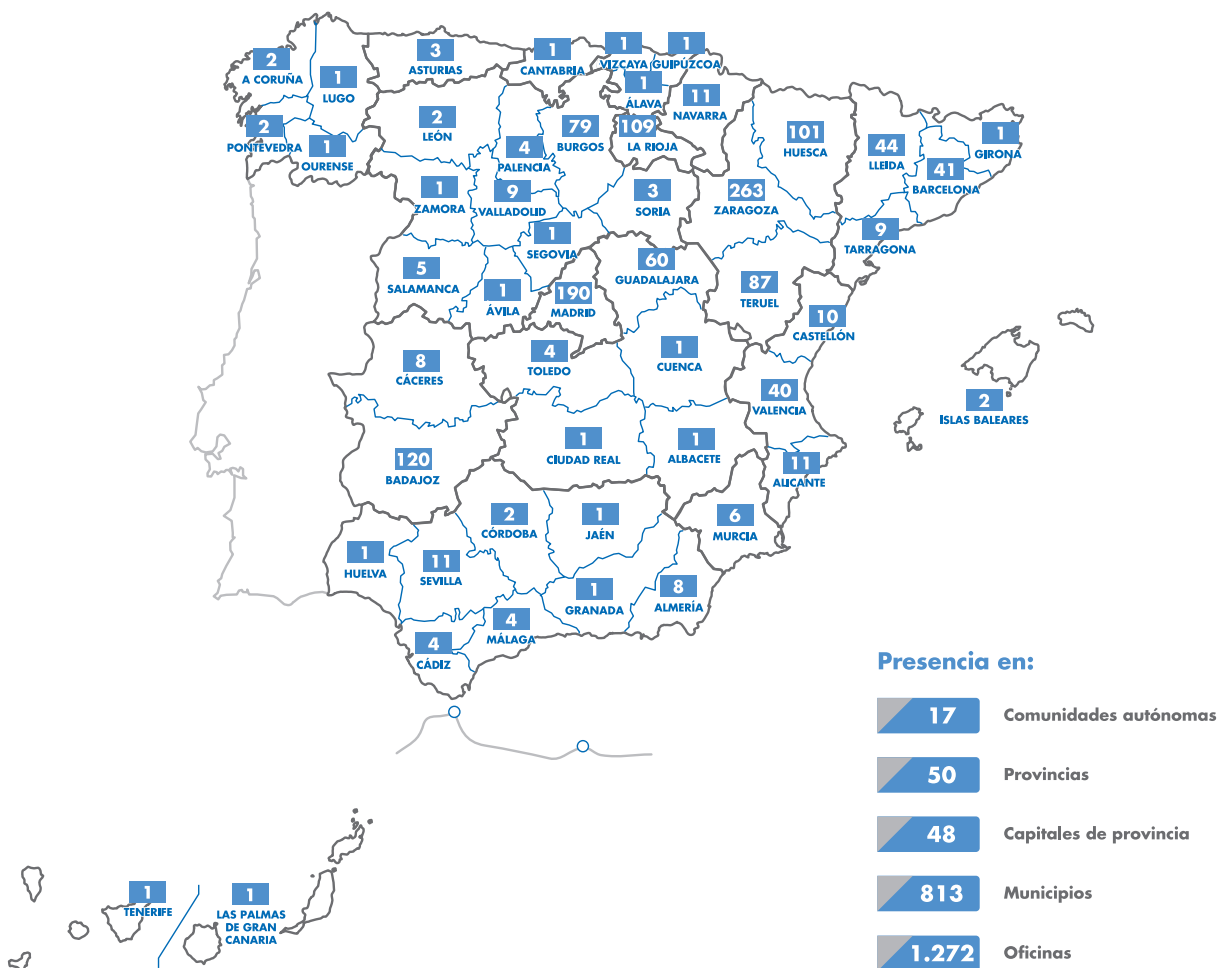
Ibercaja busca acercar los servicios al cliente para que pueda disponer de ellos en cualquier lugar y momento. Su objetivo es integrar los canales tradicionales con los más novedosos, manteniendo la relación continuada y de confianza que otorga el contacto personal. La incorporación de nuevos contenidos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

Red de oficinas

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

En la estructura de la red conviven junto a las oficinas de banca universal, centros de banca privada, oficinas de asesoramiento especializado y otras de atención rápida. A lo largo de 2016 se va a completar la segmentación con la apertura de centros específicos de empresas.

Red de oficinas - Grupo Ibercaja (situación a 31-12-15)



La adquisición de Caja3 en 2014 puso en marcha un plan de racionalización para fusionar oficinas de reducida dimensión o muy próximas entre sí, proceso que ha continuado en este ejercicio. Al finalizar 2015, el número de sucursales asciende a 1.272, con una reducción en el año de 81 dentro del territorio nacional y de 3 centros localizados en Portugal, sustituidos por una oficina de representación en aquel país. En todo momento se prioriza preservar la cercanía con el cliente y mantener el servicio incluso en núcleos de muy escasa población.

La distribución por comunidades autónomas es: 451 puntos de venta en Aragón, 190 en la Comunidad de Madrid, 128 en Extremadura, 109 en La Rioja, 105 en Castilla y León, 95 en Cataluña, 67 en Castilla-La Mancha, 61 en la Comunidad Valenciana, 32 en Andalucía y 34 en otras comunidades autónomas.

Gestores especializados en banca de empresas y banca personal apoyan a la red de oficinas prestando un servicio de alto valor añadido. A fin de acrecentar la relación con las empresas es inminente la apertura de los dos primeros Centros de Negocio de Empresas ubicados en Zaragoza y Madrid, estando previstas tres aperturas más en 2016 y siete en 2017. Por su parte, la filial de banca privada del Grupo, Ibercaja Patrimonios, ha abierto tres nuevas oficinas en Burgos, Badajoz y Sevilla que se añaden a las siete ya operativas.

El modelo de oficina trata de optimizar la gestión y la eficiencia comercial, proporcionando al mismo tiempo un ambiente grato para el cliente. En 2015 se ha puesto en marcha una experiencia piloto consistente en un nuevo concepto de oficina, denominado Modelo de Atención Personalizada. Bajo este enfoque operan ya 25 sucursales, de forma que existen dos espacios diferenciados, en locales independientes pero muy próximos entre sí, que funcionan complementariamente. Uno de ellos, de atención rápida, destinado a la realización de operaciones básicas de menor complejidad y, otro, dedicado al servicio de asesoramiento integral. Se consigue así mejorar, en un marco más propicio, la atención al cliente que requiere un trato personalizado y aumentar la privacidad.



Banca electrónica

Ofrece a sus clientes varios canales a distancia para que realicen sus operaciones en el entorno no presencial que les resulte más práctico y sencillo, ya sea en Internet, vía Ibercaja Directo, o mediante telefonía fija o móvil.

La banca *online* Ibercaja Directo es la plataforma a distancia de uso más habitual. Cuenta con versiones específicas para particulares, negocios, jóvenes y comercios. Las operaciones que se realizan a través de los servicios a distancia siguen creciendo en sintonía con la tendencia del mercado. Aumentan constantemente los clientes que utilizan sus dispositivos para conectarse, controlar sus cuentas y realizar operaciones. Previamente a cada una de las acciones comerciales trazadas durante el año se ha realizado un estudio del perfil de los clientes seleccionados como público objetivo a fin de escoger el mix de canales más adecuado para difundir la comunicación.



Tanto para particulares como empresas se ha abordado un proyecto de mejora en la administración y gestión de la documentación con nuevos desarrollos. De igual forma, se ha agilizado el proceso de solicitud de préstamo Ibercaja Directo, simplificando la contratación gracias a una visualización más clara de las opciones disponibles, y se ha incorporado la posibilidad de consulta de seguros de riesgo. Por otra parte, se han atendido sugerencias de clientes surgidas en la experiencia de uso, como simplificar el acceso a la correspondencia de las personas jurídicas y la exportación de datos relativos a algunas operaciones. Finalmente, se han desarrollado adaptaciones exigibles por la normativa sobre Servicios de Pagos SEPA en los servicios de envío de remesas.

La web pública de Ibercaja Banco (www.ibercaja.es) es un entorno que cuenta con más de 6 millones de visitas mensuales. Difunde el catálogo comercial de productos y servicios y cuenta con un espacio de interrelación con el visitante desde el que puede ampliar la información mediante tablas comparativas y simuladores, así como suscribirse a avisos y boletines. Para cumplir con el objetivo de que el cliente reciba una experiencia homogénea, independientemente del dispositivo que utilice, se ha reprogramado y diseñado la web pública favoreciendo la navegación multiplataforma. La tendencia del mercado a la coexistencia de mayor número de dispositivos y variedad de los mismos exigía esta transformación, que da respuesta a las necesidades actuales y potenciales.

Redes sociales

Ibercaja está presente en las principales redes sociales para favorecer la comunicación con los grupos de interés de la Entidad ofreciendo información del Grupo, de sus servicios y respondiendo a las demandas de clientes y público en general.

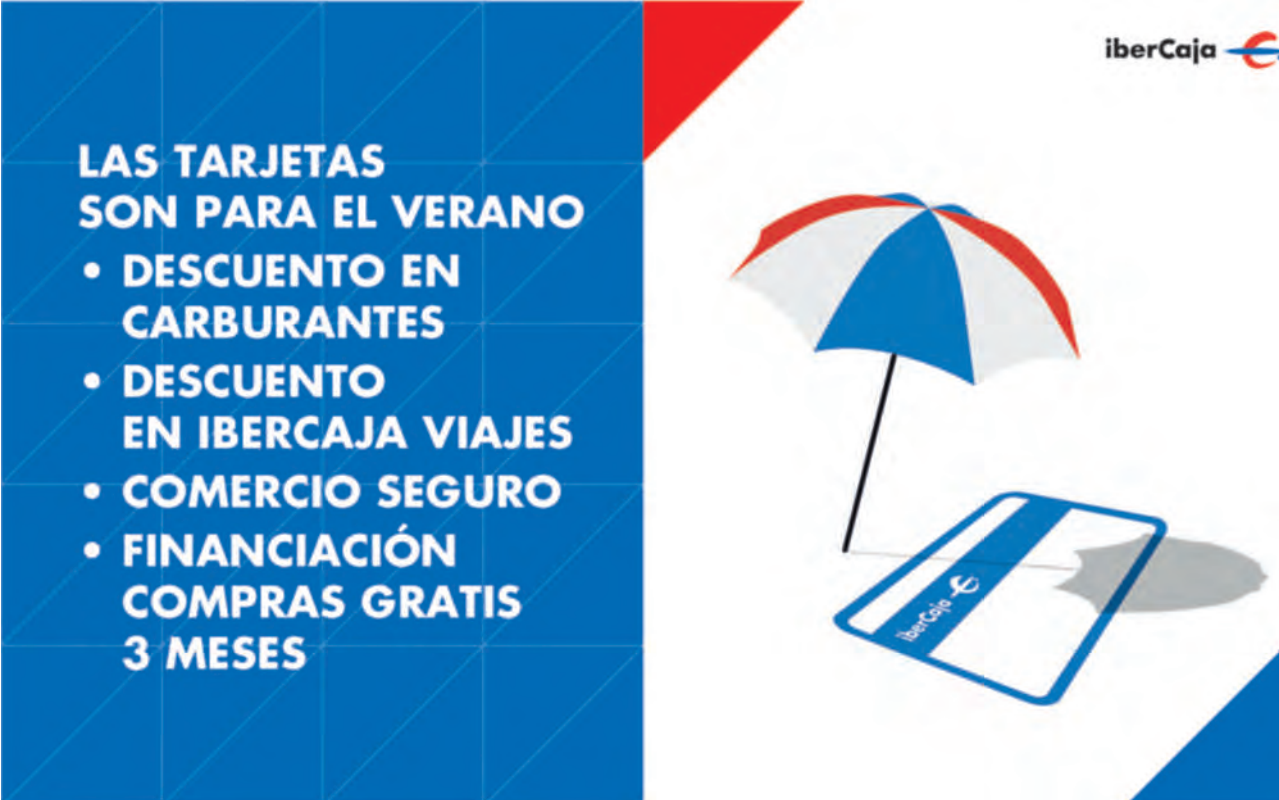
Autoservicio y medios de pago


Una amplia red de 1.553 terminales de autoservicio permite realizar las operaciones más habituales: reintegros de efectivo, consulta de saldos y movimientos, pagos de recibos, activación de tarjetas, carga de teléfono móvil y compra de entradas de espectáculos. De esta forma, se traspasa la operatoria de menor valor añadido a canales alternativos liberando de carga de trabajo a la red de oficinas, lo que hace posible potenciar la acción comercial.

Las tarjetas vivas en circulación ascienden a 1,5 millones, habiendo generado en el año 118 millones de operaciones, con un volumen cercano a 7.700 millones. El número de titulares llega a casi 1 millón. Para incentivar el uso de este medio de pago y fomentar la financiación a través de él se ha realizado una promoción con aplazamiento en el pago de las compras realizadas que resulta gratuito en los tres primeros meses y sin gastos de gestión.

Con el fin de hacer patentes las ventajas de utilizar la tarjeta de crédito en las compras habituales se han incorporado nuevos simuladores que muestran al titular el ahorro que puede obtener en función de la facturación y de su grado de vinculación con Ibercaja.

La Entidad tiene 18.931 terminales de punto de venta (TPV) ubicados en comercios de todo el país.



iberCaja 

LAS TARJETAS SON PARA EL VERANO

- **DESCUENTO EN CARBURANTES**
- **DESCUENTO EN IBERCAJA VIAJES**
- **COMERCIO SEGURO**
- **FINANCIACIÓN COMPRAS GRATIS 3 MESES**

The graphic features a blue grid background on the left. On the right, there is a stylized illustration of a blue and red umbrella and a blue and white IberCaja credit card. The IberCaja logo is in the top right corner.

3.2.3. Calidad de servicio

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

Reconocimientos externos

Ibercaja cuenta desde el año 2007 con el Sello a la Excelencia Europea 500+. El galardón es el máximo reconocimiento concedido a las empresas que adoptan en su gestión los criterios EFQM. La Entidad continúa trabajando en este campo, consciente de que la mejora es una labor constante e imprescindible para mantener un posicionamiento destacado en el mercado.

Exponente del compromiso de Ibercaja con la excelencia es la obtención, en noviembre de 2015, del Sello de Oro Aragón Empresa, que concede el Instituto Aragonés de Fomento (IAF) y supone el máximo reconocimiento a la gestión empresarial en la Comunidad.

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



Conocimiento del cliente

Durante 2015 se ha avanzado en el Sistema de Gestión de la Experiencia a fin de asegurar que los medios humanos, productos, procesos, tecnología y cultura de la Entidad se dirigen a conseguir la más alta calidad en la gestión. Las iniciativas más relevantes se han enfocado a profundizar en el conocimiento del cliente y sus necesidades cambiantes a través del ciclo vital, determinando cuál es el papel del banco en cada uno de los momentos y a elaborar guías de gestión que ayuden a prestar la mejor atención ante cualquier necesidad financiera.

Medición interna de la calidad

Ibercaja efectúa estudios de satisfacción mediante encuestas a particulares y empresas para conocer la percepción que tienen sobre la Entidad, evaluar los servicios que ofrece e identificar aquellos aspectos susceptibles de mejora. Los datos de satisfacción, recomendación y fidelidad, diferenciados por segmentos, reflejan un alto grado de valoración.

Además de las encuestas, se utiliza la «observación experta», una auditoría de calidad que analiza el proceso comercial, observa y evalúa la acogida con la que se recibe a un cliente potencial, la idoneidad de la oferta,

Satisfacción de clientes

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

NPS = Net Promoter Score = % promotores – % detractores

Índice que mide la propensión a la recomendación de los clientes de una empresa. Para ello se pide a los clientes calificar en una escala de 0 a 10, donde 0 es «Muy improbable» y 10 es «Definitivamente lo recomendaría». Según los resultados, los clientes se clasifican en promotores, pasivos y detractores:

- Los que responden asignando 9 o 10 puntos: promotores.
- Los que asignan 7 u 8 puntos: pasivos.
- Los que otorgan 6 puntos o menos: detractores.

el nivel de información ante una necesidad específica y otros indicadores como: amabilidad, cercanía, tiempo de espera, privacidad y discreción. Constantemente se amplía el radio de acción a campañas comerciales específicas para así promover actuaciones de mejora en las oficinas en las que se observan déficits.

Observaciones expertas 2015

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

Servicio de atención al cliente

La Entidad tiene, a disposición de sus clientes, un servicio de atención de quejas, sugerencias, reclamaciones y otras solicitudes como las que están dentro del ámbito de la LOPD. El objetivo es que la resolución de la incidencia sirva para incrementar la satisfacción del cliente, fortalecer su confianza en Ibercaja y, al mismo tiempo, poner de manifiesto aspectos susceptibles de mejora, ya sea relativos al servicio prestado, a cuestiones relacionadas con la comercialización de productos, subsanación de errores u optimización de procesos operativos.

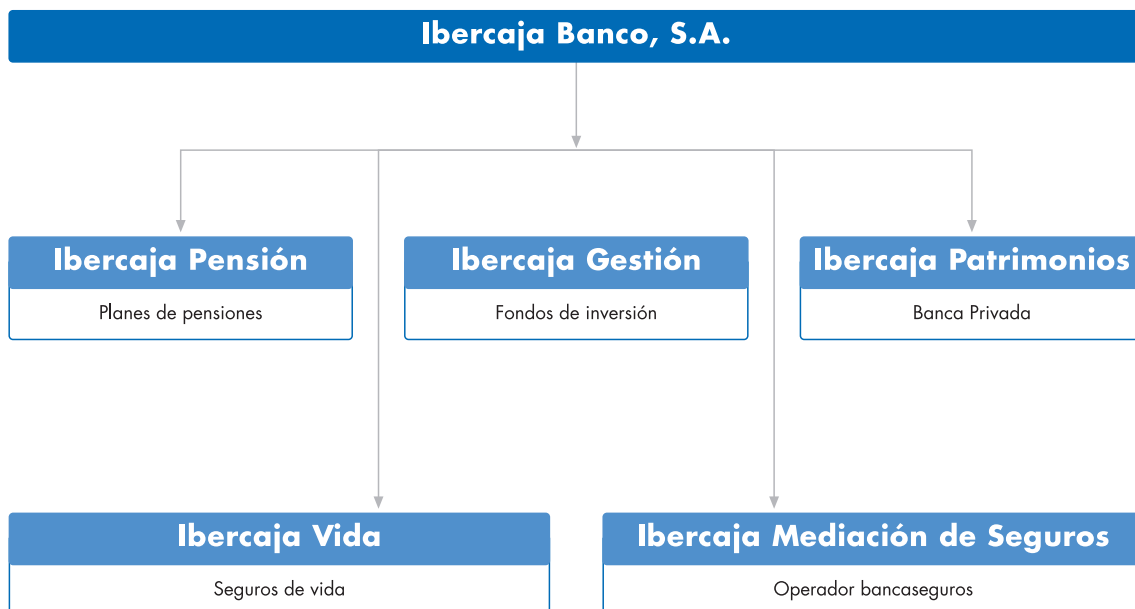
Si excluimos aspectos relacionados con la LOPD, la ratio de reclamaciones por cada 100 clientes es únicamente del 0,002, lo que hace patente el esfuerzo realizado por todos los niveles de la Entidad para incrementar la información sobre contratos, productos y servicios, así como la calidad de la gestión de los profesionales del Grupo.

Durante el año se ha desarrollado un plan bajo el título «Contacte con su oficina» haciendo hincapié en que la primera instancia para la atención de sugerencias o resolución de quejas debe ser la oficina, dada su proximidad y trato directo con el cliente, así como el conocimiento de su idiosincrasia y necesidades.

4. GRUPO FINANCIERO

Creado en 1988 y 100% propiedad de Ibercaja, está formado por sociedades especializadas en fondos de inversión, planes de ahorro y pensiones, bancaseguros, patrimonios y leasing-renting. La capacidad innovadora y una oferta especializada lo colocan en una posición destacada entre las entidades financieras españolas. Sus productos dirigidos tanto a particulares como a empresas se comercializan en la red de oficinas, complementando la oferta de servicios bancarios de la Entidad.

Dentro del ejercicio, se ha finalizado la absorción por sociedades del Grupo de la actividad que realizaban algunas compañías participadas por Caja3 en el ámbito de la actividad de seguros de los ramos de vida y riesgo, así como de planes de pensiones.



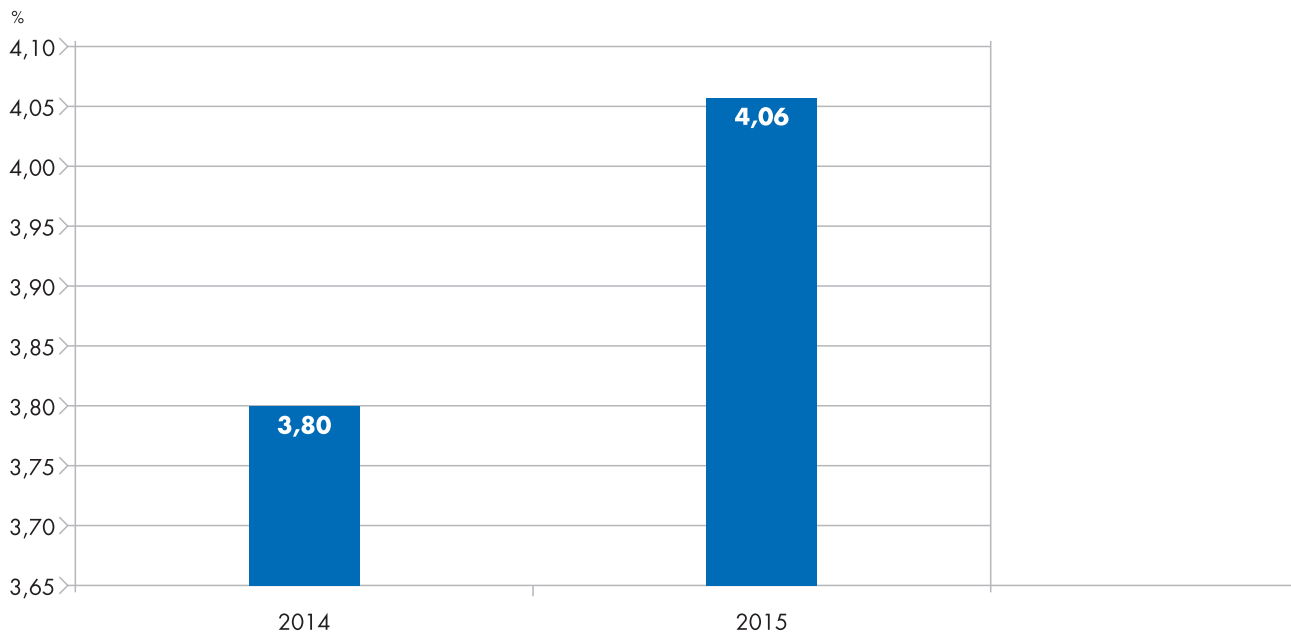
4.1. Gestión de Instituciones de Inversión Colectiva

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

En la misma senda del pasado año, la industria de fondos de inversión ha vuelto a cerrar un ejercicio brillante. Se explica por el actual contexto de tipos de interés reducidos, que favorece la búsqueda de mayores rentabilidades en productos financieros distintos de las imposiciones a plazo tradicionales y por el activo papel desempeñado por las entidades bancarias en su comercialización. El patrimonio gestionado por las IIC nacionales, 25.000 millones, ha crecido un 12,84% interanual, a consecuencia del buen nivel de captaciones netas en las que juegan un papel predominante los fondos mixtos, por el mayor apetito al riesgo de los ahorradores.

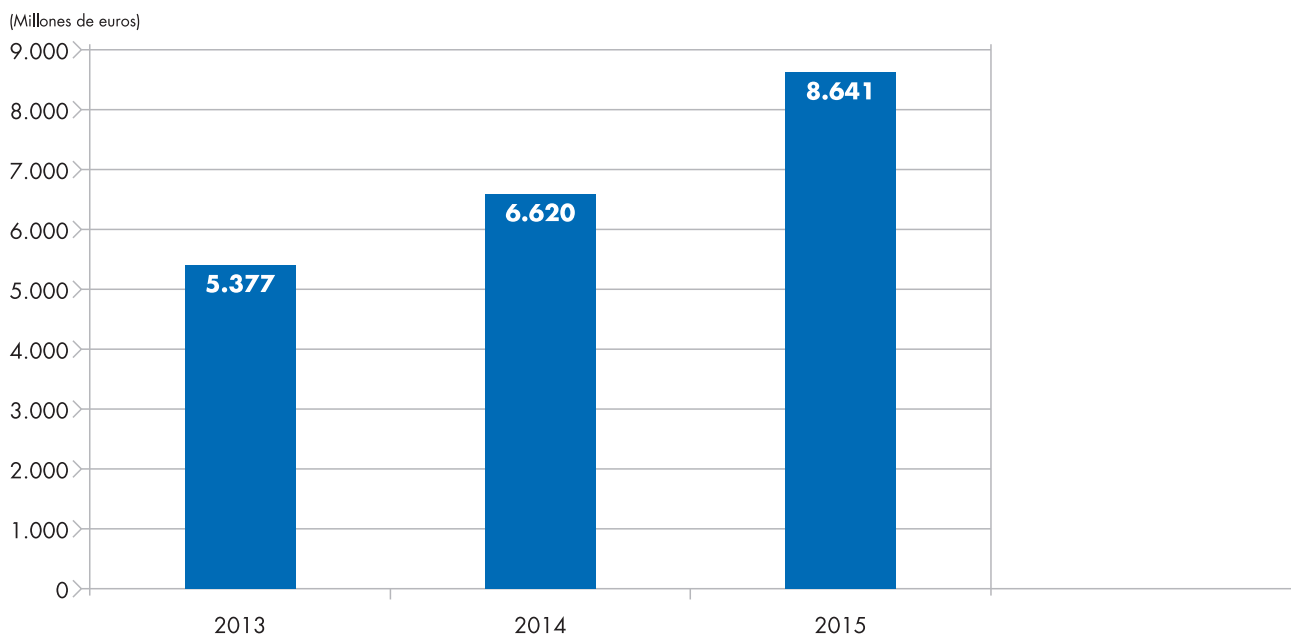
A diciembre de 2015, Ibercaja Gestión administraba un patrimonio de 8.641 millones, un 30,52% superior al de un año antes. Esta cifra constituye un récord para la Entidad, que le lleva a escalar hasta la octava posición en el *ranking* nacional. Buena parte del aumento de patrimonio tiene su origen en las aportaciones netas del período, más de 2.000 millones de euros, casi el doble de las registradas en 2014 y que es, porcentualmente, el mayor incremento entre las entidades del sector. La cuota de mercado en fondos de inversión gestionados o comercializados del Grupo asciende al 4,06%, con un avance en el año de 26 puntos básicos.

Evolución de la cuota de mercado de fondos de inversión



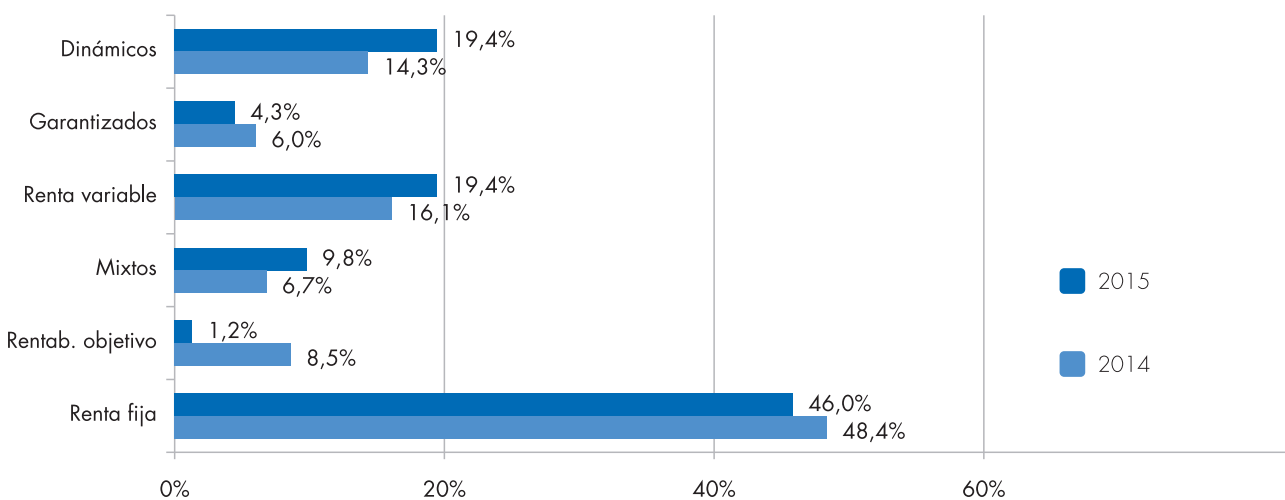
Es de destacar que más del 80% de las suscripciones se han hecho bajo la modalidad de acuerdos de gestión de carteras. Con ellos, el ahorrador se beneficia de la adecuada composición y diversificación de una cesta de fondos diseñada en función del riesgo que asume. La Entidad ha diseñado cuatro gamas (Cartera Equilibrada, Evolución, Crecimiento y Dinámica) que cubren todo el abanico de perfiles de clientes, desde los más conservadores a los más arriesgados. A lo largo de 2015, el patrimonio gestionado en esta clase de acuerdos se ha incrementado un 136%, las aportaciones netas alcanzan los 1.669 millones de euros y el número de partícipes que dispone del servicio supera ya los 62.000.

Evolución patrimonio fondos de inversión – Ibercaja Gestión



La gestora cuenta con 65 fondos de inversión adaptados a cualquier coyuntura de mercado y a cada inversor. Durante el ejercicio, en busca de un mayor retorno de la inversión, ganan peso en la estructura de patrimonio tanto los fondos de renta variable como mixtos y dinámicos, en detrimento de los de renta fija, rentabilidad objetivo y garantizados. El entorno de bajos tipos de interés ha impedido la construcción de nuevos fondos de renta fija con objetivo concreto de rentabilidad o capital garantizado. Por ello, tras el vencimiento de algunos de ellos, su patrimonio ha sido absorbido por otros preferentemente de la categoría de fondos dinámicos.

Estructura del patrimonio en fondos de inversión



Además, Ibercaja gestiona 16 Sociedades de Inversión de Capital Variable (SICAV), con un volumen próximo a 80 millones de euros.

Los fondos de la gestora han recibido reconocimientos externos que avalan su calidad en un entorno muy competitivo y en el que la oferta es cada vez más amplia y variada. En la edición 2015 de los premios Expansion-AllFunds, que valoran la trayectoria, imagen, percepción del mercado y grado de satisfacción del partícipe, Ibercaja Gestión ha sido finalista en la elección de mejor gestora nacional y el grupo de gestores en la designación del mejor equipo de gestión de renta fija. Asimismo, el fondo Ibercaja Oportunidad Renta Fija ha alcanzado la máxima calificación, Fondo 5 estrellas y Rating Bronze, otorgada por la agencia de análisis Morningstar. Estos galardones consolidan la imagen de prestigio de los fondos de Ibercaja y de la sociedad gestora.

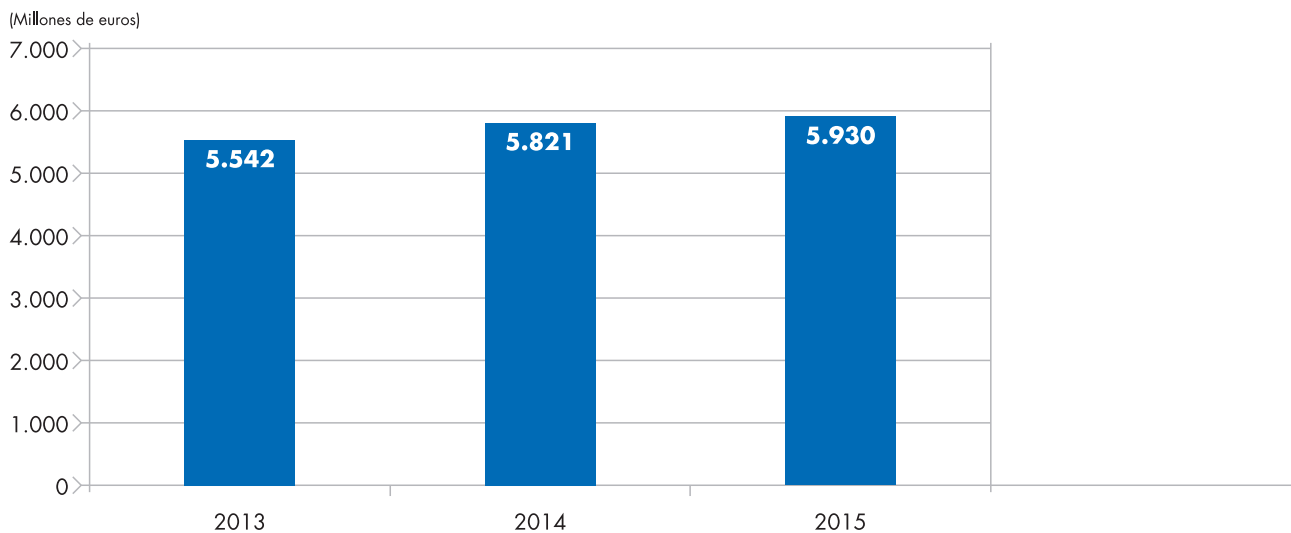


4.2. Gestión de planes de pensiones

Ibercaja Pensión, EGFP, S.A. es la sociedad del Grupo que tiene por objeto la gestión de planes de pensiones en sus diferentes modalidades. En los primeros meses del año absorbió el negocio que en este ámbito realizaba Caja Badajoz Vida y Pensiones, culminando la reorganización societaria realizada con motivo de la adquisición de Caja3.

Al finalizar 2015 el volumen de ahorro gestionado es de 5.930 millones, distribuido en planes de empleo e individuales. El crecimiento, 1,88% interanual, coloca a la Entidad en la quinta posición en el ranking sectorial, con una cuota de mercado del 5,67%.

Evolución patrimonio fondos de pensión



El patrimonio gestionado en planes individuales, 1.978 millones, avanza un 3,14% hasta lograr una cuota de mercado del 2,91%. El incremento es fruto de la actividad comercial llevada a cabo para promover el ahorro que complementa las pensiones públicas en el momento de la jubilación. Es de valorar que el crecimiento se ha logrado en un año en el que la reforma de la ley del IRPF ha reducido el límite anual de aportaciones susceptible de desgravación.

Para simplificar la oferta de planes de pensiones individuales se ha renovado el catálogo de productos con el propósito de integrar los procedentes de Caja3 y obtener sinergias que permitan mejorar la eficiencia y calidad en la gestión. La gestora ha lanzado una nueva línea de planes de pensiones con la que se completa la actual gama. Se trata de los planes de pensión de gestión activa que nacen con una filosofía similar a los acuerdos de gestión de carteras de fondos de inversión. Llevan a cabo una gestión más dinámica y flexible de las carteras buscando aprovechar al máximo las tendencias de los mercados eligiendo en cada momento las inversiones más adecuadas y realizando los cambios necesarios según la coyuntura y las expectativas, todo ello siempre dentro de un nivel de riesgo predeterminado. En los escasos meses de andadura han conseguido una excelente acogida, concentrando más del 10% del patrimonio total en planes individuales.

El *Plan Ibercaja de Pensiones Sostenible y Solidario* está destinado a ahorradores comprometidos con la sostenibilidad y sigue criterios de inversión socialmente responsable. Es uno de los primeros planes de esta categoría a nivel nacional y da respuesta a una sensibilidad creciente que demanda productos con un perfil ético. Como muestra del compromiso del Grupo con la sostenibilidad, se destina una parte de la comisión de gestión a ONGs del ámbito social y medioambiental.

En planes de empleo, el patrimonio, 3.952 millones, anota un crecimiento del 1,26%. La cuota de mercado de este segmento de negocio, 11,12%, sitúa a la Entidad en el tercer puesto entre las gestoras españolas. Dentro de los 20 planes de 70.436 partícipes se encuentran los de destacados colectivos, como empleados de Endesa y del Banco de España, Administraciones Públicas de Aragón, además de importantes ayuntamientos de toda España.



A lo largo de 2015 Ibercaja Pensión ha participado y organizado importantes eventos en materia de previsión social en los que reputados expertos han debatido sobre los sistemas públicos y privados de pensiones, su futuro y complementariedad. Destacan el realizado en Zaragoza «Presente y Futuro del Sistema de Pensiones» y el celebrado en Madrid «Planes de Pensiones en España. Retrospectiva crítica y futuro por definir» que contaron con la presencia de profesionales del sector y una gran acogida de público.

En cuanto a galardones, la publicación británica *World Finance* ha reconocido por segundo año consecutivo a Ibercaja Pensión como «Mejor Gestora de España 2015». Para ello ha tenido en cuenta la rentabilidad de los fondos de pensiones, la transparencia en la información y el asesoramiento ofrecido a los clientes particulares e instituciones. Asimismo, *Investments and Pensions Europe*, en su última edición, ha seleccionado al Fondo de Pensiones de los Empleados de Endesa, gestionado por Ibercaja, entre los cuatro mejores fondos europeos de su categoría.

The advertisement features a woman smiling in the center. To her left, on a blue background, is the text: **EXPERTOS EN QUE SU PLAN DE PENSIONES SE ADAPTE A USTED**. To her right, a curved banner contains the text: *Plan de pensiones solo para Rosa, porque Rosa es única*. In the top right corner, the Ibercaja logo is displayed with the slogan 'HABLAMOS CON HECHOS'.

4.3. Actividad aseguradora del Grupo

El negocio asegurador del Grupo se desarrolla por empresas que operan en el ramo de vida y no vida proporcionando productos y apoyo especializado a la red de oficinas de Ibercaja Banco.

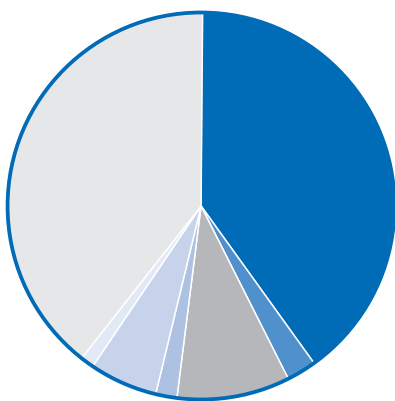
La adquisición de Banco Grupo Caja3 supuso el inicio de un proceso de reestructuración del negocio de bancaseguros a fin de simplificar su estructura, mejorar la eficiencia y alinear la estrategia de las sociedades adquiridas al modelo de Ibercaja. Este proceso ha finalizado en 2015 con la fusión por absorción de Caja Badajoz Vida y Pensiones en Ibercaja Vida.

Ibercaja Vida Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.U. centra su actividad en la instrumentación de seguros de ahorro inversión y de vida riesgo para la distribución a través de la red de oficinas. Genera más del 50% de los resultados del Grupo Financiero y cuenta con una gama de productos, que incluye seguros de ahorro sistemático, ahorro inversión, rentas vitalicias y temporales, planes individuales de ahorro sistemático (PIAS), seguros de ahorro individuales a largo plazo (SIALP), planes de previsión asegurados y otros. La actividad se completa con el aseguramiento de compromisos por pensiones procedentes de la exteriorización de diversas empresas.

Las provisiones técnicas ascienden a 6.067 millones de euros, la variación interanual, -9,22%, es consecuencia de la salida del perímetro de algunos fondos de pensiones asegurados que han pasado a ser fondos gestionados. Aislado este efecto, el incremento sería del 0,13%. Ibercaja Vida ocupa la quinta posición en el ranking sectorial, con una cuota de mercado del 3,62%.

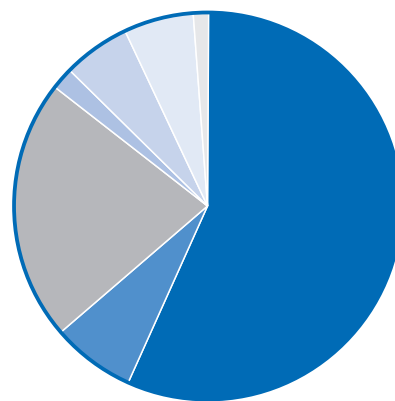
El volumen de primas cobradas, 990 millones, coloca a Ibercaja Vida en el quinto lugar del ranking, alcanzando una cuota de mercado del 3,88%. El número de pólizas es superior a 852.000, un 9,5% más que en 2014.

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



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

Distribución de la provisión matemática por gama de seguros de ahorro y primas en Vida-Riesgo a 31-12-15 en Ibercaja Vida (millones de euros)



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

Los seguros vinculados a la jubilación y a la tercera edad son los que han experimentado mayor crecimiento. De este modo, los planes individuales de ahorro sistemático crecen el 16%, consolidándose el liderazgo en esta clase de negocio con una cuota de mercado del 17,04%. Por su parte, las rentas vitalicias avanzan un 5% en el año.

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

En 2015 ha absorbido la actividad de bancaseguros de la antigua CAI dando por concluido el proceso de integración de todos los operadores del Banco Grupo Caja3.

La cartera de la sociedad genera primas por importe de 227 millones de euros, con un crecimiento del 2% respecto a diciembre de 2014. El número total de pólizas se eleva a 1.045.667.

La actividad comercial ha girado en torno a campañas específicas y una genérica bajo el lema «Que nada le quite el sueño» que han abarcado distintos productos, como la nueva modalidad de seguro Ibercaja Hogar Protección, que recoge importantes mejoras sobre las prestaciones anteriores, seguros de riesgo negocios, seguro de salud y seguro de responsabilidad de altos cargos directivos.

Las oficinas han incorporado una nueva herramienta con un simulador de continente y contenido para seguros de hogar que da al cliente información actual del valor estimado del inmueble en el mercado y calcula de forma sencilla las cantidades razonables que debe contratar en su seguro de hogar, así como las primas que devengan.

**QUE NADA LE quite
EL SUEÑO**

**GAMA DE SEGUROS
IBERCAJA**

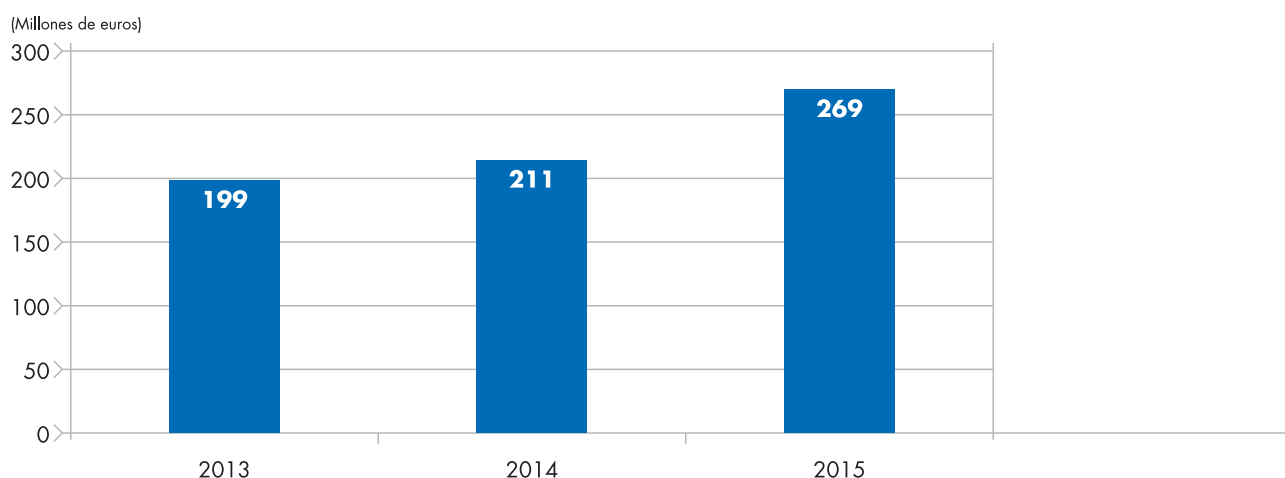
iberCaja

4.4. Leasing y renting

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

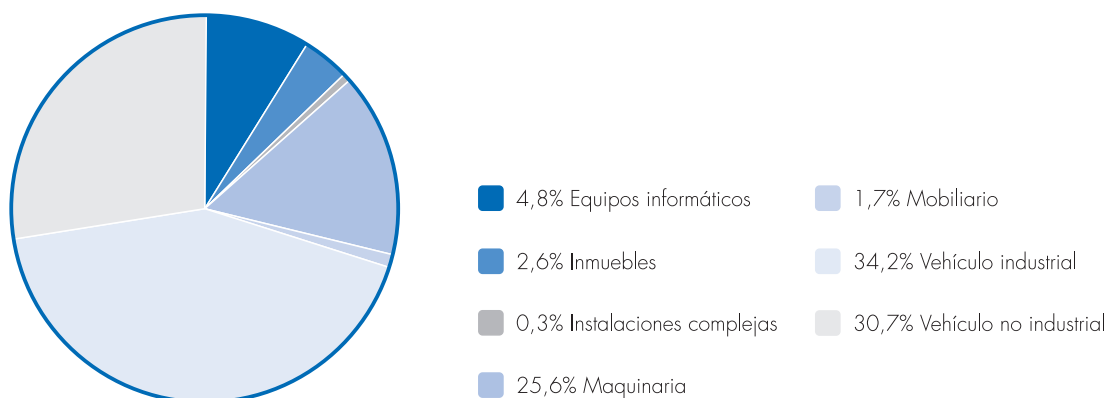
El sector de *leasing* en España pierde, con datos a septiembre, un 2,45% del riesgo vivo, porcentaje que contrasta con el crecimiento del 27,65% experimentado por la cartera de Ibercaja Leasing.

Evolución del riesgo vivo – Ibercaja Leasing



En el año se han formalizado 3.363 contratos, un 80,42% más que en 2014. La inversión, 139 millones de euros, representa un incremento del 104,42%. De ella, el 65% se ha destinado a vehículos, un 26% a maquinaria, el 5% a equipos informáticos, el 3% a inmuebles y el resto a mobiliario y otras instalaciones.

Distribución de las formalizaciones de Ibercaja Leasing en 2015



Dentro del marco del acuerdo firmado entre el BEI e Ibercaja, se ha incluido un tramo de 50 millones de euros para formalizar operaciones de leasing de maquinaria, vehículos, bienes de equipo e inmovilizado necesario para el desarrollo empresarial. Asimismo, la Entidad ha participado en el Convenio de Financiación del BEI a pymes de la Comunidad de Madrid.

La ratio de morosidad, 5,92%, baja 103 p.b., manteniéndose por debajo de la del sector (7,07%). A su vez, la cobertura representa el 77% de los saldos dudosos.

El arrendamiento operativo de vehículos *renting* ha cerrado el ejercicio con una flota activa de 1.008 vehículos. Adicionalmente, se han realizado ofertas específicas, una a clientes y centros de enseñanza sobre *renting* tecnológico, para que puedan disfrutar de la tecnología más avanzada, y otra de vehículos dirigida al colectivo agrícola con ventajosas condiciones.

4.5. Banca privada

Ibercaja Patrimonios SGC, S.A. es la sociedad gestora de carteras que desarrolla la actividad de banca privada del Grupo. Ofrece propuestas de inversión a clientes con un elevado patrimonio financiero, prestando un servicio especializado, a medida y de calidad. El cliente cuenta con el asesoramiento de un gestor personal y el acceso a toda clase de activos financieros: valores cotizados en mercados nacionales e internacionales, fondos de inversión, tanto de Ibercaja como de proveedores externos, sicavs, depósitos estructurados...

La buena rentabilidad de las carteras en un entorno de bajos tipos de interés y alta volatilidad de los mercados de valores es el factor fundamental que ha caracterizado la trayectoria del negocio durante el ejercicio.

El patrimonio administrado, 2.860 millones de euros, está distribuido en gestión discrecional de carteras y asesoramiento. Su incremento ha sido del 19%, mientras que el número de grupos familiares, clientes de la sociedad, ha superado en un 16% el de un año antes. Es de esperar que este impulso se consolide en 2016 tras haber abierto tres nuevas oficinas en Burgos, Sevilla y Badajoz para dar satisfacción a la creciente demanda de clientes de la red de oficinas que necesitan un asesoramiento financiero y fiscal especializado.

La modalidad de gestión discrecional de carteras representa el 38% del patrimonio total y el número de contratos, 2.308, se ha incrementado un 37%, con un volumen medio de 526.000 euros.

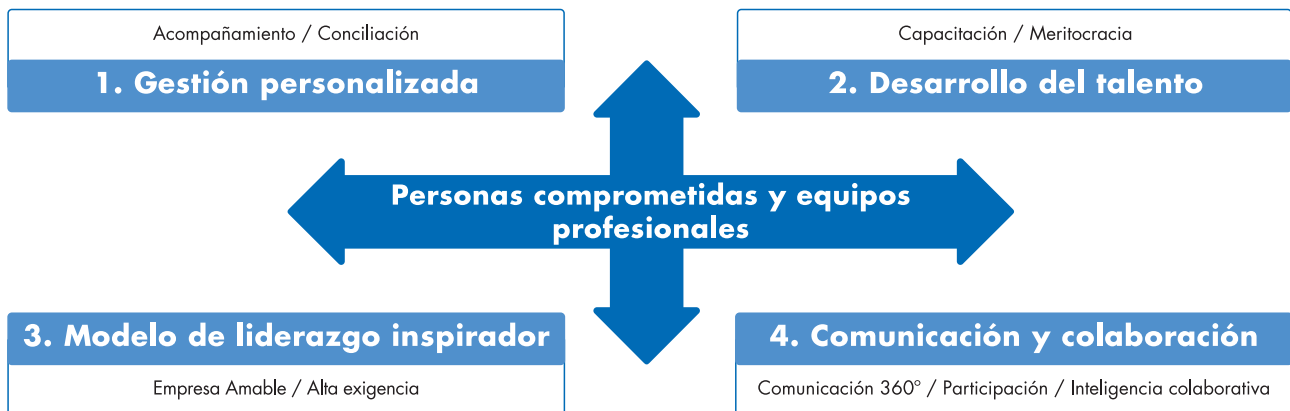
Ibercaja Patrimonios ofrece a todos los clientes de la red el servicio de gestión activa de la cartera de fondos de inversión y da apoyo formativo y sobre inversiones a los gestores de banca personal.

La estructura comercial está compuesta por diez sucursales situadas en Madrid (2 oficinas), Zaragoza, Logroño, Valencia, Guadalajara, Barcelona, Burgos, Sevilla y Badajoz. Además existen despachos de atención al cliente en Huesca, Teruel y Pamplona.

5. LOS EMPLEADOS

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

El Plan Estratégico de Recursos Humanos 2015-2017 establece las directrices y proyectos a desarrollar en el trienio con el objetivo de configurar una organización eficaz y con capacidad de respuesta ante los nuevos retos que Ibercaja tiene que afrontar en los próximos años. Las líneas estratégicas del nuevo Plan son: gestión personalizada, desarrollo del talento, modelo de liderazgo inspirador y comunicación y colaboración.



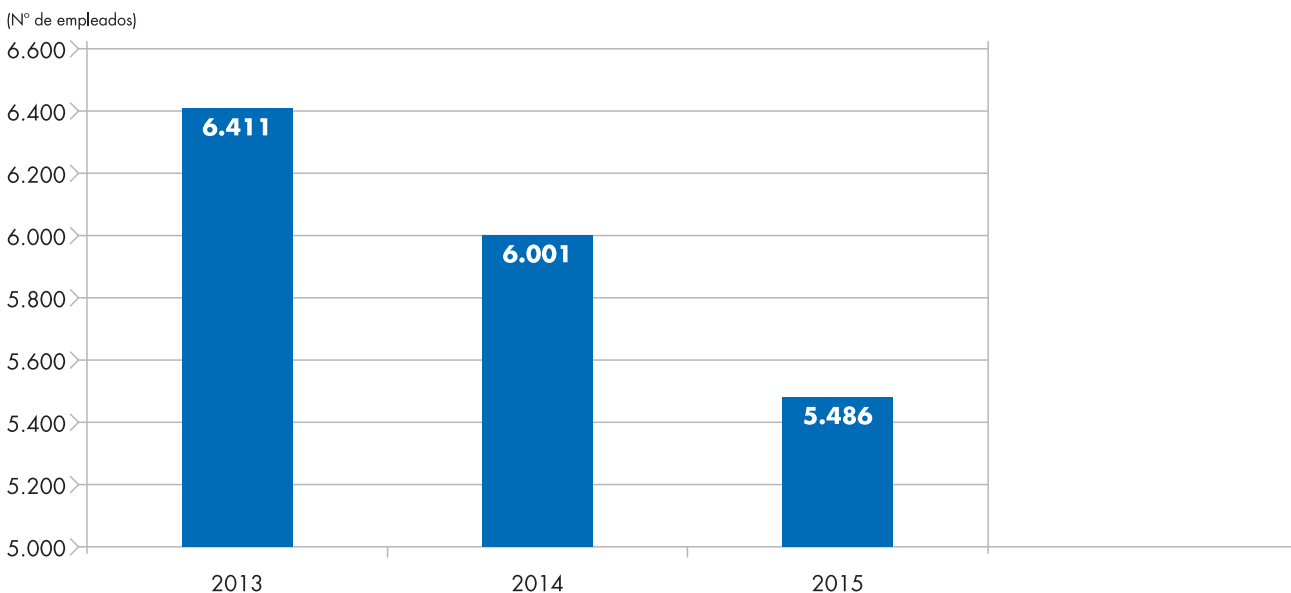
5.1. Evolución y perfil de la plantilla

Las personas

El Grupo Ibercaja cuenta con una plantilla de 5.963 personas, de las que 5.486 desarrollan su trabajo en la matriz. En esta cifra se incluyen 36 empleados en situación de jubilación parcial con contrato de relevo.

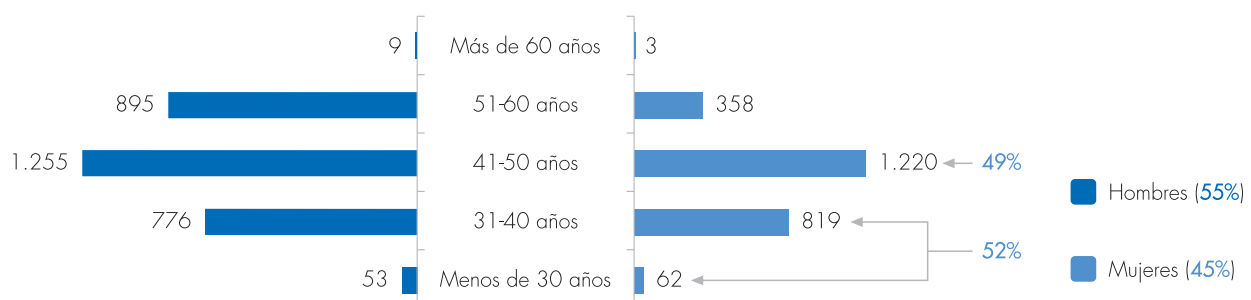
La plantilla de Ibercaja Banco se ha reducido durante el año en 515 personas. Dentro del proceso de reconversión que afecta al sistema financiero español que supone adecuar la estructura de personal a las necesidades actuales de negocio, Ibercaja firmó en abril de 2015 un acuerdo laboral con los representantes sindicales por el que un máximo de 350 empleados podían acogerse voluntariamente a jubilaciones anticipadas y bajas incentivadas. El número de personas que finalmente se ha adherido a este acuerdo es de 300. El ahorro en costes se reflejará íntegramente a partir de 2016.

Evolución de la plantilla de Ibercaja Banco



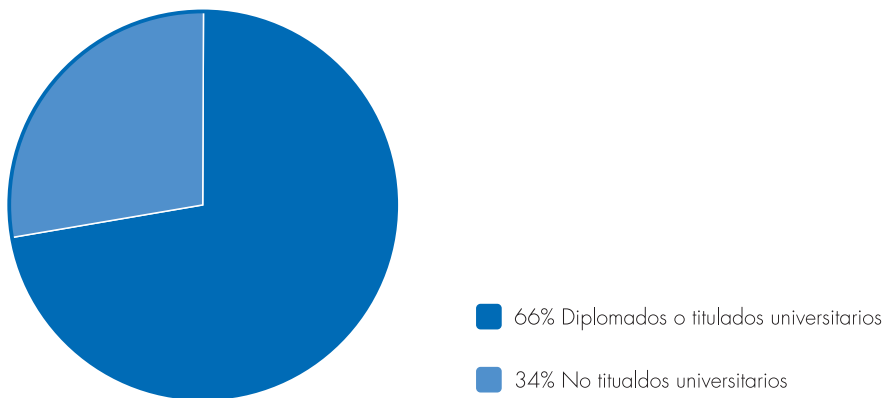
El 98% de la plantilla de Ibercaja Banco cuenta con contrato indefinido. La antigüedad del personal en activo, excluidos jubilados parciales, se sitúa en 19 años y la media de edad es de 44 años. El 55% de los empleados son hombres, mientras que las mujeres representan el 45%. En tramos de edad inferiores a 40 años la representación de mujeres se eleva al 52%.

Distribución de la plantilla por sexo (excluidos jubilados parciales)



En cuanto a la formación académica, el 66% de la plantilla tiene estudios universitarios, entre los que predominan las titulaciones en Empresariales, Economía, Administración y Dirección de Empresas y Derecho.

Perfil académico de la plantilla (excluidos jubilados parciales)



Desarrollo del talento

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

La Entidad fomenta el desarrollo del talento a través de programas formativos y de la promoción interna del mayor número posible de empleados. En 2015 han promocionado profesionalmente 660 empleados, 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 y banca personal. El número total de profesionales adscritos a estos planes de progreso es de 866.

Igualdad y conciliación

Promover de manera activa la igualdad de oportunidades y la no discriminación por razón de género es otro de los principios en los que se sustenta la política de recursos humanos. El Plan de Igualdad, consensuado con los representantes de los empleados, tiene como meta alcanzar una composición equilibrada de hombres y mujeres en todos los niveles profesionales e incorporar medidas para la conciliación de la vida laboral y personal.

El 51% de las promociones realizadas en 2015 ha correspondido a mujeres. El posicionamiento de la mujer en puestos de responsabilidad avanza día a día, ocupando ya en torno al 29% de los puestos de directores de oficina (+3 p.p. vs. 2014), el 53% de subdirectores (+2 p.p.) y el 61% de gerentes de banca personal (+1 p.p.).

Los empleados se benefician de medidas para conciliar la vida laboral y familiar que amplían o mejoran las recogidas tanto en la legislación laboral como en el Convenio Colectivo. Durante el año, 235 personas se han acogido a permisos, reducciones de jornada y excedencias por maternidad para cuidados familiares y formación.

Política retributiva

El salario de la plantilla está compuesto por las retribuciones fijas previstas en el Convenio Colectivo en cada nivel profesional y por la retribución variable que perciben los empleados destinados a la red de oficinas y determinados colectivos con funciones y responsabilidades concretas. Por otro lado, los beneficios sociales a disposición de los empleados constituyen una mejora de las coberturas legalmente establecidas.

Comunicación y participación

Ibercaja proporciona e impulsa canales de información y vías que garantizan una adecuada comunicación con la plantilla y fomentan su participación. Se facilita así la divulgación de temas de interés general, de la política de la Entidad, prioridades estratégicas, recursos humanos, normativa legal y normas de conducta y ética. Asimismo, los cauces de comunicación sirven para conocer en cada momento las inquietudes y expectativas de los profesionales. Entre los principales medios se encuentran:

- Normativa-información diaria por la que se dan a conocer las noticias de interés para Ibercaja, productos, campañas, planes comerciales, nombramientos, concursos...
- Portal del empleado: medio de comunicación bidireccional con noticias económicas y financieras, actividades de participación y relación social entre los empleados y a través del que se pueden trasladar a la Dirección de Recursos Humanos dudas, sugerencias e inquietudes.
- Revista *Crónica Ibercaja*: publicación trimestral que divulga mediante artículos y entrevistas temas de importancia para la Entidad.



Anualmente se realiza un estudio de clima laboral para conocer la opinión que tienen los empleados sobre diferentes factores que influyen en el ambiente laboral a fin de implementar acciones de mejora. El estudio se lleva a cabo por medio de una encuesta *online* de carácter anónimo y voluntario dirigida a todos los empleados y que, para lograr la máxima objetividad y garantizar el anonimato, se realiza a través de una empresa externa especializada.

5.2. La formación y el aprendizaje

Los programas formativos incentivan el desarrollo profesional de las personas y dan respuesta a las necesidades que surgen en un entorno muy dinámico como es el de la actividad bancaria. Como balance del año, más de 3.500 personas, el 62% de los empleados, ha participado en acciones formativas presenciales y 5.119 en cursos *online*, impartándose en conjunto casi 300.000 horas de formación, un 11% más que en 2014.

El plan de formación de 2015 se ha dirigido al impulso y fortalecimiento de la banca especializada prestando atención preferente a los colectivos que conforman los segmentos de banca personal y banca de empresas. De esta manera, se adecúan las acciones formativas con las prioridades expresadas en el Plan Estratégico. Para los gestores de banca personal se ha celebrado una nueva edición del Curso Avanzado en Asesoramiento Financiero Europeo y Gestión Patrimonial y, destinada a los gestores de empresa, se ha impartido el tercer Programa Universitario Especializado en Empresas.

La plataforma virtual Ibercampus es un canal en la transmisión del conocimiento. Como novedad se han incorporado a la plataforma itinerarios formativos para los diferentes perfiles de la red de oficinas: director, subdirector, gestor de cliente... Asimismo, se han desarrollado cursos específicos para el Área de Riesgos y el programa de especialistas en jubilación que proporciona una base amplia de conocimientos para dar respuesta y adecuado asesoramiento a los clientes en un tema que suscita tanto interés como es el ahorro para la jubilación.

En el marco de los 19 convenios de cooperación suscritos con distintas universidades españolas, 225 estudiantes que cursan estudios vinculados con la actividad financiera han realizado prácticas en centros del Grupo.

IBERCAMPUS

iberCaja

Programa formativo especialistas en jubilación
El sistema público

Introducción
Bienvenido a este módulo formativo en el que veremos, entre otros, el sistema público de previsión, los conceptos fundamentales sobre cotización de los trabajadores y prestaciones públicas, y los desafíos del sistema para su viabilidad futura.
Accede a las secciones que te presentamos en la parte inferior, para conocer todo lo que precisas saber antes de entrar en materia.

PROGRAMA FORMATIVO ESPECIALISTAS EN JUBILACIÓN

Principales indicadores

Demografía

Plantilla total	5.486
Plantilla permanente	5.399
Plantilla complementaria	51
Jubilados parciales	36
Edad media plantilla (excluidos jubilados parciales)	44 años
Antigüedad media plantilla (excluidos jubilados parciales)	19 años
Sexo	55% hombres, 45% mujeres
Distribución de la plantilla permanente	86% Red (4.698 personas) y 14% SSCC (701 personas)

Desarrollo profesional

Promociones	660
Nombramientos directores de oficina	316
Nombramientos subdirectores de oficina	206
Nombramientos gestores banca personal	48
Nombramientos gestores clientes	151

Conciliación vida familiar

Número de excedencias concedidas por maternidad	30
Número de excedencias concedidas por cuidado de familiares	4
Número de reducciones de jornada	199

Formación

N.º de empleados participantes en actividades presenciales	3.504
N.º de empleados participantes en actividades a distancia	5.141
% horas de formación	90% a distancia y 10% presencial
% de plantilla formada	98%

6. ACTIVIDADES Y RESULTADOS DEL GRUPO IBERCAJA EN 2015

En un momento marcado por la situación de los tipos de interés en mínimos históricos, el año se cierra con un balance de actividad satisfactorio y unos resultados positivos.

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

Por lo que hace referencia a la actividad, es de subrayar el dinamismo de las formalizaciones de crédito a pymes, dentro del objetivo de diversificar la composición de la cartera crediticia y mejorar la cuota de mercado en este segmento clave para la estrategia del Grupo. En cuanto a los recursos de clientes, se han incrementado por el crecimiento de los de fuera de balance. El avance del patrimonio gestionado en fondos de inversión ha superado ampliamente al del sistema, reflejando la buena valoración por los clientes de la gestora del Grupo, que es un referente dentro del mercado español.

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

El Grupo dispone de un amplio colchón de activos líquidos, cuyo volumen supera el 19% del activo. La ratio LTD está por debajo del 100%, lo que pone de relieve el equilibrio alcanzado entre el crédito y los depósitos minoristas.

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

La entrada en vigor en noviembre de 2014 del Mecanismo Único de Supervisión (MUS) ha hecho necesaria la adaptación a los nuevos mecanismos y procesos de supervisión del BCE. El regulador ha emitido recomendaciones específicas sobre las necesidades de capital y en materia de gobernanza. El «Proceso de Evaluación y Revisión Supervisora» ha determinado para Ibercaja Banco una ratio mínima de capital del 9,25%, una de las más bajas del sistema bancario español, lo que pone de manifiesto la prudencia del Grupo en la asunción de riesgos y la alineación de sus estructuras de gestión con las mejores prácticas de gobierno corporativo. En este sentido, la Entidad ha elaborado el «Marco de Apetito al Riesgo» (RAF), documento que tiene como objetivo el establecimiento de un conjunto de principios, procedimientos, controles y sistemas mediante los cuales se define, comunica y monitoriza el apetito al riesgo, entendido como el nivel de riesgo que el Grupo Ibercaja está dispuesto a asumir, así como su tolerancia. Finalmente, en noviembre de 2015 el Consejo de Administración

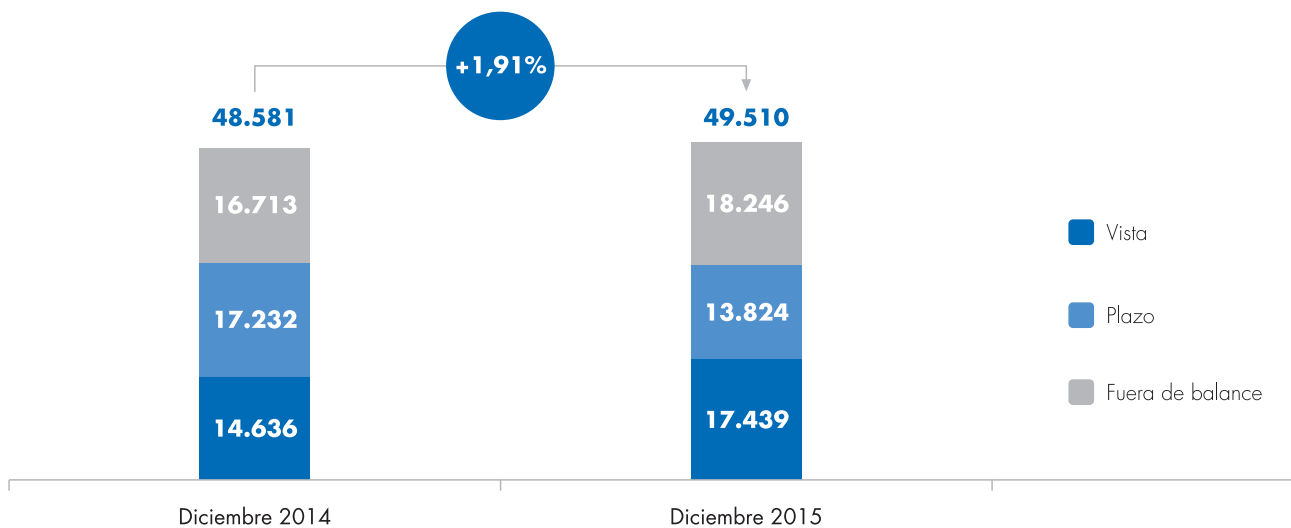
aprobó el Plan de Recuperación, siguiendo las directrices y recomendaciones de la European Banking Association (EBA) y lo dispuesto por la Ley 11/2015, de 18 de junio, de recuperación y resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión.

6.1. Recursos de clientes

Los recursos de clientes minoristas, 49.510 millones, crecen un 2% interanual. Sobresale el avance, 9,17%, de los productos de intermediación y, entre ellos, el de los fondos de inversión, con un incremento superior al 18%.

La política comercial de Ibercaja, dada la situación de los tipos de interés, se ha enfocado a ofrecer a sus clientes inversiones alternativas a los depósitos tradicionales que mejoren la rentabilidad del ahorro e incentiven su vinculación con la Entidad. Como resultado, los productos fuera de balance y cuentas a la vista aumentan su peso en la estructura de recursos minoristas en detrimento de las imposiciones a plazo, logrando de esta manera un *mix* más equilibrado y rentable.

Evolución recursos de clientes minoristas (millones de euros)



Los recursos gestionados en balance, 31.264 millones, retroceden el 1,90%. Las imposiciones a plazo, con una variación interanual del -19,82%, se han desviado a su término hacia el ahorro vista que crece un 19,16%. El movimiento se produce por la mayor disponibilidad y por el escaso diferencial en rentabilidad de las cuentas a la vista respecto a los depósitos a vencimiento, así como por el impulso dado al negocio con empresas que, en general, mantienen posiciones de liquidez para el desarrollo de su actividad.

En cuanto a ofertas de productos, hay que destacar el lanzamiento de la *Cuenta Ahorro 5*, modalidad por la que se obtiene la exención de tributación de los rendimientos generados si se mantiene durante 5 años. De igual forma, ha continuado la comercialización de los *depósitos a plazo Euribor*, que garantizan el 100% del capital al vencimiento con rendimientos ligados a la evolución del Euribor, y la de los depósitos con rentabilidad referenciada al comportamiento de índices bursátiles o acciones de compañías con elevada capitalización.

Los recursos minoristas fuera de balance administrados por el Grupo suman 18.246 millones (+9,17%). Sobresale la excelente trayectoria de los fondos de inversión, cuyo patrimonio se ha elevado más de un 18% desde el inicio del ejercicio. El comportamiento, mucho más favorable que el del sistema (+12,46%), pone de manifiesto la buena valoración por los clientes de la especialización del Grupo en la gestión de activos.

Desglose de los recursos gestionados de clientes

(Millones de euros y %)	Diciembre 2015	Diciembre 2014 ¹	Var. año	Var. año %
Ahorro vista	17.439	14.636	2.803	19,16
Recursos a plazo	13.808	17.222	-3.414	-19,82
Cesión temporal de activos	17	11	6	55,64
Recursos de clientes minoristas en balance	31.264	31.868	-605	-1,90
Cesión de activos a vencimiento	171	232	-61	-26,26
Fondos de inversión	9.224	7.808	1.417	18,14
Planes de pensiones	3.388	3.306	82	2,48
Seguros	5.463	5.368	95	1,77
Recursos de clientes minoristas fuera de balance	18.246	16.713	1.533	9,17
Total recursos de clientes minoristas	49.510	48.581	928	1,91
Total recursos gestionados del Grupo*	62.871	62.551	320	0,51

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

¹ Datos reexpresados con la última información disponible.

La cuota en el mercado de IIC alcanza un nuevo récord, cerrando el año en el 4,06%, lo que representa un avance de 26 p.b. A pesar de las turbulencias de los mercados a partir del segundo cuatrimestre de 2015, el ritmo de las aportaciones netas ha sido muy elevado. Es de mencionar el auge de los acuerdos de gestión de carteras que duplican ampliamente su patrimonio. En planes de pensiones y seguros, el aumento en volumen es más moderado, con crecimientos del 2,48% y 1,77% respectivamente.

Por segmentos, siguiendo las pautas marcadas por el Plan Estratégico 2015-2017, los recursos de clientes del negocio de empresas han sido los más expansivos, con el 10,60% de aumento. A su vez, los de banca personal aportan más del 68% del incremento y su saldo supera el 53% del total de recursos de clientes minoristas. Atendiendo a áreas geográficas, en la Zona Tradicional, el incremento, próximo al 1%, es muy satisfactorio al tratarse de un mercado maduro en el que la Entidad ostenta un liderazgo destacado y porque se ha neutralizado el riesgo de pérdida de negocio derivado de la reestructuración de la red. Han sido las zonas de expansión, Madrid y Arco Mediterráneo, las que concluyen el ejercicio con un mejor balance al anotar crecimientos del 5,89% y 9,25%, respectivamente.

6.2. Crédito a clientes

El crédito a la clientela bruto, 34.449 millones, es un 4,47% menor que un año antes. Este comportamiento responde a varios factores: el proceso de desapalancamiento de familias y empresas, que continúa aunque de forma más suave que en períodos precedentes, la reducción de la exposición al sector promotor y la disminución de los saldos morosos. Considerando el crédito ex promotor en situación normal, la contracción se reduce hasta el 1,58%.

La mejora del entorno económico, la mayor demanda de crédito y la estrategia del Grupo de incrementar el flujo de financiación a pymes y consumo hacen que las formalizaciones hayan tenido una notable expansión. El nuevo crédito concedido en el año, 4.125 millones, supera en un 51% al otorgado en 2014 y alcanza el objetivo previsto en el Plan Estratégico. El 61% del total, casi 2.500 millones, se ha dirigido a empresas no inmobiliarias, con un incremento interanual del 55,19%. Al mismo tiempo, la nueva financiación a familias para adquisición de viviendas avanza un 57,68%, y la destinada a consumo y otros el 33,06%.

Desglose del crédito a la clientela en función de las garantías

(Millones de euros y %)	Diciembre 2015	Diciembre 2014	Var. año	Var. año %
Crédito comercial	370	437	-67	-15,22
Deudores con garantía real	24.708	26.316	-1.607	-6,11
Otros deudores a plazo	4.418	4.376	42	0,97
Arrendamientos financieros	237	178	59	32,87
Deudores a la vista y varios	561	538	23	4,26
Activos deteriorados	3.085	3.889	-804	-20,68
Otros activos financieros	119	-12	131	-
Adquisición temporal de activos	544	-	544	-
Ajustes por valoración	408	340	68	-
Crédito a la clientela bruto	34.449	36.061	-1.611	-4,47
Pérdidas por deterioro	-1.658	-2.230	572	25,66
Crédito a la clientela neto	32.791	33.830	-1.039	-3,07

En función de las garantías, la inversión crediticia con garantía real, básicamente para la adquisición de primera vivienda de particulares, cede un 6,11%. Esta evolución se explica por la atonía del mercado de la vivienda y por la estrategia del Grupo para propiciar el cambio del *mix* de la cartera crediticia orientando el crecimiento hacia el crédito a empresas y consumo. La consecución de este objetivo se observa en el crecimiento de arrendamientos financieros (+32,87%) y otros deudores a plazo (+0,97%). Los saldos dudosos aceleran su descenso (-20,68%), por las menores entradas en mora y la actividad de recuperación, así como por la venta de carteras de crédito dudoso. La ratio de mora baja 183 p.b. situándose en el 8,95%, con un amplio diferencial respecto al sistema financiero español.

Desglose del crédito a clientes por finalidades

(Millones de euros y %)	Diciembre 2015	Diciembre 2014*	Var. año	Var. año %
Crédito a particulares	23.783	24.979	-1.196	-4,79
Vivienda	22.507	23.685	-1.178	-4,97
Consumo y otros	1.276	1.294	-18	-1,38
Crédito a empresas	9.065	10.016	-951	-9,49
Promoción inmobiliaria	2.473	3.406	-934	-27,41
Actividades productivas no inmobiliarias	6.592	6.609	-17	-0,26
Sector público y otros	1.602	1.066	536	50,24
Crédito a la clientela bruto	34.449	36.061	-1.611	-4,47

* Datos reconstruidos con la última información disponible.

Financiación a personas físicas

La financiación destinada a adquisición y rehabilitación de viviendas de particulares está respaldada casi en su totalidad con garantía hipotecaria y es la de mayor peso en la estructura de la cartera crediticia de la Entidad con el 65%. A pesar de la mejoría en los indicadores de demanda de vivienda, la tendencia descendente del volumen de crédito hipotecario se ha prolongado durante 2015. El saldo de este segmento de negocio alcanza al finalizar el año 22.507 millones de euros, con una caída del 4,97%. Sin embargo, el número de nuevas operaciones ofrece signos de clara recuperación al incrementarse un 45,28%. No obstante, el volumen de las formalizaciones es todavía insuficiente para compensar la amortización de la cartera, dado que el precio de la vivienda ha acumulado veinte trimestres consecutivos a la baja y que los prestatarios, en general, prefieren asumir niveles de deuda menores.

Durante 2015 se ha renovado la oferta de hipotecas bonificadas, que premia la vinculación del prestatario con la Entidad, adaptándolas a la nueva situación del mercado y a las peculiaridades de cada grupo de clientes. Al mismo tiempo, se mantienen vigentes acuerdos con organismos públicos y distintos colectivos para facilitar el acceso al crédito.

En crédito al consumo, el ajuste del saldo vivo (-1,38%) se modera frente a diciembre de 2014 (-7,48%), debido a que la percepción favorable de los hogares sobre la situación económica estimula las decisiones de gasto, especialmente en bienes de consumo duraderos. Entre las acciones para potenciar esta clase de financiación se encuentran: la comunicación periódica a los clientes del préstamo disponible para sus necesidades de consumo, ofertas para la financiación de estudios superiores y masteres de posgrado, el préstamo fiscal, el de abonos a clubes deportivos, etc.

Financiación a actividades productivas

El Grupo tiene como objetivo, expresado en el Plan Estratégico 2015-2017, potenciar su relación con el tejido empresarial, para lo que está desarrollando un modelo de relación integral con la empresa a fin de proporcionarle un servicio global, de calidad, útil y personalizado.

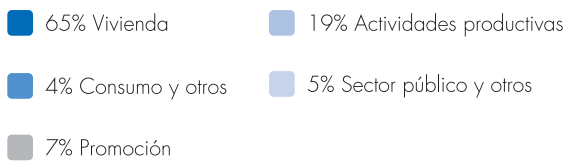
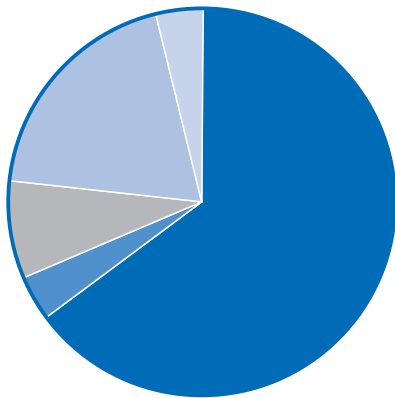
La financiación a actividades productivas distintas de la inmobiliaria encabeza la reactivación del crédito. Tras acumular el 61% de las formalizaciones del año, el saldo de la cartera, 6.592 millones, cede ligeramente (-0,26%), comportamiento que contrasta con el retroceso del ejercicio anterior (-6,56%). Por el contrario, el crédito destinado a promoción inmobiliaria baja significativamente, un 27,41%, a consecuencia de la evolución del sector y de la gestión llevada a cabo por la Entidad. En este sentido, Ibercaja ha tenido una presencia activa en el mercado culminando diversas transacciones de apreciable volumen. En noviembre cerró la venta de una cartera de préstamos a promotores inmobiliarios, en su mayor parte clasificados como dudosos, de un importe nominal próximo a 700 millones de euros. Esta operación, junto con la enajenación de una cartera de créditos dudosos y fallidos, provisionados en su totalidad, de 210 millones de euros, han permitido optimizar el balance eliminando activos improductivos y reducir la morosidad.

6.3. Calidad de los activos

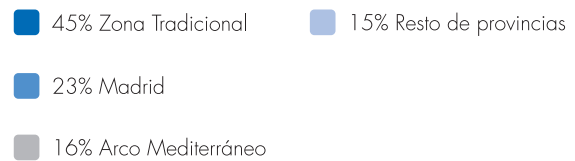
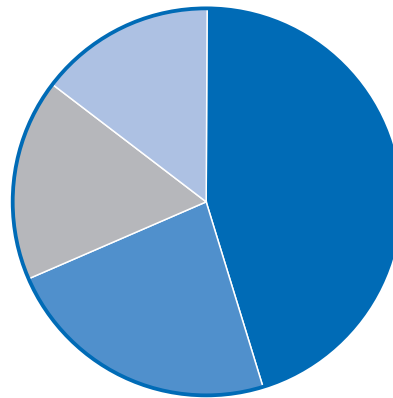
El perfil de la cartera del Grupo es de riesgo reducido, con un alto peso de la financiación hipotecaria a particulares para adquisición de vivienda. Sin perder esta especialización, la Entidad busca aumentar la participación del crédito a empresas y pymes.

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

Distribución del crédito por finalidad de la operación (%)



Distribución geográfica del crédito (%)



La financiación a hogares –el 69% del crédito a clientes bruto–, está destinada fundamentalmente –95%–, a la adquisición de vivienda. Casi en su totalidad se trata de primeras viviendas respaldadas con garantía hipotecaria. El LTV, valor de la deuda pendiente sobre el de la garantía con la última tasación, es del 55,81%. Un 93% de la cartera hipotecaria para adquisición de vivienda cuenta con un LTV inferior al 80%.

La inversión crediticia destinada a empresas es el 28% del total. Los préstamos y créditos vinculados con promoción inmobiliaria suponen un porcentaje reducido, 7%. Como hecho destacable en el año señalar la venta de una cartera de préstamos a promotores inmobiliarios, en su mayor parte clasificados como dudosos, de un importe nominal próximo a 700 millones de euros. La financiación a actividades productivas distintas de la promoción inmobiliaria tiene un peso del 19%, y se ha otorgado preferentemente a pymes de sectores muy diversificados.

Los saldos dudosos han retrocedido 804 millones o un 20,68% en términos relativos. Se consolida así la tendencia decreciente iniciada en el último trimestre de 2014. La ratio de mora del Grupo, 8,95%, baja 183 p.b., manteniendo un gap positivo respecto al sistema (índice del 10,20%). Si se excluye la exposición al sector inmobiliario y de construcción, el índice de morosidad se reduce al 6%. Por otro lado, la tasa de dudosidad del crédito a particulares para adquisición de vivienda, la cartera de mayor peso en Ibercaja, es del 3,97%, una de las más bajas del sistema.

El total de provisiones para insolvencias, incluidas las asociadas a riesgos y compromisos contingentes, suma 1.684 millones, lo que representa un grado de cobertura sobre los riesgos dudosos del 53,7%.

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, 4.083 millones –el 11,85% del crédito bruto– descienden significativamente (-15,99%) respecto al cierre de 2014, mientras que las coberturas asociadas a los riesgos dudosos y subestándar llegan al 37,72%.

El valor contable bruto de la cartera de inmuebles del Grupo, adjudicados o adquiridos en pago de deudas, asciende a 1.842 millones de euros y presenta un ligero incremento en el año del 0,25%. La cobertura asociada a estos activos inmobiliarios (incluye los saneamientos iniciales y las provisiones registradas con posterioridad a la adjudicación de los inmuebles) es del 51,43%. La política de la Entidad está enfocada a favorecer el cumplimiento de las obligaciones de los acreditados mediante la renegociación de la deuda antes de la entrada en litigio, siendo la adjudicación la última solución cuando no se aprecia posibilidad de recuperación del importe financiado. Adicionalmente, Ibercaja apoya a los promotores una vez terminadas las promociones, colaborando en la gestión y agilización de las ventas. El fin último es la puesta en valor de los inmuebles en cartera a través de su enajenación, de modo que al mismo tiempo se impulse la captación y vinculación de clientes a los que se otorga financiación para estas operaciones. El balance de la actividad de comercialización de inmuebles ha sido muy positivo con una cifra de ventas que supera las 4.000 unidades, un 25% más respecto a 2014, incremento logrado gracias al esfuerzo conjunto de la red de oficinas y la Unidad de Gestión de Inmuebles.

El riesgo promotor, crédito y activos inmobiliarios procedentes de financiación a construcción y promoción inmobiliaria, se ha reducido 969 millones o un 20,38% en términos relativos. La cobertura de los activos problemáticos (dudosos, subestándar y adjudicados) vinculados al sector inmobiliario alcanza el 52,86%.



6.4. Financiación y liquidez

Durante 2015 los bancos españoles han conseguido financiarse holgadamente en los mercados financieros, mejorando la posición de liquidez y reequilibrando su balance. El sistema se ha beneficiado de abundante liquidez por la política de adjudicación plena del BCE en las operaciones de financiación regulares, las subastas a más largo plazo vinculadas a la concesión de préstamos (TLTRO), el acceso a las otras fuentes de financiación alternativas y la reducción del gap minorista.

Aun cuando ha proseguido la tendencia de los últimos años de sustitución de financiación mayorista por recursos minoristas, la actividad emisora de las entidades españolas en 2015 ha sido claramente superior a la de 2014. El volumen emitido en mercado ha ascendido a 33.000 millones de euros, un 32% más que un año antes, teniendo un papel destacado las cédulas hipotecarias con 20.000 millones. A los grandes bancos, protagonistas habituales de la emisión de este tipo de instrumento, se han unido entidades más pequeñas. En contraste, las emisiones de deuda sénior han sido limitadas, por la incertidumbre sobre su computabilidad como deuda apta para absorber pérdidas dentro del nuevo marco MREL.

En línea con el resto de bancos europeos, la apelación neta a los recursos del Eurosistema de las entidades españolas se ha reducido un 6% en los últimos doce meses hasta 133.000 millones, importe que representa una cuota sobre el total de fondos europeos adjudicados del 37,46%.

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

Después de varios años de ausencia en los mercados mayoristas, el pasado mes de julio Ibercaja cerró con éxito la colocación de una emisión de deuda subordinada por importe de 500 millones con el objetivo de reforzar la solvencia y aumentar el volumen de pasivos con capacidad de absorción de pérdidas. Se trata de la primera operación de este tipo realizada por una entidad bancaria española no cotizada desde el comienzo de la reestructuración del sistema financiero. La buena acogida entre los inversores institucionales, principalmente fondos de inversión extranjeros, con una demanda que casi duplicó la oferta, supone un claro respaldo al proyecto de Ibercaja, a su modelo de negocio y a las perspectivas de la Entidad. Esta colocación se enmarca dentro del Proyecto de Capitalización y Salida a Bolsa, del que se han iniciado los trabajos en 2015 e involucra a buena parte del equipo humano del Banco, constituyendo uno de los ejes del Plan Estratégico 2015-2017.

La disponibilidad de activos líquidos ha permitido afrontar con comodidad los vencimientos del año concentrados en su totalidad en cédulas hipotecarias (1.453 millones). Asimismo, se han realizado recompras de emisiones propias por un importe nominal de 161 millones, de las que la mayor parte corresponden a titulaciones.

La financiación procedente del BCE se ha reducido en 2.795 millones respecto a diciembre de 2014, como consecuencia de los vencimientos de las subastas LTRO, de forma que totaliza 2.053 millones. Este importe corresponde en su totalidad a la liquidez tomada en el programa TLTRO durante 2014 y 2015.

Ibercaja se ha caracterizado tradicionalmente por una política conservadora en materia de liquidez, basada en la vocación clara de financiar el crecimiento de la actividad crediticia con recursos minoristas, limitando la apelación a los mercados mayoristas. Esa política tiene como objetivos gestionar la liquidez y diversificar las fuentes de financiación de forma prudente y equilibrada, anticiparse a las necesidades para cumplir puntualmente sus obligaciones y que no quede condicionada la actividad inversora y asegurar la continuidad del negocio.

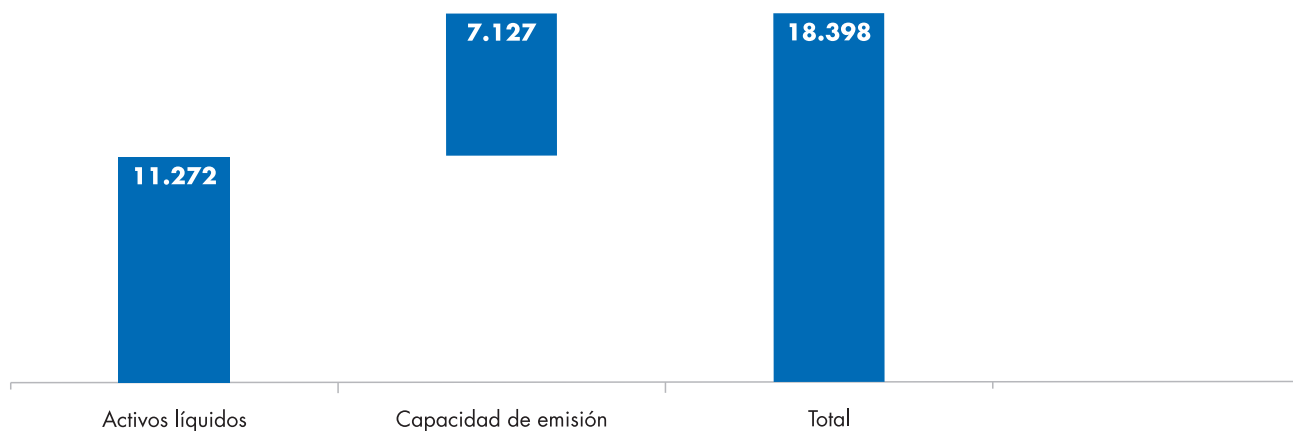
Los principios básicos que rigen su estrategia son: gestión activa mediante un sistema de control periódico basado en límites e indicadores internos documentados en el Manual de Liquidez, establecimiento de medidas y actuaciones ante escenarios de crisis (Plan de Contingencia), aprovechamiento de las diferentes alternativas que ofrece el mercado para diversificar la inversión tanto en plazos como en instrumentos de máxima liquidez y mantenimiento de un importante colchón de activos en garantía en el BCE para hacer frente a posibles tensiones.

Los depósitos de clientes minoristas constituyen la principal fuente de financiación ajena. Es de destacar que más del 80% del total están clasificados, atendiendo a la normativa del Banco de España, como estables, lo que pone de manifiesto la vinculación y confianza de la base de clientes con la Entidad.

El desapalancamiento del balance y la estabilización de las fuentes de financiación minoristas han contribuido a la disminución del gap comercial. De esta forma, la ratio crédito sobre financiación minorista (*loan to deposits*) se sitúa en el 91,33%, reduciéndose en 58 puntos básicos con respecto a diciembre del año anterior.

El Grupo dispone de una holgada posición de liquidez. El volumen de activos líquidos, en su práctica totalidad elegibles para servir de garantía ante el BCE, asciende a cierre de ejercicio a 11.272 millones de euros, el 19,13% del activo. Adicionalmente, la capacidad de emisión de cédulas hipotecarias y territoriales es de 7.127 millones, de modo que la disponibilidad de activos líquidos totaliza 18.398 millones.

Detalle de los activos líquidos (millones de euros) - Diciembre 2015



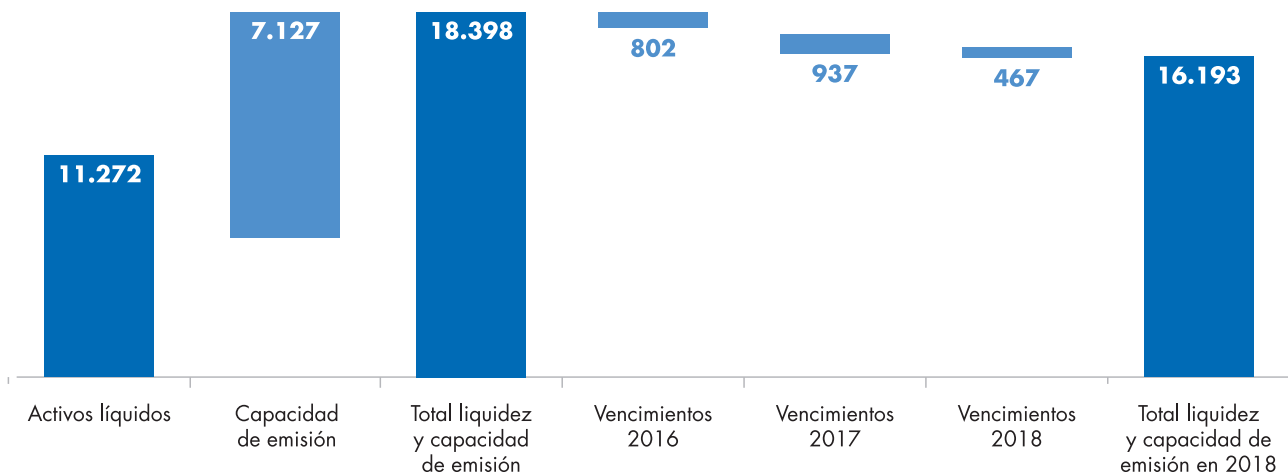
La ratio de cobertura de liquidez LCR, que mide el nivel de activos líquidos de alta calidad y libres de cargas para superar un escenario de estrés de liquidez a 30 días, alcanza el 242,35%, muy por encima de las exigencias planteadas por Basilea III. A su vez, la ratio NSFR, exigible a partir de 2018, llega al 117,42%, este indicador mide la proporción de financiación estable 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.

El importe de la póliza disponible del BCE es de 6.567 millones. Por otra parte, el 92% de los activos elegibles fuera de póliza corresponden a deuda pública española, que en caso de necesidad permitirían obtener liquidez de forma inmediata.

El grado de sobrecolateralización, medido como cartera elegible sobre cédulas hipotecarias vivas, alcanza el 237,42%, superando ampliamente el mínimo legal, 125%, y la media del conjunto de entidades financieras.

La Entidad cuenta con un cómodo perfil de amortizaciones. Los vencimientos de emisiones en mercados mayoristas se reparten en plazos que llegan hasta 2027. En 2016 y 2017 suman 802 y 937 millones de euros respectivamente, pudiéndose asumir cómodamente con la liquidez disponible.

Activos líquidos y vencimientos (millones de euros) - Diciembre 2015



6.5. Cartera de valores y participaciones empresariales

La cartera de valores del Grupo se gestiona con criterios de prudencia tratando de obtener una adecuada rentabilidad financiera en relación al nivel de riesgo asumido. Las carteras expuestas a riesgo de mercado se caracterizan por su diversificación, sectorial, geográfica y de plazos de inversión, alta liquidez y sólida calidad crediticia, sin que se realicen actividades propias de «trading», por lo que el riesgo de mercado es poco significativo en su conjunto.

La cartera de valores de renta fija, acciones y participaciones en empresas suman 20.591 millones, de los que 5.640 millones están afectos a la actividad aseguradora del Grupo.

Atendiendo a su tipología, la renta fija –19.967 millones–, representa el 97% del total, con un descenso de 1.620 millones de euros, consecuencia de los vencimientos que han tenido lugar en el ejercicio y de las ventas realizadas. Esta cartera, compuesta por bonos de bajo riesgo, posee una alta concentración de deuda pública española y la duración media de sus títulos está próxima a 3,4 años. Su objeto es gestionar el riesgo de tipo de interés del balance, generar un resultado recurrente que refuerce el margen de intereses y, al tratarse de activos muy líquidos, contribuir a mantener un holgado nivel de liquidez. Por su parte, la renta variable, 624 millones, decrece 109 millones. Está integrada mayoritariamente por acciones cotizadas de compañías domésticas y extranjeras, además de participaciones en empresas no cotizadas.

Según clasificación contable, los activos financieros disponibles para la venta, 15.599 millones, tienen un peso en el total del 75,76%. La cartera de inversión a vencimiento –2.663 millones–, supone el 12,93% de la estructura con un decremento de 4.019 millones producido por los vencimientos del período, entre los que se encuentran 407 millones de bonos MEDE y 1.627 millones de bonos provenientes del traspaso de activos de Caja3 a la Sareb que han sido sustituidos por nuevos títulos del mismo nominal registrados en inversiones crediticias.

Detalle de la cartera de valores

	Saldo		Variación	
	Millones de €	Estructura %	Millones de €	%
Cartera de negociación	1	0,00	0	-28,05
Valores representativos de deuda	1	0,00	0	-28,05
Otros activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	53	0,26	-9	-14,00
Valores representativos de deuda	5	0,03	-3	-32,34
Otros instrumentos de capital	47	0,23	-6	-11,33
Activos financieros disponibles para la venta	15.599	75,76	821	5,56
Valores representativos de deuda	15.157	73,61	903	6,34
Otros instrumentos de capital	442	2,15	-82	-15,72
Inversiones crediticias	2.141	10,40	1.499	233,42
Valores representativos de deuda	2.141	10,40	1.499	233,42
Cartera de inversión a vencimiento	2.663	12,93	-4.019	-60,15
Participaciones	135	0,66	-21	-13,35
Cartera de valores	20.591	100,00	-1.729	-7,75
Cartera de renta fija	19.967	96,97	-1.620	-7,50
Cartera de renta variable	624	3,03	-109	-14,89
Participaciones	135	0,66	-21	-13,35
Resto	489	2,38	-88	-15,31

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

Ibercaja participa de forma directa o indirecta en 110 compañías fuera del ámbito inmobiliario. Atendiendo a la distribución sectorial, el peso de las empresas vinculadas a actividades financieras y parafinancieras es el más relevante, suponiendo el 46% de la cartera de participadas. El resto de la inversión se centra en: capital riesgo (22%), industria y logística (11%), turismo (11%) y medios de comunicación (10%).

Las participaciones se revisan permanentemente a fin de desinvertir ordenadamente del capital de aquellas compañías que no sean estratégicas para el negocio o no generen una rentabilidad adecuada al capital que consumen, procurando al mismo tiempo la continuidad de la actividad en manos de gestores cualificados.

Durante 2015 se ha salido del accionariado de 26 empresas participadas, adicionalmente se han realizado diversas operaciones de reembolso y baja parcial de sociedades en cartera. En términos de valor neto contable, el volumen desinvertido asciende a 50 millones, con una aportación positiva al resultado consolidado de Ibercaja. De las ventas realizadas cabe destacar, por su volumen, las de las participaciones en EBN Banco, Titulización de Activos, Nuevas Energías de Castilla e Imaginarium, habiéndose formalizado la desinversión en el 100% de las sociedades de las que Caja3 se comprometió a desprenderse en el marco de su acuerdo con las autoridades europeas.

Concluida la reorganización del grupo inmobiliario iniciada en 2014, la estructura societaria principal se compone de una sociedad, Gestión de Inmuebles Salduvia, S.A., que presta los servicios de gestión, administración y comercialización de inmuebles y dos compañías tenedoras de activos (Cerro Murillo, S.A. y Residencial Murillo, S.A.). En los primeros días de 2016, Ibercaja ha acordado transmitir el 100% de Gestión de Inmuebles Salduvia, S.A., a Global Acamar, S.L., filial del Grupo Aktua, con la que suscribirá un contrato de prestación de servicios por el que la sociedad adquirente se encargará en exclusiva de la administración, gestión y comercialización de los activos inmobiliarios sujetos a dicho contrato. El acuerdo permite a la Entidad centrarse en su negocio financiero tradicional y, al mismo tiempo, impulsará la venta de activos inmobiliarios en el canal minorista, teniendo en cuenta la especialización y experiencia del Grupo Aktua en la comercialización de inmuebles.

6.6. Análisis de la cuenta de resultados

Principales epígrafes de la cuenta de resultados consolidada

Para facilitar la comparación con el año 2014 y dado que ese ejercicio los resultados de operaciones financieras tuvieron un importante muy relevante, se ha aislado este epígrafe para poder analizar el negocio minorista típicamente bancario.

(Millones de euros y %)	31-12-2015	31-12-2014	Variación	Variación %
Margen de intereses	632	699	(68)	(9,69)
Comisiones netas y dif. cambio	333	316	18	5,56
Resultado de operaciones financieras	86	425	(339)	(79,75)
Otros resultados de explotación	(10)	(30)	20	(66,45)
Margen bruto	1.041	1.410	(369)	(26,19)
Gastos de explotación	656	789	(133)	(16,80)
Resultado antes de saneamientos	384	621	(237)	(38,11)
Provisiones, deterioros y otros saneamientos	294	432	(138)	(31,99)
Otras ganancias y pérdidas	28	26	2	6,34
Resultados antes de impuestos	118	215	(97)	(45,03)
Impuestos	34	64	(30)	(46,94)
Resultado consolidado del ejercicio	84	151	(67)	(44,22)
Resultado atribuido a la entidad dominante	84	151	(67)	(44,16)

Margen de intereses

El margen de intereses totaliza 632 millones, un 9,69% menos que en 2014. Destaca la buena trayectoria de la operatoria minorista, fruto del esfuerzo comercial y la gestión de diferenciales. La adaptación de los costes del pasivo a la evolución de los tipos de interés ha compensado la reducción del rendimiento de la cartera de crédito, afectada por el descenso en volumen y la disminución de la rentabilidad media, especialmente de la cartera hipotecaria referenciada al Euribor, en un contexto en el que este indicador ha vuelto a marcar mínimos históricos. De este modo, el diferencial de la clientela ha mostrado durante todo el año una apreciable resistencia a la baja, situándose en el cuarto trimestre en el 1,21%, lo que supone 3 p.b. por encima del de igual período del año anterior.

La menor aportación de la actividad mayorista explica el estrechamiento del margen. El descenso de las cargas financieras de los recursos mayoristas ha sido insuficiente para cubrir el menor rendimiento de la cartera de renta fija, debido por una parte a la disminución de su saldo y, por otra, al descenso de la rentabilidad media, al haberse sustituido referencias vendidas o vencidas por otras de menor rentabilidad, en línea con la situación actual de los mercados de deuda.

Comisiones netas

Las comisiones netas y diferencias de cambio, 333 millones, crecen un 5,56%. Atendiendo a su tipología, las originadas en la gestión de activos anotan un incremento próximo al 13%. Su variación obedece al aumento de las percibidas por la gestión y comercialización de fondos de inversión (+24,56%), cuyo patrimonio experimenta un crecimiento sostenido a lo largo del año. El resto de comisiones baja ligeramente, 0,77%, a consecuencia principalmente de las generadas en el uso de medios de pago, por el impacto de la limitación de las tasas de intercambio establecida por el Real Decreto Ley 8/2014.

Rendimiento de instrumentos de capital y resultado de operaciones financieras

Los rendimientos de instrumentos de capital aportan 10 millones al margen bruto, un 13,14% menos que a diciembre de 2014 debido a la desinversión en alguna de las sociedades que componían la cartera.

Los resultados de operaciones financieras suman 86 millones de euros, generados básicamente en la venta de títulos de deuda soberana. La contribución de esta rúbrica a la cuenta de resultados es inferior en un 79,75% a la del pasado ejercicio, año en el que se materializaron importantes plusvalías por la venta de carteras de renta fija. De esta forma, el ROF pasa a representar únicamente el 8% del margen bruto, reduciéndose sustancialmente la dependencia de ingresos de naturaleza no recurrente.

Otros resultados de explotación

Los resultados de entidades valoradas por el método de la participación totalizan -2 millones. Las pérdidas de hace un año se han minorado sustancialmente debido a la política de desinversión en aquellas sociedades que no aportan una rentabilidad adecuada y a la mejora de los resultados de otras compañías, propiciada por un clima económico más benigno.

El epígrafe «otros productos y cargas de explotación» recoge un gasto neto de 18 millones, 15 millones menos que en 2014. Dentro de este apartado se contabiliza la dotación al FGD (40 millones) y la aportación al Fondo de Resolución Nacional (12 millones) que se realiza por primera vez en 2015. La variación positiva se explica por la menor aportación al FGD y la ausencia de costes extraordinarios por operaciones corporativas realizadas en 2014, que contrarrestan los mayores gastos procedentes de activos inmobiliarios.

Margen bruto y gastos de explotación

El margen bruto, 1.041 millones de euros, es ligeramente menor al de 2014 (-3,09%), aislando los resultados de operaciones financieras. En su composición, tienen un alto peso los ingresos genuinamente bancarios, margen de intereses y comisiones, que suponen más del 90% del total.

Los gastos de explotación descienden a 656 millones de euros, con una contracción del 16,80% y un 5,60% si excluimos gastos extraordinarios incurridos en 2014 y 2015. Los de personal, 404 millones, disminuyen en términos comparables un 3,75%, mientras los gastos generales y amortizaciones bajan un 8,36% y 8,32% respectivamente. De este modo, se recogen los frutos del esfuerzo en racionalización de estructura y de procesos operativos realizado durante los últimos años.

El Grupo sigue desarrollando acciones encaminadas a optimizar su estructura, generar ahorros de costes y ganancias de competitividad. En el marco del proceso de reconversión que afecta al sistema financiero español, Ibercaja firmó en abril de 2015 un acuerdo laboral con los representantes sindicales para adecuar

la estructura de la plantilla mediante jubilaciones anticipadas y bajas incentivadas al que se han adherido 300 personas. Paralelamente, se redimensiona la red de oficinas con el fin de adaptarla al tamaño de mercado, suprimiendo las sucursales de baja rentabilidad y fusionando otras próximas geográficamente. Dentro del Plan Estratégico se ha iniciado el Proyecto de Optimización del ciclo del gasto, cuyo fin es transformar la función de compras hacia un modelo más eficiente capaz de aportar importantes ahorros en los próximos trimestres.

El margen operativo, que no tiene en cuenta los resultados de operaciones financieras, es decir, considerando el negocio típicamente bancario, suma 308 millones, con un incremento del 2,63%.

Saneamientos y provisiones y otras ganancias y pérdidas

El volumen total de provisiones y saneamientos, que incluye pérdidas por deterioro de activos financieros, no financieros, activos no corrientes en venta y dotaciones a provisiones, totaliza 294 millones, un 32% menos que en 2014, reflejo de la progresiva mejora de la calidad crediticia.

Los saneamientos asociados a riesgo de crédito e inmuebles, -250 millones-, caen un 29,12%, a consecuencia del descenso de las entradas en mora y de la actividad recuperadora. El coste del riesgo del Grupo, medido como el porcentaje que suponen estos deterioros en relación a la cartera crediticia, se sitúa en el 0,73%, mejorando significativamente con respecto al cierre de 2014. Por otra parte, se han dotado 37 millones por riesgos y compromisos contingentes y otros deterioros.

La rúbrica otras ganancias y pérdidas, 28 millones, recoge los resultados obtenidos en la venta de inmovilizado material, principalmente inmuebles de uso propio excedentes tras la reconversión de la red, y los procedentes de la enajenación de participaciones empresariales en el marco del plan de desinversión en compañías no estratégicas.

La capacidad de generación de ingresos recurrentes unida a la disminución de los gastos y la tendencia hacia la normalización del nivel de provisiones han permitido a Ibercaja obtener un beneficio antes de impuestos de 118 millones. Una vez deducido el gasto por impuesto de sociedades, el resultado neto atribuido a la entidad dominante asciende a 84 millones de euros.

6.7. Solvencia

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

El Banco Central Europeo comunicó a finales de 2015 los resultados definitivos del Proceso de Revisión y Evaluación Supervisora (SREP) que determina las necesidades individuales de capital de cada banco para 2016, con el fin de cubrir los riesgos que se derivan de su actividad. La evaluación tiene en cuenta cuatro aspectos básicos: modelo de negocio, gobernanza y control interno, riesgo de capital y de liquidez. El resultado para Ibercaja Banco supone mantener una ratio de capital de nivel ordinario (CET1) phase in del 9,25% en base consolidada, una de las menores del sistema financiero español.

El total de recursos propios computables suma 3.385 millones y representa un coeficiente de solvencia del 14,40%, con un ascenso en el año de 263 p.b. El fortalecimiento del capital se ha debido principalmente a

la buena evolución de los resultados del ejercicio y la emisión de 500 millones de deuda subordinada colocada entre inversores mayoristas. La ratio CET1 phase in, que mide la relación entre el capital de primera categoría y los activos ponderados por riesgo, se sitúa en el 11,95%, habiéndose elevado 82 p.b. desde diciembre de 2014. El exceso sobre el mínimo regulatorio exigido del 4,5% es de 1.751 millones y respecto al requerimiento determinado por el BCE, 9,25%, se cifra en 634 millones.

Aplicando los criterios previstos para el final del período transitorio previo a la implantación total de Basilea III, la ratio CET1 fully loaded llega al 9,74%, superior en 12 p.b. a la de 2014. El exceso sobre el mínimo regulatorio del 7%, que incluye un 2,5% de colchón de conservación de capital, asciende a 639 millones.

A 31 de diciembre la ratio de apalancamiento (phase in) es del 5,2%, por encima del nivel mínimo de referencia del 3% fijado por el Comité de Basilea.

Evolución y principales indicadores de solvencia

(Millones de euros y %)	Diciembre 2015	Diciembre 2015	Var. año	Var. año %
Instrumentos CET1	3.025	2.959	67	2,25
Deducciones	-217	-213	-4	-1,99
Capital nivel 1 ordinario	2.808	2.746	62	2,27
Nivel 1 adicional	0	0	0	-
RRPP básicos (Tier 1)	2.808	2.746	62	2,27
RRPP complementarios (Tier 2)	577	159	418	262,91
RRPP computables	3.385	2.905	480	16,53
Activos ponderados por riesgo	23.501	24.664	-1.163	-4,72
Excedente CET1 s/ mínimo legal (4,5%)	1.751	1.636	115	7,01
Excedente CET1 s/ SREP decisión (9,25%)	634	464	170	36,60
Ratios				
CET1	11,95	11,13	0,82	7,33
Tier 1	11,95	11,13	0,82	7,33
Tier 2	2,45	0,64	1,81	280,87
Coefficiente de solvencia	14,40	11,78	2,63	22,29
CET1 fully loaded	9,74	9,62	0,12	1,25

La evolución de las magnitudes macroeconómicas y las perspectivas favorables de la economía española han llevado a las principales agencias de calificación a ratificar el *rating* del Reino de España, mejorando la visión del marco en el que operan las entidades financieras.

En abril de 2014 el Parlamento Europeo aprobó la directiva sobre el Mecanismo Único de Resolución Bancaria que ha entrado en vigor el 1 de enero de 2015. La norma implica la disminución del apoyo que pueden prestar los Estados de la Unión Europea a las entidades en dificultades. La implementación de esta directiva ha ocasionado, con carácter general, la revisión a la baja del *rating* de las entidades financieras europeas de forma que el *rating* a largo plazo viene determinado por la fortaleza financiera intrínseca.

Standard & Poor's y Fitch han corroborado las calificaciones crediticias de la Entidad manteniendo la perspectiva positiva. Moody's, al aplicar la nueva metodología como consecuencia de la aprobación de la directiva BRRD ya mencionada, ha situado el rating de los depósitos a plazo de Ibercaja Banco en B1 con *outlook* estable.

Calificaciones agencias de rating

	Largo plazo	Corto plazo	Perspectiva
Banca personal			
Standard & Poor's	BB	B	Positiva
Moody's (depósitos)	B1	NP	Estable
Fitch	BB+	B	Positiva

6.8. Conclusiones del ejercicio

En 2015 el Grupo ha puesto en marcha el Plan Estratégico 2015-2017 que inicia un proceso de transformación y marca la trayectoria de Ibercaja para el próximo trienio con los objetivos de fortalecer su solvencia, incrementar la rentabilidad y dinamizar la actividad comercial en los segmentos clave para el negocio. Al mismo tiempo, se ha renovado el equipo directivo que pilotará esta nueva etapa.

En un entorno macroeconómico más favorable la Entidad ha logrado una notable reactivación comercial. Las nuevas operaciones de crédito crecen más del 50% apoyadas fundamentalmente en el negocio de empresas y préstamos al consumo, mientras que las formalizaciones de créditos hipotecarios para adquisición de vivienda vuelven a tasas de variación positivas después de cinco años de una profunda depresión. En cuanto a recursos de clientes se consolida el cambio hacia un *mix* más rentable, con especial protagonismo de los fondos de inversión, industria en la que se ha conseguido un crecimiento histórico hasta alcanzar una cuota de mercado superior al 4%.

La integración de Caja3 cumple su primer aniversario manteniéndose sin merma la base de clientes y el volumen de recursos gestionados gracias a la rápida asimilación de la cultura de Ibercaja por los profesionales de la entidad adquirida y al esfuerzo de todos.

El Grupo demuestra su capacidad de generación de resultados recurrentes en un momento caracterizado por el nivel extraordinariamente bajo de los tipos de interés que presiona el margen financiero, tanto por el lado de los ingresos procedentes de la inversión crediticia, como por los que genera la cartera de renta fija. La gestión activa de los diferenciales, el impulso ya mencionado de las formalizaciones, la buena trayectoria de los productos fuera de balance, el ahorro de costes y las menores necesidades de saneamientos han marcado la evolución del negocio.

Continúa la mejora de los indicadores de riesgo. Los saldos dudosos aceleran su descenso, la ratio de morosidad anota un importante retroceso y el riesgo inmobiliario disminuye significativamente. Al mismo tiempo, se refuerza el nivel de solvencia por la generación de resultados y por la colocación en el mercado de una emisión de deuda subordinada de 500 millones. Esta operación se une a otras como las de ventas de carteras de créditos dudosos y fallidos y el traspaso del *servicing* inmobiliario a una compañía especializada, ratificándose de esta forma la capacidad de ejecución de grandes proyectos estratégicos y la credibilidad del Grupo ante los inversores.

El próximo año 2016 seguirá siendo complicado para la actividad bancaria por lo que será determinante para el Grupo cumplir con los objetivos de crecimiento rentable del crédito y recursos, proseguir en la política de ahorro de costes y reducir el impacto de las situaciones irregulares. La Entidad deberá seguir acreditando su flexibilidad para adaptarse a las coordenadas del entorno financiero y su compromiso de superación a fin de alcanzar las metas corporativas.

Evolución del balance y cuenta de resultados pública consolidada

Balance consolidado público Grupo Ibercaja Banco

(Miles de euros)	Saldo			Incremento 15/14		Incremento 14/13	
	2015	2014	2013	Miles €	%	Miles €	%
Caja y depósitos en bancos centrales	532.626	435.089	499.331	97.537	22,42	-64.242	-12,87
Cartera de negociación	41.327	55.832	36.826	-14.505	-25,98	19.006	51,61
Otros act. fin. a valor razon.							
Con cambios en P y G	52.613	61.547	68.925	-8.934	-14,52	-7.378	-10,70
Activos financieros disponibles para la venta	15.599.216	14.778.280	7.277.141	820.936	5,56	7.501.139	103,08
Inversiones crediticias	35.738.626	35.632.878	38.947.347	105.748	0,30	-3.314.469	-8,51
-Depósitos en entidades de crédito	806.270	1.160.611	1.367.026	-354.341	-30,53	-206.415	-15,10
-Crédito a la clientela	32.791.311	33.830.111	36.820.105	-1.038.800	-3,07	-2.989.994	-8,12
-Valores representativos de deuda	2.141.045	642.156	760.216	1.498.889	233,42	-118.060	-15,53
Cartera de inversión a vencimiento	2.662.571	6.681.683	11.511.381	-4.019.112	-60,15	-4.829.698	-41,96
Derivados de cobertura	357.452	496.506	519.043	-139.054	-28,01	-22.537	-4,34
Activos no corrientes en venta	714.217	732.625	642.542	-18.408	-2,51	90.083	14,02
Participaciones	135.136	155.955	207.396	-20.819	-13,35	-51.441	-24,80
Otros activos	3.087.908	3.292.097	3.439.452	-204.189	-6,20	-147.355	-4,28
Total activo	58.921.692	62.322.492	63.149.384	-3.400.800	-5,46	-826.892	-1,31
Cartera de negociación	35.969	48.462	27.546	-12.493	-25,78	20.916	75,93
Otros pasivos financieros							
a vr con cambios en P y G	0	0	48.800	0	-	-48.800	-100,00
Pasivos financieros a coste amortizado	48.581.317	50.824.160	53.081.749	-2.242.843	-4,41	-2.257.589	-4,25
-Depósitos de bancos centrales	2.053.035	4.848.302	4.855.479	-2.795.267	-57,65	-7.177	-0,15
-Depósitos de entidades de crédito	4.908.740	3.241.613	4.197.762	1.667.127	51,43	-956.149	-22,78
-Depósitos de la clientela	39.029.448	39.868.562	39.991.664	-839.114	-2,10	-123.102	-0,31
-Débitos representados por valores negociables	925.818	1.631.249	2.995.125	-705.431	-43,24	-1.363.876	-45,54
-Pasivos subordinados	1.047.035	556.574	567.520	490.461	88,12	-10.946	-1,93
-Otros pasivos financieros	617.241	677.860	474.199	-60.619	-8,94	203.661	42,95
Derivados de cobertura	330.474	604.912	297.464	-274.438	-45,37	307.448	103,36
Pasivos por contratos de seguros	6.382.222	7.103.517	6.333.643	-721.295	-10,15	769.874	12,16
Provisiones	316.996	352.183	261.821	-35.187	-9,99	90.362	34,51
Otros pasivos	474.059	567.662	562.634	-93.603	-16,49	5.028	0,89
Total pasivo	56.121.037	59.500.896	60.613.657	-3.379.859	-5,68	-1.112.761	-1,84
Fondos propios	2.615.555	2.518.359	2.403.540	97.196	3,86	114.819	4,78
Ajustes por valoración	183.991	302.710	130.173	-118.719	-39,22	172.537	132,54
Intereses minoritarios	1.109	527	2.014	582	110,44	-1.487	-73,83
Total patrimonio neto	2.800.655	2.821.596	2.535.727	-20.941	-0,74	285.869	11,27
Total patrimonio neto y pasivo	58.921.692	62.322.492	63.149.384	-3.400.800	-5,46	-826.892	-1,31

Cuenta de resultados pública consolidada Grupo Ibercaja Banco

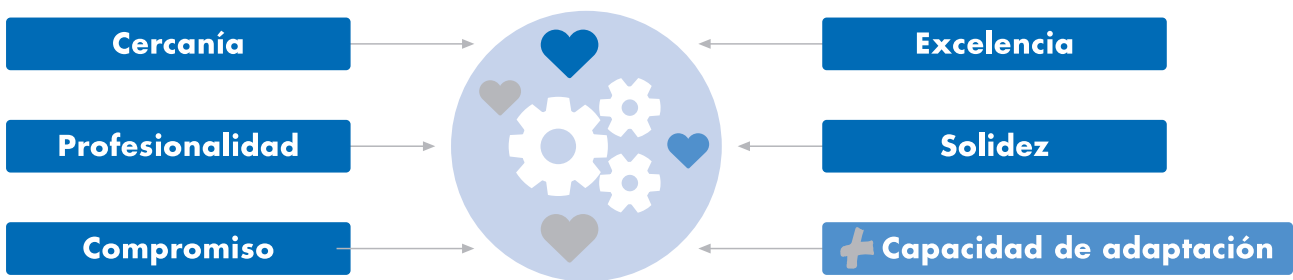
(Miles de euros)	Saldo			Incremento 15/14		Incremento 14/13	
	2015	2014	2013*	Miles €	%	Miles €	%
Intereses y rendimientos asimilados	1.065.640	1.367.906	1.223.104	-302.266	-22,10	144.802	11,84
Intereses y cargas asimiladas	434.064	668.558	630.894	-234.494	-35,07	37.664	5,97
Margen de intereses	631.576	699.348	592.210	-67.772	-9,69	107.138	18,09
Rendimiento de instrumentos de capital	10.252	11.802	8.870	-1.550	-13,13	2.932	33,06
Resultado de entidades valoradas método participación	-2.178	-7.997	-26.153	5.819	72,76	18.156	69,42
Comisiones netas y diferencias de cambio	333.163	315.626	264.729	17.537	5,56	50.897	19,23
Resultado de operaciones financieras	86.063	424.919	136.217	-338.856	-79,75	288.702	211,94
Otros resultados de explotación	-18.045	-33.527	-79.987	15.482	46,18	46.460	58,08
Margen bruto	1.040.831	1.410.171	895.886	-369.340	-26,19	514.285	57,41
Gastos de explotación	656.371	788.935	611.835	-132.564	-16,80	177.100	28,95
-Gastos de personal	403.974	513.537	374.934	-109.563	-21,33	138.603	36,97
-Otros gastos generales de administración	197.861	215.911	188.295	-18.050	-8,36	27.616	14,67
-Amortización	54.536	59.487	48.606	-4.951	-8,32	10.881	22,39
Resultado antes de saneamientos	384.460	621.236	284.051	-236.776	-38,11	337.185	118,71
Correcciones de valor det. activos y otros saneamientos	293.896	432.153	421.448	-138.257	-31,99	10.705	2,54
Otras ganancias y pérdidas	27.673	26.023	13.516	1.650	6,34	12.507	92,53
Resultado antes de impuestos	118.237	215.106	-123.881	-96.869	-45,03	338.987	273,64
Impuesto sobre beneficios	34.158	64.382	-54.327	-30.224	-46,94	118.709	218,51
Resultado consolidado del ejercicio	84.079	150.724	-69.554	-66.645	-44,22	220.278	316,70
Resultado atribuido a la entidad dominante	84.123	150.653	-67.684	-66.530	-44,16	218.337	322,58
Resultado atribuido a intereses minoritarios	-44	71	-1.870	-115	-161,97	1.941	103,80

* Incluye seis meses de Banco Grupo Caja3.

7. MARCA Y REPUTACIÓN CORPORATIVA

La marca es la identificación interna y externa del Banco. Es uno de los activos intangibles más valiosos de Ibercaja, representa sus valores y los hace visibles en las relaciones con los distintos grupos de interés. En su fortalecimiento están involucrados todos los estamentos de la organización, los que tienen a su cargo procesos internos y aquellos que se relacionan directamente con el cliente.

El Plan Estratégico 2015-2017 reafirma los valores de Ibercaja e incorpora entre sus proyectos el velar por la reputación y marca del Grupo trabajando en su gestión de forma proactiva con el objetivo último de lograr una diferenciación sostenible en el tiempo que aporte valor y crecimiento al negocio.



Entre las líneas de trabajo, se ha llevado a cabo un estudio para conocer la percepción de la marca por clientes, sociedad y líderes de opinión y un plan de implantación para hacer llegar sus valores a todos los territorios, especialmente a aquellos en los que Ibercaja ha adquirido mayor presencia recientemente tras la adquisición de Caja3.

Durante el año se ha realizado la primera medición de la reputación en tres grupos de interés prioritarios para la Entidad: empleados, clientes y sociedad. Además, se ha desarrollado un modelo para la gestión de la reputación, basado en la mejora continua. En él se identifican las «palancas» para hacer posible esa mejora que servirán de base en la redacción de un plan de acción, cuya puesta en marcha está prevista para el primer semestre de 2016.



8. INVESTIGACIÓN, DESARROLLO Y TECNOLOGÍA

Ibercaja implementa nuevos proyectos tecnológicos y organizativos o mejora los recursos ya existentes con el fin de incrementar la calidad del servicio al cliente, agilizar la gestión operativa de las oficinas y dar respuesta a los requerimientos regulatorios. En 2015 la actividad ha estado orientada a la finalización de la integración de Caja3, la adaptación a nuevas normativas bancarias, al Plan Estratégico de la Entidad y a la actualización de sistemas y plataformas.

Entre las acciones más relevantes relacionadas con la eficiencia interna y organizativa se encuentran:

- Culminación de temas pendientes relacionados con la absorción de Cajatres y migración de la administración y gestión de las operaciones traspasadas al Sareb al nuevo operador.
- En el ámbito de la operativa de servicios centrales se ha actualizado el mapa de procesos y tareas, análisis que impactará de forma positiva en la eficiencia.
- Revisión del modelo de gestión de riesgo de crédito, especialmente en lo que hace referencia al segmento de empresas a fin de agilizar la evaluación crediticia de los acreditados y descentralizar decisiones.

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

- Reforma del sistema de liquidación y registro de valores español. Ibercaja ha abordado los desarrollos y pruebas pertinentes para su adaptación a la primera fase, cuya puesta en marcha está prevista para febrero de 2016, después de que el Banco de España y la CNMV decidieran aplazar su implantación como consecuencia de la complejidad y envergadura del proyecto. La segunda fase se completará coincidiendo con la conexión de Iberclear a la plataforma europea Target2-securities en febrero de 2017.
- La nueva CIRBE (Central de Información de Riesgos de Banco de España) ha introducido profundos cambios en el modelo anterior, relativos al contenido y formatos de intercambio de información. En los últimos meses se han realizado la mayor parte de los desarrollos y cambios internos necesarios antes de la puesta en marcha programada para el primer semestre de 2016.
- Implantación de la nueva normativa de seguridad de pagos por Internet. Las directrices de la Autoridad Bancaria Europea, basadas en la directiva sobre servicios de pago de la Comisión Europea, establecen un conjunto de requisitos mínimos de seguridad en la lucha contra el fraude con el fin de aumentar la confianza del consumidor en los servicios de pago por Internet.

En materia de seguridad y riesgos tecnológicos:

- Plan Director de Seguridad. Es un proyecto plurianual que desarrolla iniciativas para la mejora y adaptación normativa en materia de seguridad de la información.

Merece especial mención el proyecto de transformación tecnológica, enmarcado dentro del Plan Estratégico 2015-2017, que define las principales actuaciones a realizar en los próximos años con el objetivo de mejorar los medios tecnológicos de la Entidad y que el uso de la tecnología se convierta en una ventaja competitiva y una propuesta de valor para nuestros clientes.

9. ÓRGANOS DE GOBIERNO DE IBERCAJA BANCO, S.A.



Consejo de Administración de Ibercaja Banco, S.A.

Consejo de Administración

- Presidente D. Amado Franco Lahoz
 Vicepresidente Primero D. José Luis Aguirre Loaso
 Vicepresidente Segundo D. José Ignacio Mijangos Linaza*
 Consejero Delegado D. Víctor Iglesias Ruiz
 Vocales: D. Jesús Bueno Arrese
 D.ª Gabriela González-Bueno Lillo
 D. Jesús Solchaga Loitegui
 D. Juan María Pemán Gavín
 D. Francisco Manuel García Peña
 D. Vicente Cándor López
 Secretario (consejero) D. Jesús Barreiro Sanz
 Vicesecretario (no consejero) D. Juan Antonio García Toledo
 * Nombramiento supeditado al pronunciamiento favorable del Organismo Supervisor.

Comisión Ejecutiva

- Presidente D. Amado Franco Lahoz
 Vicepresidente Primero D. José Luis Aguirre Loaso
 Consejero Delegado D. Víctor Iglesias Ruiz
 Vocales D. Jesús Bueno Arrese
 D.ª Gabriela González-Bueno Lillo
 D. Francisco Manuel García Peña
 Secretario D. Jesús Barreiro Sanz

Comisión de Auditoría y Cumplimiento

- Presidenta D.ª Gabriela González-Bueno Lillo
 Vocales D. Jesús Bueno Arrese
 D. Vicente Cándor López
 D. Juan María Pemán Gavín
 Secretario (no miembro) D. Jesús Barreiro Sanz

Comisión de Nombramientos (desde 27.5.2015)

Presidente D. Jesús Solchaga Loitegui

Vocales: D. Vicente Cándor López

D. José Ignacio Mijangos Linaza*

Secretario D. Jesús Barreiro Sanz

* Nombramiento supeditado al pronunciamiento favorable del Organismo Supervisor.

Comisión de Retribuciones (desde 27.5.2015)

Presidente D. Jesús Solchaga Loitegui

Vocales D. Vicente Cándor López

D. José Ignacio Mijangos Linaza*

Secretario D. Jesús Barreiro Sanz

* Nombramiento supeditado al pronunciamiento favorable del Organismo Supervisor.

Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia

Presidente D. Vicente Cándor López

Vocales D. Jesús Bueno Arrese

D. José Luis Aguirre Loaso

Secretario (no miembro) D. Jesús Barreiro Sanz

Comisión de Estrategia (desde 28.1.2015)

Presidente D. José Luis Aguirre Loaso

Vocales D.ª Gabriela González-Bueno Lillo

D. Francisco Manuel García Peña

Secretario (no miembro) D. Jesús Barreiro Sanz

Equipo directivo

Consejero Delegado
D. Víctor Iglesias Ruiz

Director General Adjunto - Secretario General
D. Francisco Serrano Gill de Albornoz

Directora General Adjunta - Directora de Área de Control
D.ª María Pilar Segura Bas

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

Subdirector General - Director de Área de Red
D. Luis Fernando Allue Escobar

Subdirector General - Director de Área de Medios
D. José Palma Serrano

Subdirector - Director de Área Financiera
D. Antonio Martínez Martínez

Subdirectora - Directora de Área de Riesgo de Crédito
D.ª Raquel Martínez Cabañero

Subdirectora - Directora de Área de Recursos Humanos
D.ª María Teresa Fernández Fortún

Subdirector - Director de Área de Marketing y Banca Omnicanal
D. José Ignacio Oto Ribate

Subdirector - Director de Grupo Financiero
D. Rodrigo Galán Gallardo

Subdirector - Director de Auditoría Interna
D. Ángel Carlos Serrano Villavieja

Actividades de los Órganos de Gobierno de Ibercaja Banco, S.A., durante el año 2015

Junta General

La Junta General de Accionistas, en sesión extraordinaria, celebrada con carácter universal el 28 de enero de 2015, acordó fijar en doce el número de miembros del Consejo de Administración, el nombramiento de D. Víctor Iglesias Ruiz como consejero de la Entidad, así como la modificación de los artículos 39 y 48 de los Estatutos sociales, relativos a las facultades de administración y supervisión del Consejo y a la Comisión Ejecutiva, respectivamente.

En la Junta General de Accionistas universal y extraordinaria celebrada el 10 de marzo de 2015, se autorizó la realización de una emisión de obligaciones subordinadas de Ibercaja Banco por importe nominal de hasta 500 millones de euros, ampliable hasta 700 millones, prorrogando asimismo la vigencia de los acuerdos adoptados por la Junta el 22 de septiembre de 2011 y el 19 de abril de 2012, autorizando al Consejo de Administración para la emisión de empréstitos por un importe total de hasta 1.000 millones de euros.

Con fecha 13 de abril de 2015 se celebró Junta General Ordinaria y Extraordinaria en la que se acordó: aprobar la cuentas anuales individuales y consolidadas de Ibercaja Banco, S.A., correspondientes al ejercicio 2014, que fueron formuladas por el Consejo de Administración en su sesión celebrada el 10 de marzo de 2015, la gestión del Consejo de Administración y la aplicación del resultado del ejercicio.

Asimismo, y de conformidad con lo establecido en el artículo 33.3 de la Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de entidades de crédito y en el artículo 529 de la Ley de Sociedades de Capital, la Junta aprobó la Política de remuneraciones de los Consejeros de Ibercaja Banco, S.A., y el Informe anual sobre remuneraciones de los consejeros de la Entidad.

Finalmente, la Junta aprobó la modificación de los Estatutos sociales, al objeto de adaptarlos a las nuevas disposiciones de la Ley de Sociedades de Capital y a la Ley 10/2014, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.

Con fecha 29 de octubre de 2015 se celebró Junta General Extraordinaria y Universal de Accionistas en la que, previo informe favorable de la Comisión de Nombramientos y a propuesta del Consejo de Administración, se designó a D. José Ignacio Mijangos Linaza como consejero externo dominical. En esta misma sesión, se acordó la reducción del capital social en el importe de 467.454.000 de euros, con el objeto de adecuar la estructura de patrimonio neto de la Entidad y la consiguiente modificación del artículo 5 de los Estatutos Sociales.

Consejo de Administración

El Consejo de Administración de Ibercaja Banco, S.A., celebró dieciséis sesiones en el ejercicio 2015.

En el desarrollo periódico de sus sesiones el Consejo ha conocido los informes del presidente y del consejero delegado, que han dado cuenta de las principales magnitudes macroeconómicas y de la evolución de los datos de la Entidad.

El Consejo ha acordado la inversión o desinversión en sociedades participadas, y designado en su caso, a los representantes de la Sociedad en otras entidades y sociedades participadas; y se ha pronunciado sobre los asuntos sometidos a su consideración teniendo en cuenta la condición de la Entidad como promotora de fondos de pensiones y de fondos de inversión.

Asimismo, el Consejo ha conocido los asuntos que han sido objeto de consideración por las distintas comisiones internas, así como los temas que estas han sometido a su consideración.

Comisión Ejecutiva

Esta Comisión celebró a lo largo del año un total de 24 sesiones.

En función de las competencias delegadas por el Consejo, la Comisión Ejecutiva ha conocido de los informes del Presidente y del consejero delegado, que han dado cuenta, entre otras cuestiones, de las principales magnitudes macroeconómicas y de la evolución de los datos de la Entidad.

Asimismo, la Comisión Ejecutiva se ha pronunciado sobre las operaciones de financiación sometidas a su consideración, ha ratificado las operaciones aprobadas, denegadas o ratificadas por el Comité de Riesgo de Crédito y ha adoptado diversos acuerdos de desinversión en sociedades participadas.

Comisión de Auditoría y Cumplimiento

La Comisión ha celebrado doce sesiones durante el ejercicio 2015.

La Comisión de Auditoría y Cumplimiento ha sido informada de los requerimientos y comunicaciones recibidos de los órganos de supervisión competentes (Banco de España, Banco Central Europeo y Comisión Nacional del Mercado de Valores), en materias de su competencia.

Asimismo, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento ha sido informada de las operaciones de crédito a conceder a favor de altos cargos de la Entidad o de personas o sociedades vinculadas a los mismos, conforme a lo establecido en el artículo 26.5 de la Ley 10/2014 de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito y el artículo 35 del Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014. Asimismo, la Comisión ha conocido, en cumplimiento de lo previsto en los Estatutos sociales y en el Protocolo de gestión de la participación financiera de la Fundación Bancaria Ibercaja en Ibercaja Banco, de las operaciones a formalizar con los miembros de su patronato o con personas vinculadas a los mismos.

Comisión de Nombramientos

La Comisión de Nombramientos fue constituida por acuerdo del Consejo de Administración el 27 de mayo de 2015, como resultado de la escisión de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones. Abarca aspectos relacionados con el nombramiento de miembros del Consejo de Administración y personal con funciones clave en la Entidad.

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

Comisión de Retribuciones

Constituida igualmente en mayo de 2015 por escisión de la antigua Comisión de Nombramientos y Retribuciones. Esta Comisión tiene atribuidas funciones de información, asesoramiento y propuesta en materia de remuneraciones de los consejeros, de los directores y asimilados, y de las personas cuya actividad profesional incida de manera importante en el perfil de riesgo de la Entidad.

Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia

Esta Comisión ha celebrado durante el ejercicio 2015 cinco sesiones. Con carácter general, la Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia ha sido informada de los avances y seguimiento del denominado Plan Director de Adaptación al Mecanismo Único de Supervisión (MUS).

Comisión de Estrategia

El Consejo de Administración, en sesión del 28 de enero de 2015, acordó la constitución de una Comisión de Estrategia, el acuerdo se hizo efectivo el 12 de mayo de 2015.

Esta Comisión ha celebrado durante el ejercicio 2015 cuatro sesiones, en las que ha realizado un seguimiento periódico del Plan Estratégico, de gran transcendencia para la adecuada gestión de la Entidad a medio y largo plazo, así como el seguimiento trimestral de la evolución presupuestaria, dando traslado al Consejo de Administración de las conclusiones obtenidas.

En las sesiones de 30 de octubre y 25 de noviembre, la Comisión conoció e informó favorablemente del Plan de Recuperación («Recovery Plan») exigido por la Ley 10/2014 y la Ley 11/2015, de 18 de junio, de Recuperación y Resolución de Entidades de Crédito y Empresas de Servicios de Inversión.

ANEXO: RED DE OFICINAS GRUPO IBERCAJA BANCO

Andalucía

Almería

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

Cádiz

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

Córdoba

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

Granada

8166-Granada	Gran Vía de Colón, 17
--------------	-----------------------

Huelva

8181-Huelva	Rico, 7
-------------	---------

Jaén

8173-Jaén	Bernabé Soriano, 23
-----------	---------------------

Málaga

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

Sevilla

4780-Sevilla-Asunción	Asunción, 53
4784-Sevilla-Ronda de Triana	Ronda de Triana, 51
4789-Sevilla-Luis Montoto 32	Luis Montoto, 32
4791-Sevilla-Prado de San Sebastián	Ciudad de Ronda, 2
8142-Sevilla-San Fernando	Pz. San Francisco, 14
8198-Sevilla-República Argentina	Av. República Argentina, 14
8199-Dos Hermanas	Canónigo, 120

8236-Sevilla-Macarena	
8249-Sevilla-Luis Montoto 102	
8281-Mairena del Aljarafe	
8305-Coria del Río	

Aragón

Huesca

2052-Huesca-Coso Alto, 41	Coso Alto, 41
2053-Alcalá de Gurrea	Pz. España, s/n
2054-Alcubierre	Mayor, 1
2055-Almudévar-Mayor	Mayor, 81
2056-Angues	Joaquín Costa, 17
2057-Ayerbe	Pz. Ramón y Cajal, 43
2058-Bolea	Medio, 8
2059-Grañén-Joaquín Costa	Joaquín Costa, 31
2060-Gurrea de Gállego	Mayor, 31
2061-Lupiñén	Pz. Mayor, s/n
2063-Robres	La Asunción, s/n
2064-Sangarrén	Albarado, 4
2065-Tardienta	José María Peleato, 32
2066-Huesca-Coso Bajo	Coso Bajo, 64
2067-Huesca-Porches de Galicia	Porches de Galicia, 7
2069-Biscarrués	Pz. Constitución, s/n
2071-Loarre	B.º Verde, s/n
2072-Huesca-Gibraltar, 1	Gibraltar, 1
2073-Huesca-General Lasheras	General Lasheras, 5
2074-Huesca-Av. Pirineos, 11	Av. Pirineos, 11
2075-Huesca-Martínez de Velasco, 43	Av. Martínez de Velasco, 43
2076-Huesca-Fuente del Ángel	Fuente del Ángel, 2
2079-Huesca-Tr. Ballesteros, 11	Tr. Ballesteros, 11
2103-Aínsa	Av. Central, 1
2104-Bielsa	Mayor, s/n
2105-Boltaña	Av. Ordesa
2106-Broto	Av. Ordesa, s/n
2107-San Juan de Plan	Pz. de Abajo, s/n
2108-Tierrantona	Redonda, 31
2110-Fiscal	Av. Jesús, s/n
2111-Torla	Av. de Francia, 39
2154-Barbastro-Ps. Coso	Ps. del Coso, 2
2156-Berbegal	Mayor, 15
2157-Estadilla	Av. de Aragón, 6
2158-Laluenga	Pz. Basilio Paraíso, 1

2159-Peralta de Alcofea	Mayor, 16	2462-Panticosa	San Miguel, 18-A
2160-Salas Altas	Iglesia, 4	2463-Sallent de Gállego	Cr. Francia, 15
2161-Barbastro-Corona de Aragón	Corona de Aragón, 19	2464-Caldearenas	Aguces, s/n
2162-El Grado	Mayor, 27	2465-Sabiñánigo-Av. Ejército	Av. del Ejército, 26
2163-Barbastro-Av. Cinca	Av. Cinca, 24	2466-Sabiñánigo-Serrablo, 89	Serrablo, 89
2164-Castejón del Puente	Mayor, 4	2511-Sariñena-Pz. Constitución	Pz. Constitución, 7
2205-Binéfar-Av. Aragón	Av. Aragón, 26-28	2512-Castejón de Monegros	Mayor, 23
2206-Albalate de Cinca	San Francisco, 26	2513-Lalueva	Pz. Salvador, s/n
2210-San Esteban de Litera	Las Pílas, 1	2514-Lanaja	Pz. Mayor, 6
2213-Esplús	Carretera Alta, 17	2515-Sena	Pz. Mayor, s/n
2256-Fraga-Av. Aragón, 68-70	Av. Aragón, 68-70	2516-Villanueva de Sigena	Pz. Miguel Servet, 1
2257-Ballobar	Fraga, 31	2518-San Lorenzo del Flumen	Ballerias, 1
2258-Bever de Cinca	Mayor, 1	2562-Tamarite de Litera- P. Hortaz 10	Ps. del Hortaz, 10
2259-Candasnos	San Antonio, 2	2563-Albelda	Rambla, 1
2261-Peñalba	Pz. de la Constitución, 1	2564-Alcampell	Pz. Mayor, 3
2262-Torrente de Cinca	Carretera, 42	2565-Altorricon	Pz. Mayor, 7
2263-Velilla de Cinca	Aire, 28	2566-Camporrells	Nueva, 3
2264-Zaidín	Av. San Antonio Abad, 8	5335-Jaca-Av. Jacetania, 5	Av. Jacetania, 5
2265-Osso de Cinca	Alfonso I, 5	5506-Huesca-Teruel, 7	Teruel, 7
2266-Fraga-Av. Aragón, 96	Av. Aragón, 96	8338-Huesca-Teruel, 28	Teruel, 28
2267-Fraga-Ps. Barron	Ps. Barron, 12		
2307-Graus-Salamero, 14	Salamero, 14	Teruel	
2308-Arén	Av. Ribagorzana, 16	0816-Baguena	García Esteban, 24
2309-Benabarre	Vicente Pinies, 42	3852-Teruel-Ramón y Cajal, 21	Ramón y Cajal, 21
2310-Benasque	Av. de los Tilos, s/n	3853-Albarracín	Pz. Mayor, 2
2311-Campo	Pz. Mayor, s/n	3855-Alfambra	Pz. del Monte Gaudio, 6
2312-Castejón de Sos	El Ral, 23	3856-Aliaga	Mayor Alta, 1
2313-La Puebla de Roda	Carretera, s/n	3857-Allepuz	Mayor, 21
2314-Laspaúles	Calvario, s/n	3858-Cantavieja	Pz. España, 2
2358-Jaca-Mayor	Mayor, 22	3859-Cedrillas	Mayor, 3
2359-Ansó	Mayor, 50	3860-Celadas	Horno, 12
2360-Aragués del Puerto	Mayor, 9	3861-Cella-Pz. Mayor	Pz. Mayor, 9
2361-Bailo	San Ramón, 4	3862-Fortanete	San Miguel, 25
2362-Berdún	Horno, 1	3863-Gea de Albarracín	Mayor, 1
2363-Hecho	Pz. Conde Xiquena, 1	3868-Torres de Albarracín	Plaza, 28
2409-Monzón-Juan de Lanuza	Juan de Lanuza, 1	3870-Perales del Alfambra	Mayor, 22
2410-Fonz	Pz. Mayor, 9	3871-La Puebla de Valverde	Mayor, 8
2411-Alcolea de Cinca	Pz. Neptuno, 1	3872-Teruel-Av. Sagunto	Av. Sagunto, 36
2412-Binaced	Av. Goya, 2	3875-Villel	Carretera, 14
2413-Pomar	Pomared, 2	3876-Teruel-Domingo Gascón	Domingo Gascón, 5
2414-Almunia de San Juan	Mayor, 5	3877-Teruel-Av. Sanz Gadea	Av. Doctor Sanz Gadea, 2
2415-Ontiñena	Mayor, 50	3878-Teruel-Pz. Mansuetos	Pz. Mansuetos, 1
2416-Monzón-Calvario	Calvario, 18 bis	3879-Teruel-Tarazona de Aragón	Tarazona de Aragón, 2
2417-Mónzon-Av. Pilar	Av. del Pilar, 42	3903-Alcañiz-Av. Aragón, 22	Av. de Aragón, 22
2460-Sabiñánigo-Serrablo, 60	Serrablo, 60	3908-Calanda-Mayor	Mayor, 28
2461-Biescas	Pz. del Ayuntamiento, 13	3910-Castelserás	Pz. España, s/n

3912-Mazaleón	Baix, 1	4265-Sarrión	Molino, 10
3913-Valdealgorfa	Corcelada, 1	4311-Muniesa	Barranco, 1
3915-Valjunquera	Pz. Inauguraciones, 2	4312-Alacón	Planillo, 2
3917-Valdeltormo	Jose Antonio, s/n	4313-Blesa	Mayor, s/n
3923-Alcañiz-Pz. Santo Domingo	Pz. Santo Domingo, 1	4314-Huesa del Común	Pz. Calvo Sotelo, 6
3954-Calamocho-Alfonso I	Av. Alfonso I, 1	4315-Loscos	Virgen, s/n
3955-Bañón	Fuente, 21	4316-Oliete	Canaleta, 5
3956-Barrachina	Mayor, 11	4362-Valderrobres	Av. Cortes de Aragón, 50
3957-Bello	Pz. Pío V, s/n	4363-Calaceite	Av. Cataluña, 43
3958-Caminreal	Real, 130	4364-Beceite	San Roque, 40
3959-Ferreruela de Huerva	Baja, s/n	4365-Cretas	Pz. España, 2
3966-Torrijo del Campo	Calvario, 1	4366-Monroyo	Collado, s/n
3968-Fuentes Claras	Pz. Plaza, 9	4367-Peñarroya de Tastavins	Aragón, 17
4005-Híjar-Mosén Pedro Dosset	M. Pedro Dosset, 14	4413-Andorra-Cr. Fuente	La Fuente, 12
4007-La Puebla de Híjar	Molino Aceitero, 34	4414-Alloza	Pablo Serrano, 1
4009-Samper de Calanda	Pz. España, s/n	4415-Ariño	Teruel, 18
4010-Urrea de Gaén	Mayor, 14	5321-Teruel-Av. de Aragón	Av. de Aragón, 16
4011-Vinaceite	Pz. Mayor, s/n	8339-Alcañiz-Miguel de Cervantes	Miguel de Cervantes, 4
4013-Albalate del Arzobispo	Mayor, 3-5		
4056-Montalbán	Av. Aragón, 17	Zaragoza	
4058-Escucha	Pz. Olmo, 11	0101-Zaragoza-San Jorge	San Jorge, 8
4060-Martín del Río	Mayor, 26	0102-Zaragoza-Conde Aranda 101	Conde de Aranda, 101
4061-Utrillas-Av. Valencia, 2	Av. Valencia, 2	0103-Zaragoza-Paraíso	Pz. Paraíso, 2
4062-Vivel del Río Martín	Carlos Prast, s/n	0104-Zaragoza-Miguel Servet 42	Miguel Servet, 42
4063-Castel de Cabra	Maestro Lahera, s/n	0105-Zaragoza-Av. Madrid 169	Av. Madrid, 169
4067-Pancrudo	Fuente, 5	0106-Zaragoza-César Augusto 39-41	Av. César Augusto, 39-41
4107-Monreal del Campo-Pz. España	Pz. España, 1	0107-Zaragoza-Jesús	Jesús, 13-15
4108-Ojos Negros	Pz. Escultor Kpis, 7	0108-Zaragoza-Av. América 4	Av. América, 4
4109-Visiedo	Pilar, 10	0109-Zaragoza-Pz. Santo Domingo	Pz. Santo Domingo, 14
4110-Villafranca del Campo	Mayor, 23	0110-Zaragoza-Av. Valencia	Av. Valencia, 2
4158-Alcorisa-Pilar 1-3	Pilar, 1-3	0111-Zaragoza-Fdo. El Católico 35	Ps. Fernando El Católico, 35
4159-Aguaviva	Mayor, 3	0112-Zaragoza-Antonio Leyva 49	Antonio Leyva, 49
4160-Castellote	Ps. de la Mina, 8	0114-Zaragoza-San Miguel	San Miguel, 12
4161-Ejulve	Mayor, s/n	0116-Zaragoza-Salvador Minguijón 14	Salvador Minguijón, 14
4162-Estercuel	Pz. Ayuntamiento, s/n	0117-Zaragoza-San José 115	Av. San José, 115
4163-Mas de Las Matas	Mayor, 23	0118-Zaragoza-D. Villahermosa 40	Duquesa Villahermosa, 40
4209-Santa Eulalia del Campo	San Pascual, 1	0119-Zaragoza-Av. Madrid 204	Av. Madrid, 204
4210-Orihuela del Tremedal	Cr. Albarracín, 1	0121-Zaragoza-La Almozara	Av. de la Almozara, 18
4211-Villarquemado	Larga, 12	0122-Zaragoza-Sagasta 70	Ps. Sagasta, 70
4212-Bronchales	Fonbuena, 10	0123-Zaragoza-San Vicente Mártir 4	San Vicente Mártir, 4
4260-Mora de Rubielos	Pz. de La Villa, 5		
4261-Alcalá de la Selva	Alta, 32		
4262-Manzanera	Tomás María Ariño, 110		
4263-Mosqueruela	Pz. Mayor, 2		
4264-Rubielos de Mora	Pz. Marqués Tosos, 2		

0124-Zaragoza-Sobrarbe	Sobrarbe, 36	0170-Zaragoza-Cesáreo Alierta 37	Av. Cesáreo Alierta, 37
0125-Zaragoza-Lasierra Purroy 80	Lasierra Purroy, 80	0171-Zaragoza-Arzobispo Morcillo	Arzobispo Morcillo, 40
0127-Zaragoza-San José 191	Av. San José, 191	0172-Zaragoza-Juan Carlos I	Juan Carlos I, 45-47
0128-Zaragoza-Unceta	Unceta, 21	0173-Zaragoza-Daroca	Daroca, 79-81
0129-Zaragoza-María Agustín 25	Ps. María Agustín, 25	0174-Zaragoza-Victoria Ocampo	Victoria Ocampo, 2-4
0130-Zaragoza-Coso 121	Coso, 121	0176-Zaragoza-Parque Roma	Urb. Parque Roma Bloque A - Casa 5
0131-Zaragoza-Miguel Servet 118	Miguel Servet, 118	0177-Zaragoza-G. Gómez Avellaneda 55	Gertrudis Gómez de Avellaneda, 55
0132-Zaragoza-D. Villahermosa 2	Duquesa Villahermosa, 2	0178-Zaragoza-Jorge Cocci 1	Jorge Cocci, 1
0133-Zaragoza-Av. Cataluña 92	Av. Cataluña, 92	0180-Zaragoza-León Felipe	Poeta León Felipe, 1-3
0134-Zaragoza-Tenor Fleta 36	Av. Tenor Fleta, 36	0181-Zaragoza-G. Gómez Avellaneda 77	G. Gómez de Avellaneda, 77 «Edificio Eros»
0135-Zaragoza-Av. Navarra	Av. Navarra, 7	0183-Zaragoza-Pablo Picasso	Pintor Pablo Ruiz Picasso, 18
0136-Zaragoza-C. Caspe 69	Av. Compromiso de Caspe, 69	0184-Zaragoza-Balbino Orensanz	Balbino Orensanz, 41
0137-Zaragoza-Mompeón Motos	Antonio Mompeón Motos, 1	0188-Zaragoza-Av. Ilustración	Av. de la Ilustración (C. C. Montecanal)
0138-Zaragoza-Asín y Palacios 13	Asín y Palacios, 13	0192-Cuarte-Constitución	Constitución, 2
0139-Zaragoza-Fray Julián Garcés	Fray Julián Garcés, 54	0303-Casetas-Autovía Logroño, 48-52	Autovía de Logroño, 48-52
0140-Zaragoza-S. J. de la Peña	San Juan de la Peña, 190-192	0304-Garrapinillos	Zaragoza, 2
0141-Zaragoza-Tomás Bretón	Tomás Bretón, 20	0306-Sobradiel	San Antonio, 40
0143-Zaragoza-Rigel	Rigel, 1	0354-Zaragoza-Av. Santa Isabel	Av. Santa Isabel, 76
0144-Zaragoza-Cesáreo Alierta 83	Av. Cesáreo Alierta, 83	0355-La Puebla de Alfindén- B. Nuevo	Barrio Nuevo, 40
0145-Zaragoza-Andrés Vicente 32	Mosén Andrés Vicente, 32	0358-Perdiguera	Pz. España, 1
0146-Zaragoza-Salvador Minguijón 45	Salvador Minguijón, 45	0360-Villamayor	Paso, 108
0147-Zaragoza-Puente Virrey	Tr. Puente Virrey, 55	0363-Pastriz	Av. Santa Ana, 2
0148-Zaragoza-Cuéllar	Ps. Cuéllar, 37	0365-Zaragoza-Real Zaragoza 3	Av. Real Zaragoza, 3
0149-Zaragoza-Goya 14	Av. Goya, 14	0405-Alagón-Av. Zaragoza	Av. Zaragoza, 5
0150-Zaragoza-Vía Hispanidad	Av. Vía Hispanidad, 134	0406-Alcalá de Ebro	Pz. España, s/n
0151-Zaragoza-Alfonso I	Alfonso I, 23	0407-Bárboles	Mayor, s/n
0152-Zaragoza-Cm. de las Torres	Cm. de las Torres, 34	0408-Bardallur	Turbera, 11
0154-Zaragoza-Embarcadero	Embarcadero, 4	0410-Cabañas de Ebro	Mayor, 11
0155-Zaragoza-Gran Vía 40	Ps. Gran Vía, 40	0411-Figueruelas	Calvo Sotelo, 5
0156-Zaragoza-Fdo. El Católico 59	Ps. Fernando El Católico, 59	0412-Grisén	Pz. España, 2
0157-Zaragoza-La Jota	Av. La Jota, 48	0414-Pedrola	Av. Abelardo Algora, 1
0158-Zaragoza-Océano Atlántico	Océano Atlántico, 1	0415-Pinseque	Mayor, 22
0159-Zaragoza-C. Emilio Ferreiro	Poeta Celso Emilio Ferreiro, 9	0417-Remolinos	Pz. España, 8
0160-Zaragoza-García Sánchez	García Sánchez, 26	0418-Plasencia de Jalón	Carretera, s/n
0162-Zaragoza-Joaquín Sorolla	Joaquín Sorolla, 19	0456-Ariza	Pilar, 8
0163-Zaragoza-Oviedo 177	Oviedo, 177	0457-Alconchel de Ariza	Pz. Mayor, s/n
0165-Zaragoza-María Zambrano 58	Poeta María Zambrano, 58	0460-Cetina	Arrabal, 1
0167-Zaragoza-Pablo Gargallo 75	Av. Pablo Gargallo, 75	0461-Monreal de Ariza	Pz. Arcobriga, 5
0169-Zaragoza-Gómez Laguna 6	Av. Alcalde Gómez Laguna, 6	0507-Ateca	Tr. Goya, 30
		0508-Alhama de Aragón	Av. Aragón, 18

0511-Moros	Portilla, 6	0864-Ejea-Ps. Muro, 10	Ps. del Muro, 10
0512-Nuévalos	Av. Constitución, 32	0865-Biel	Mayor, 20
0513-Torrijo de la Cañada	Marti Lis, 13	0866-Erla	Agustín Ungría, 4
0514-Jaraba	San Antón, 23	0867-Luna	Codillo, 2
0558-Belchite	Portal de la Villa, 4	0870-Sos del Rey Católico	Vía Hispanidad, 2
0559-Almonacid de la Cuba	Pz. Pardo Santayana, 11	0871-Uncastillo	Pz. del Ordinario, 3
0560-Azuara	Mayor, 2	0872-Bardenas	Norte, 2
0561-Lécera	Pz. Calvo Sotelo, 7	0873-Ejea-Av. Coscolluela	Av. Coscolluela, 5
0562-Letux	Av. Gregorio Artal Molinos, 2	0915-Épila-Arbellones	Arbellones, 2-4
0563-Moyuela	Capitán Godoy, 43	0916-Calatorao	Fernando Católico, 27
0565-Fuendetodos	Colón, 2	0917-Lumpiaque	Muntadas, 124
0609-Borja-Pz. España	Pz. España, 2	0918-Rueda de Jalón	Pz. de La Iglesia, 1
0610-Ainzón	Solana, 6	0919-Salillas de Jalón	Aragón, 45
0611-Frescano	Arrabal, 1	0920-Urrea de Jalón	Pz. España, 4
0612-Fuendejalón	Constitución, 19	0966-Fuentes de Ebro-Pz. Iglesia	Pz. Iglesia, 5
0613-Mallén	Tudela, 25	0968-Mediana	Pz. Santa Ana, 6
0614-Novillas	Pz. España, 4	0971-La Cartuja Baja	Ps. de los Plátanos, s/n
0615-Ambel	San Juan, 5	0973-El Burgo de Ebro-R. J. Sender	Ramón J. Sender, 13
0660-Calatayud-Pz. del Fuerte, 1	Pz. del Fuerte, 1	1017-La Almunia-Av. Madrid	Av. de Madrid, 3
0661-Aniñón	Pz. Antonio Peiró, s/n	1018-Almonacid de la Sierra	Pz. San Nicolás, 5
0663-Mara	Pz. Bermúdez, s/n	1019-La Muela-Pz. Corazón de Jesús	Pz. Corazón de Jesús, 2
0664-Miedes	Piquete, 31	1020-Ricla	Costa, 2
0665-Montón	Pz. Nueva, s/n	1021-Alpartir	Pz. Iglesia, 5
0666-Munébrega	General Franco, s/n	1068-Morata de Jalón	Mayor Alta, 4
0667-Terrer	Real, 86	1069-Arándiga	Arrabal, 19
0669-Villarroya de la Sierra	Pz. Joaquín Costa, 38	1070-Sabiñán	Pz. España, 8
0670-Acered	Medio Lugar, 24	1073-Mesones de Isuela	Pz. La Villa, 5
0674-Calatayud-Ps. Sixto Celorrio	Ps. Sixto Celorrio, 17	1119-Tarazona-Av. Navarra	Av. Navarra, 2
0711-Cariñena-Mayor, 84	Mayor, 84	1120-Vera de Moncayo	Esparras, 1
0712-Aguilón	Barranco, s/n	1121-Torrellas	San Antón, 2
0713-Cosuenda	Pz. Mercado, 2	1170-Tauste-Germán	Germán, 17
0714-Herrera de los Navarros	Pz. Mayor, 3	1171-Castejón de Valdejasa	Balsa, s/n
0715-Paniza	Pz. España, 2	1172-Pradilla de Ebro	Costa, 25
0716-Tosos	Mayor, 17	1222-Boquiñeni	Purísima, s/n
0717-Villar de los Navarros	Carnicería, 10	1223-Luceni	Av. Francisco de Goya, 12
0762-Caspe-Mayor, 1	Mayor, 1	1272-Zuera-Mayor, 30-32	Mayor, 30-32
0763-Escatrón	Cinco de Febrero, 64	1273-San Mateo de Gállego	El Puente, 14
0764-Fabara	Mayor, 25	1274-Sierra de Luna	Ramon y Cajal, 11
0765-Maella	Pz. España, 13	1275-Villanueva de Gállego- G. Acebo	Gómez Acebo, 94
0766-Chiprana	Pz. San Blas, 6	1323-Utebo-Ps. Berbegal	Ps. Berbegal, 16
0767-Caspe-Isabel La Católica	Isabel Católica, 3	1324-Utebo-Av. Zaragoza, 61	Av. Zaragoza, 61
0813-Daroca	Mayor, 42	1325-Monzalbarba	Santa Ana, 6
0814-Atea	Pz. de La Iglesia, 11	1374-Quinto	Mayor, 1
0818-Romanos	Fuente, s/n	1376-La Zaida	Av. Zaragoza, 46
0819-Used	Toro, 19	1377-Sástago	Mayor, 19-21
0820-Villarreal de Huerva	Cernada, 1		

1425-Montañana	Av. Montañana, 290	5401-Magallón	Pz. de la Constitución, 2
1426-Peñaflor de Gállego	Pz. del Carmen, 5	5402-Pina de Ebro-Pz. de España, 24	Pz. de España, 24
1427-San Juan de Mozarrifar	Pz. España, 1	5403-Gallur-Baja	Baja, 1
2260-Mequinenza	Calle B, 45	5404-Sádaba	Ramón y Cajal, 15
5200-Zaragoza-Independencia 10	Av. Independencia, 10.	5406-Gelsa-Del Convento	Del Convento, 10
5201-Zaragoza-León XIII	León XIII, 21	5407-Alfajarín-Pz. de España, 2	Pz. de España, 2
5202-Zaragoza-Fdo. El Católico 42	Ps. Fernando El Católico, 42	5409-Bujaraloz-San Miguel	San Miguel, 3
5203-Zaragoza-Sagasta 80	Ps. Sagasta, 80	5411-Illuca-Pz. de España	Pz. de España, 14
5204-Zaragoza-Jaime I	D. Jaime I, 33	5412-Torres de Berrellén	Pz. Juan Pablo Bonet, 9
5206-Zaragoza-Av. Madrid 149	Av. Madrid, 149	5413-Leciñena	Mayor, 38
5207-Zaragoza-Tenor Fleta 95-97	Av. Tenor Fleta, 95-97	5414-Muel	Pz. de España, 6
5209-Zaragoza-César Augusto 18	Av. César Augusto, 18	5415-Longares	Felipe V, 9
5210-Zaragoza-Maestro Serrano	Maestro Serrano, 1	5418-Fayón	Pz. Mayor, 13
5211-Zaragoza-Gran Vía 52	Ps. Gran Vía, 52	5419-Alfamen	Pz. Mercado, 10
5213-Zaragoza-Av. Madrid 227-229	Av. Madrid, 227-229	5421-Maluenda	José Antonio, s/n
5217-Zaragoza-Coso 98-100	Coso, 98-100	5423-Biota-General Mola	Mayor, 3
5222-Zaragoza-Sixto Celorrio	Sixto Celorrio, 1-3	5430-Nonaspe	Pz. San Bartolomé, 5
5225-Zaragoza-Cataluña 114-116	Av. Cataluña, 114-116	5432-María de Huerva-Pz. España	Pz. España, 1-3
5227-Zaragoza-Doctor Iranzo	Doctor Iranzo, 64	5438-Villafranca de Ebro	Pz. José Antonio Labordeta, 3
5233-Zaragoza-Gascón de Gotor	Gascón de Gotor, 26	5449-Cadrete-Pz. Aragón	Pz. Aragón, 6
5234-Zaragoza-María Zambrano 4	Av. María Zambrano, 4	5460-Botorrita	Mayor, s/n
5236-Zaragoza-Valle de Arán	Valle de Arán, 1	5469-Brea de Aragón- Juan Gravalos	Juan Gravalos, 2
5241-Zaragoza-Castilla s/n	Castilla, s/n	5477-La Muela-Buenos Aires	Buenos Aires, 59
5243-Zaragoza-Pablo Gargallo s/n	Av. Pablo Gargallo, s/n	8215-Zaragoza-Majas de Goya 25	Av. Las Majas de Goya, 25 (Parque Goya II)
5247-Zaragoza-Cesáreo Alierta 19	Av. Cesáreo Alierta, 19-21	8242-Zaragoza-Camino del Pílon	Camino del Pílon, 57
5250-Zaragoza-Goya 2-4	Av. Goya, 2-4	8244-Zaragoza-L. van Beethoven	Ludwing van Beethoven, 34
5255-Zaragoza-Tenor Fleta 50	Av. Tenor Fleta, 50	8278-Zaragoza-Gómez Laguna 48	Av. Alcalde Gómez Laguna, 48
5258-Zaragoza-Jorge Cocci 24	Jorge Cocci, 24	8282-Zaragoza-Ps. Longares	Ps. de Longares, 19
5260-Zaragoza-Obispo Peralta	Obispo Peralta, 11	8366-Zaragoza-Prima Angélica	La Prima Angélica, 6
5261-Movera-Movera 368	Av. Movera 368	8382-Zaragoza-Ps. los Olvidados	Ps de los Olvidados, 33
5264-Zaragoza-Hernán Cortés	Hernán Cortés 22		
5267-Zaragoza-Cesáreo Alierta 113	Av. Cesáreo Alierta, 113		
5270-Zaragoza-C.C. Grancasa	Av. María Zambrano, s/n (Grancasa)		
5272-Zaragoza-Salvador Allende 14	Av. Salvador Allende, 14		
5273-Zaragoza-Pablo Neruda	Av. Pablo Neruda, 17		
5274-Zaragoza-Pedro María Ric	Pedro María Ric, 40		
5279-Zaragoza-Salvador Allende 75	Av. Salvador Allende, 75		
5283-Zaragoza-Tauste	Pz. Tauste 1		
5289-Zaragoza-Del Globo	Del Globo, 1		
5297-Zaragoza-Bursao	Bursao, 7		
5300-Zaragoza-Cogullada	Cm. Cogullada, s/n		
5302-Zaragoza-Isabel La Católica	Ps. Isabel La Católica, 6		
5313-Zaragoza-Desayuno Diamantes	Desayuno con Diamantes, 19		

Canarias

Las Palmas de Gran Canaria

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

Tenerife

8158-Santa Cruz de Tenerife Bethencourt Alfonso, 19

Cantabria

8148-Santander Ps. José María Pereda, 32

Castilla y León

Ávila

8164-Ávila Pz. Santa Teresa, 12

Burgos

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

4868-Aranda de Duero-Pza. Mayor Pz. Mayor, 16
 4869-Burgos-Zatorre Padre Salaverri, 1
 4871-Burgos-Eladio Perlado Av. Eladio Perlado, 40
 4872-Burgos-Trujillo Madre Isabel de Larrañaga, 2
 4873-Burgos-La Paz Av. de La Paz, 19
 4876-Aranda de Duero-Polígono Av. de Castilla, 68
 4877-Burgos-Capiscol Av. de La Constitución, 31
 4886-Burgos-Parque Europa Parque Europa, 1
 4887-Burgos-G 3 Victoria Balfé, 2
 4888-Burgos-Laín Calvo Laín Calvo, 11
 4889-Miranda de Ebro-Vitoria Vitoria, 19
 4890-Aranda de Duero-Santa Catalina Pizarro, 14
 4891-Burgos-Reyes Católicos Av. Reyes Católicos, 1
 4896-Miranda de Ebro-San Agustín San Agustín, 37
 4897-Villagonzalo Pederna De la Iglesia, 2
 4900-Torresandino San Andrés, 1-3
 4901-Trespaderne Luis de la Vega, 6
 4911-Belorado Av. Burgos, 2
 4917-Caleruega Pz. Santo Domingo, 26
 4925-Covarrubias Pz. Doña Urraca, 9
 4927-Cilleruelo de Abajo San Juan, 18
 4934-Frías Mercado, 26
 4937-Gumiel de Izan Santa María, 2
 4941-Huerta del Rey Caridad, 20
 4950-Burgos-Av. del Cid Av. del Cid, 108
 4959-Burgos-Polígono Villalonquejar López Bravo, 1
 4970-Quintana Martín Galíndez Los Alces, 1
 4978-Roa La Cava, 8
 4983-Salas de Los Infante San Roque, 10
 4984-Villarcayo Av. Calvo Sotelo, 7
 4991-Sedano Pz. Rodríguez Valcárcel, 8
 4992-Soncillo Pz. Carlos II, 2
 4995-Quincoces de Yuso Barrio San Pedro, 37
 4996-Tardajos Alejandro Rguez. Valcárcel, 2
 9660-Burgos-Vitoria 14 Toledo, 1
 9662-Burgos-Vitoria 190 Vitoria, 190

León

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

Palencia

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

Salamanca

4761-Béjar	Zúñiga Rodríguez, 19
4763-Salamanca-Zamora	Zamora, 58
4766-Salamanca-Comuneros	Av. Comuneros, 119
4767-Ciudad Rodrigo	Julián Sánchez, 10
8200-Salamanca-Av. Mirat	Av. Mirat, 2

Segovia

8312-Segovia	Ps. Ezequiel González, 45
--------------	---------------------------

Soria

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

Valladolid

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

Zamora

8309-Zamora	Av. Alfonso IX, 3
-------------	-------------------

Castilla-La Mancha**Albacete**

8038-Albacete	Ps. Libertad, 12
---------------	------------------

Ciudad Real

8329-Puertollano	Juan Bravo, 2
------------------	---------------

Cuenca

8167-Cuenca	Hurtado de Mendoza, 4
-------------	-----------------------

Guadalajara

7452-Molina de Aragón	Av. Adarves, 22
7453-Alustante	Pilar, s/n
7454-Checa	Baja del Río, 44
7455-Maranchón	Ps. Alameda, s/n
7456-Setiles	Escuelas, s/n
7457-Tartanedo	Real, 8
7458-Tortuera	Marqués de Embid, s/n
7459-Villanueva de Alcoron	Cr. de Huete a Tortuera, s/n

7503-Brihuega	Juan Catalina, 1
7504-Cifuentes	Belén, 3
7506-Trillo	Plazuela de la Vega, 7
7507-Romancos	Pz. España, s/n
7508-Tomelloso	Iglesia, s/n
7554-Sigüenza	Cardenal Mendoza, 11
7555-Jadraque	Pz. de Las Posadas, 1
7556-Atienza	Pz. España, 7
7558-Alcolea del Pinar	Real, 53
7605-Guadalajara-Miguel Fluiters	Miguel Fluiters, 26
7606-Yunquera de Henares	La Iglesia, 2
7607-Torija	Camilo José Cela, 3
7608-Uceda	Veracruz, 4
7609-Humanes	De la Tercia, 2
7610-Marchamalo	Pz. Mayor, 13
7611-Horche	Mayor, 2
7612-Tamajón	Enmedio, 36
7613-Cogolludo	Tr. Palacio, 7-9
7614-Guadalajara-V. del Amparo	Virgen del Amparo, 16
7615-Guadalajara-La Vaguada	Av. Barcelona, 17
7616-Guadalajara-Las Cruces	Ps. Dr. Fernández Iparraguirre, 21
7617-Guadalajara-Av. Ejército	Av. del Ejército, 9
7618-Guadalajara-V. Soledad	Virgen de la Soledad, 34
7619-Guadalajara-Alamín	Av. Barcelona, 30
7620-Guadalajara-Constitución	Av. Constitución, 16
7622-Guadalajara-Manantiales	La Isabela, 9-11
7624-Guadalajara-Toledo	Toledo, 44
7625-Guadalajara-Buero Vallejo	Antonio Buero Vallejo, 2
7626-Iriepal	Pz. del Ayuntamiento, 6
7627-Taracena	Carretera, 2
7628-Usanos	Pz. Mayor, 8
7629-El Casar	Del Cuco, 2
7630-Cabanillas del Campo	Benalaque, 4
7632-Guadalajara-Las Lomas	Av. El Atance, 15 (Manzana C-4)
7656-Mondejar	Gascón, 2
7657-Almonacid de Zorita	José Calvo Sotelo, 14
7658-Illana	Pz. Constitución, s/n
7660-Sacedón	Glorieta de Los Mártires, 2
7661-Pastrana	Mayor, 6
7707-Azuqueca Henares-General Vives	Mayor, 4
7708-Alovera	Pz. de la Comunidad, 3
7709-Azuqueca Henares-Las Acacias	Acacias, 1
7711-Azuqueca Henares-Estación	Av. Constitución, 10
8074-Villanueva de La Torre	Av. Pico Ocejón, 2 (C.C. «Valgreen» - Local 16)

8092-Guadalajara-Adoratrices Av. Santa María Micaela, 108
 8208-Guadalajara-Bulevar Alto Tajo Bulevar Alto Tajo, 32
 8271-Torrejón del Rey Ancha, 27
 8284-Chiloeches Mayor, 34
 8297-Pioz Cr. de Loranca, 14
 8343-Azuqueca Henares-Quebradilla Rafael Alberti, 7
 8345-Tórtola de Henares Real, 21
 8368-Guadalajara-Las Cañas Bulevar Clara Campoamor, 1

Toledo

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

Cataluña

Barcelona

8039-Santa Coloma de Gramanet Rambla San Sebastián, 90
 8063-Badalona-Germa Juli Germà Juli, 8
 8064-Terrassa-Rb. Egara Rambla Egara, 103
 8083-Molins de Rei Dels Parcers, 5
 8085-Castelldefels Av. de la Constitución, 158
 8086-Sabadell-Alfonso XIII Alfonso XIII, 18
 8107-Barcelona-Tr. de Dalt Travessera de Dalt, 11-13
 8110-Sant Boi Llobregat-Sant Ramon Ronda de Sant Ramon, 86
 8154-Granollers Rambla Josep Tarradellas, 2
 8174-Mataró Montserrat, 60
 8176-Vilanova i la Geltrú Rambla Josep Antoni Vidal, 2
 8210-Sant Cugat del Vallés Francesc Moragas, 9
 8229-Barcelona-Zona Franca Ps. Zona Franca, 165-167
 8230-Barcelona-Guipúzcoa Rambla Guipúzcoa, 93
 8231-Espugues de Llobregat Av. Isidre Martí, 32
 8251-Badalona-Alfonso XIII Av. Alfonso XIII, 574
 8253-Rubí-N.º Sra de Lourdes Nuestra Señora de Lourdes, 1
 8280-Terrassa-22 de Juliol Ps. Vint i dos de Juliol, 332
 8290-Manresa Ps. Pere III, 79-81
 8291-Vic Morgades, 52
 8340-Barberá del Vallés Ps. Doctor Moragas, 278
 8341-Igualada Av. Balmes, 75
 8373-Barcelona-Ps. Valldaura Ps Valldaura, 168
 9303-Barcelona-Passeig de Gracia Mallorca 260, Bajo
 9304-Barcelona-Fabra i Puig Ps. Fabra i Puig, 158
 9305-Barcelona-Caspe Caspe, 32
 9306-Barcelona-Sants Sants, 258-262

9307-Barcelona-Diagonal Av. Diagonal, 612
 9308-Barcelona-Poble Nou Sant Joan de Malta, 124
 9309-Barcelona-Sagrada Familia Valencia, 531
 9310-Hospitalet-Rb. Justo Oliveras Rambla Justo Oliveras, 60
 9311-Cornellá de Llobregat Rambla Anselmo Clavé, 44
 9312-Sant Boi Llobregat-Catalunya Pz. Catalunya, 31
 9313-Viladecans Av. del Molí, 25
 9314-Sant Andreu de la Barca Cr. de Barcelona, 107
 9315-Gavà Rambla Vayreda, 69-71
 9316-Mollet del Vallès Av. Llibertat, 27-29
 9317-Rubí-Narcis Monturiol Narcis Monturiol, 2-4
 9318-Hospitalet-Santa Eulalia Santa Eulalia, 109
 9319-Cerdanyola del Vallès Av. Catalunya, 51
 9320-El Prat de Llobregat Av. Virgen de Montserrat, 62

Girona

9762-Girona Emili Grahit, 6-8

Lleida

9456-Lleida-Rb. Ferran Rambla Ferran, 38
 9457-Lleida-Ricard Vinyes Pz. Ricard Vinyes, 8
 9458-Lleida-Passeig de Ronda Ps. Gran Passeig de Ronda, 85
 9459-Balaguer Av. Pere III, 39
 9460-Tarrega Pz. del Carme, 18 b
 9461-Almacelles Major, 62
 9462-Mollerussa Pz. Ayuntamiento, 2
 9463-Les Borges Blanques Enseñanza, 24
 9464-Tremp Ps. del Vall, 7
 9466-Lleida-Alcalde Porqueres Av. Alcalde Porqueres, 35
 9467-Lleida-Cap-Pont Doctora Castells, 1
 9468-Lleida-Baro de Maials Baro de Maials, 20
 9470-L'Albi Av. Catalunya, 4
 9471-Lleida Ignasi Bastus, 7
 9472-Aitona Av. 27 de Gener, 50
 9473-Alcarras Major, 94
 9474-Alpicat Lleida, 44
 9475-Benavent de Segria Pz. Major, 5
 9476-Massalcoreig Nou, 26
 9477-Rosselló Pz. Major, 2
 9478-Serós Major, 6
 9479-Soses Sindicato, 77
 9480-Torrefarrera Major, 39
 9481-Torrelameu De la Creu, 10
 9482-Alfarras Av. Catalunya, 18
 9483-Almenar Av. de Lleida, 92
 9485-Artesa de Segre Balmes, 9
 9486-Menarguens Pz. L'esglesia, 9

9488-La Seu d'Urgell	Josep de Zulueta, 5
9490-Linyola	Pons y Arola, 18
9491-Torregrossa	Lleida, 9
9492-Bellpuig	Pz. Ramón Folch, 28
9493-Cervera	Av. Catalunya, 12
9495-Solsona	Pz. del Camp, 8
9496-Tora	Pz. la Creu, s/n
9497-Albatarrec	Doctor Robert, 48
9498-Ponts	Cr. Seu d'Urgell, 25
9499-Vinaixa	Cr. Lleida, 20
9500-Llardecans	Loreto, 2
9501-Gimenells	Pz. Espanya, 3
9502-Puigverd de Lleida	Pz. España, 8
9503-Vilanova de Bellpuig	Major, 4
9504-Os de Balaguer	La Seda, 13
9505-Almatret	Major, 10

Tarragona

8040-Tarragona-Torreforta	Sant Benildo, 2 Local C
8084-Vila-Seca	Pz. de Voltes, 1
9507-Tarragona-Rambla Nova	Rambla Nova, 117
9508-Reus-Prat de La Riba	Av. Prat de La Riba, 41 b
9510-Amposta	Av. de la Ràpita, 45
9511-Salou	Vía Augusta, 10 (Locales 5-6-7)
9512-Cambrils	Pau Casals, 31
9513-Tarragona-Unio	Unión, 45
9517-Reus-Ps. Prim	Ps. Prim, 32

Comunidad de Madrid

Madrid

4824-Madrid-Cedaceros	Sagasta, 9
4953-Madrid-Príncipe de Vergara	Príncipe de Vergara, 204
5350-Madrid-Orense	Orense, 23
5352-Torrejón de Ardoz-La Solana	Lanzarote, s/n
7631-Torrelaguna	La Cava, 12
7710-Meco	Del Prado, 4
8000-Móstoles-El Soto	Av. Iker Casillas, 3
8001-Fuenlabrada-El Arroyo	Extremadura, 8
8002-Alcorcón-Retamas	Valladolid, 25
8003-Alcobendas- Constitución 108	Constitucion, 108
8004-Torrelodones	Valladolid, 17
8005-Alcalá de H.-El Chorrillo	Av. de los Reyes Magos, 4
8006-Madrid-Romero Basart	General Romero Basart, 75
8007-Madrid-Illescas 215	Illescas, 215
8008-Madrid-Ciudad Lineal	Alcalá, 467

8011-Villanueva de la Cañada	Real, 21
8012-Valdemoro-El Restón	Glorieta de Los Tritones, 1 (Pol. «El Restón»)
8013-Villalbilla-Los Hueros	Generalife, 1
8014-Brunete	Real de San Sebastián, 43
8015-Sevilla la Nueva	Pz. de Los Arcos, 8
8016-Galapagar	Caño, 16
8017-Madrid-Marqués de Urquijo	Marqués de Urquijo, 6-8
8018-Madrid-Vicalvaro	San Cipriano, 19-21
8019-Madrid-Doctor Esquerdo	Dr. Ezquerdo, 108
8021-Madrid-Barajas	Av. del General, 32
8022-Majadahonda-Av. Doctor Marañón	Doctor Marañón, 47
8023-San Lorenzo de El Escorial	Joaquín Costa, 4
8024-Madrid-Francisco Silvela	Alcántara, 82
8026-Madrid-Las Rosas	Av. Guadalajara, 4
8027-Madrid-Pinar de Chamartín	Caleruega, 11
8028-Madrid-Ríos Rosas	Ríos Rosas, 46
8029-Torrejón de Ardoz-C. Colón	Av. Cristóbal Colón, 8
8044-Madrid-Mercamadrid	Cr. Villaverde-Vallecas, km 3,8 (Local 5 C)
8059-Alcobendas-Valdelasfuentes	Marqués de Valdavia, 109
8068-Madrid-Parque Avenidas	Av. Bruselas, 71
8069-Colmenar Viejo-El Portachuelo	Cr. Hoyo de Manzanares, 27 (Pol. «El Portachuelo»)
8070-Madrid-Pablo Neruda	Av. Pablo Neruda, 134
8071-Madrid-Mendez Alvaro	Canarias, 64 (Portal 2)
8079-Madrid-San Blas	Pobladura del Valle, 27
8080-Alcalá de H.-El Ensanche	Octavio Paz, 25
8081-Pinto-Parque Europa	Bélgica, 49
8093-Collado Villalba-H. Lozano	Honorio Lozano, 8
8094-Paracuellos de Jarama	Av. de Torrejón, 1
8095-Madrid-Ciudad Los Periodistas	Fermín Caballero, 52
8100-Madrid-Congosto	Congosto, 12
8101-Las Rozas Madrid-Camilo Cela	Camilo José Cela, 16
8102-Fuenlabrada-Loranca	Nuevo Versalles, 208
8103-Alcorcón-Helsinki	Helsinki, 6
8104-Madrid-Julían Camarillo	Julían Camarillo, 57-59
8105-Villanueva del Pardillo	Av. Madrid, 19
8150-Madrid-Rosales	Berrocal, 5
8151-Alcalá de H.-La Garena	Jorge Juan, 8
8152-Loeches	Pz. de La Villa, 13
8193-Madrid-Orcasitas	Ordicia, 13
8195-Leganés-Arroyoculebro	Alcalde Pedro González González, 17

8196-Arganda del Rey-Pz. Alegría	Av. de la Alegría, 3	9270-Alcalá de H.-Reyes Católicos	Av. Reyes Católicos, 1
8197-Alcalá de H.-Ciudad 10	Juan Ramón Jiménez, 10	9271-Alcobendas-Marquesa	San Antonio, 2
8213-Madrid-Sanchinarro	Príncipe Carlos, 17	Vda Aldama	Av. Constitución, 16-18
8214-Madrid-Pau Carabanchel	Av. de La Peseta, 75	9272-Alcobendas-Plaza del Pueblo	Portugal, 33
8219-Madrid-Minerva	Minerva, 93	9273-Fuenlabrada-Portugal-C. C.	Marqués Santillana, 12-14
8223-S.S. de los Reyes-Dehesa Vieja	José Hierro, 16	9274-Colmenar Viejo-La Feria	Méjico, 29
8224-Madrid-Montecarmelo	Av. Monasterio de Silos, 83	9275-Coslada-Méjico	Pz. Princesa Sofía, 5
8225-Madrid-Las Tablas	Av. Camino Santiago, 21	9276-Alcorcón-Parque de Lisboa	Miguel Ángel, 22
8226-Madrid-Vinateros	Cm. Vinateros, 108	9277-Móstoles-Estoril II	Castilla, 2
8228-Griñón	El Palo, 1	9278-Getafe-San Isidro	Monegros, 8
8256-Velilla de San Antonio	De la Iglesia, 2	9279-Leganés-Zarzaquemada	Libertad, 56
8258-Daganzo de Arriba	Príncipe Felipe, 17	9280-Móstoles-Libertad	Alcala, 203
8259-Madrid-Antonio Leyva	Antonio Leyva, 7	9281-Madrid-Alcalá 203-Ventas	López de Hoyos, 106
8261-Guadarrama	Alfonso Senra, 29	9282-Madrid-López de Hoyos	Marcelo Usera, 118
8279-Valdemoro-Gta de Las Abutardas	Antonio van de Pere, 3	9283-Madrid-Usera	Ibiza, 29
8296-Parla-Parla Este	Av. de las Estrellas, 27	9284-Madrid-Ibiza	San Bernardo, 112
8298-Madrid-Lavapiés	Argumosa, 19	9285-Madrid-San Bernardo	Pz. Sierra Ayllon, 2
8299-Madrid-Sierra Toledana	Sierra Toledana, 39	9286-Madrid-Vallecas	San Narciso, 38
8300-Madrid-Pinar del Rey	Av. López de Hoyos, 470	9287-Madrid-Canillejas	Av. Albufera, 121
8344-Getafe-El Bercial	Av. de La Paz, 37-39	9288-Madrid-Portazgo	Ps. Extremadura, 32
8347-Madrid-Pau Vallecas	Gran Vía del Sureste, 24	9289-Madrid-Puerta del Ángel	Santa Virgilia, 1
8349-Madrid-Trafalgar	Trafalgar, 9	9290-Madrid-Hortaleza	Ps. Alberto Palacios, 28
8351-Madrid-Barrio de la Concepción	Pz. Virgen del Romero, 7	9291-Madrid-Villaverde Alto	Juan José Martínez Seco, 38
8370-Madrid-Rubén Darío	Almagro, 46	9292-Madrid-Villaverde Bajo	Camino Viejo Leganés, 138
9252-Madrid-Alcalá 29	Alcalá, 29	9293-Madrid-Camino Viejo Leganés	Castilla la Nueva, 34
9253-Madrid-Santa María Cabeza 67	Ps. Santa María de la Cabeza, 67	9295-Fuenlabrada-La Serna	Mariano Agui, 1
9254-Madrid-Bravo Murillo 152	Bravo Murillo, 152	9296-Madrid-Fuencarral	Av. Albufera, 30
9255-Madrid-La Oca 64	La Oca, 64	9297-Madrid-Puente Vallecas	Embajadores, 172-174
9256-Madrid-Quintana	Alcalá, 300	9298-Madrid-Embajadores	Illescas, 14
9257-Alcalá de H.-Juan de Austria	Juan de Austria, 1	9299-Madrid-Illescas	Bravo Murillo, 342
9258-Alcalá de H.-La Estación	Cánovas Castillo, 3	9300-Madrid-Bravo Murillo 342	Vital Aza, 35
9259-Alcalá de H.-Lope de Figueroa	Av. Lope de Figueroa, 16	9301-Madrid-Vital Aza	Alfonso XII, 6 «Urb. La Altusana» Bq. 25
9260-Coslada-Av. Constitución	Tr. Constitución, 51-53	9711-Mostoles-Hospital Viejo	Río Manzanares, 27
9261-Getafe-Madrid	Madrid, 98	9712-Leganés-San Nicasio	Pz. Ondarreta, 5 - Locales 1 y 4
9262-Leganés-Antiguo Ayuntamiento	Antonio Machado, 1	9713-Alcorcón-Plaza de Ondarreta	Pz. España, 3
9263-Parla-Real. Renfe	Real, 86	9714-Getafe-Plaza España	Av. de las Naciones, 2
9264-San Fernando de H.-José Alix	José Alix, 16	9715-Fuenlabrada-Avda Las Naciones	Gran Vía, 20
9265-Torrejón de Ardoz-Enmedio	Enmedio, 15	9717-Majadahonda-Gran Vía	Pinto, 22
9266-Alcorcón-Mayor	Mayor, 83	9718-Parla-Pinto	Paseo de Pastrana, 37
9267-S.S. de Los Reyes-Real	Real, 86	9719-Alcalá de H.-Paseo Pastrana	Real, s/n
9268-Móstoles-Av. Constitución	Av. Constitución, 45	9720-Parla-Bulevar Sur	Real, 43
9269-Alcalá de H.-Libreros	Libreros, 14	9721-Las Rozas Madrid-Real	Guadarrama, 21
		9722-S.S. de los Reyes- Guadarrama	Capitán Gómez Castrillon, 66-70
		9723-Aranjuez	

9724-San Fernando de H.- Pq Henares	Av. de Zarauz, 37
9725-Arganda del Rey-Juan Cierva	Juan de la Cierva, 6-8-10
9726-Valdemoro-Estrella Elola	Estrella de Elola, 34
9727-Boadilla del Monte	Av. Adolfo Suárez, 17
9728-Pinto-Empredada	Empedrada, 1
9729-Villaviciosa de Odón	Carretas, 32
9730-Ciempozuelos	Mayor, 5
9731-Mejorada del Campo	Av. Constitución, 24
9732-Algete	La Paloma, 4
9733-Fuenlabrada-Los Ángeles	Los Ángeles, 10
9734-Leganés-La Fortuna	Santa Lucía, 16
9735-Tres Cantos	Av. Colmenar Viejo (C.C. «El Zoco» - Local 8)
9736-Arroyomolinos	Pz. Mayor, 11 (Local 1)
9738-Madrid-Moratalaz	Hacienda de Pavones, 7
9739-Alcorcón-Timanfaya	Timanfaya, 51
9740-Madrid-Cebreros	Cebreros, 40
9741-Madrid-San Diego	Av. San Diego, 112
9742-Madrid-Clara del Rey	Clara del Rey, 66
9743-Rivas Vaciamadrid	Av. de Levante, 124 (Bq. Mc-2)
9744-Navalcarnero	Constitución, 18
9746-Fuenlabrada-Cobo Calleja	León, 22 (Pol. «Cobo Calleja»)
9749-Alcobendas-Zona Industrial	Av. Industria, 32
9750-Pozuelo de Alarcón	Av. de Europa, 11
9751-Humanes de Madrid	Madrid, 55
9752-Leganés-El Carrascal	Av. Rey Juan Carlos I, 84
9753-San Martín de la Vega	Fray Bartolomé de las Casas, 2
9754-San Agustín del Guadalix	Av. Madrid, 33
9755-Collado Villalba-Real	Real, 27
9756-Móstoles-Villafontana	Estocolmo, 8
9757-Torrejón de Ardoz-Veredillas	Lisboa, 8
9758-Getafe-Norte	María Zambrano, 7
9759-Fuenlabrada-Naranjo	Pz. Lugo, 10
9760-Madrid-Barrio del Pilar	Sarria, 46
9966-Madrid-Ciudad de los Ángeles	Bohemios, 11
9967-Madrid-Acacias	Ps. Las Acacias, 25
9968-Madrid-Pacífico	Sánchez Barcaiztegui, 3
9969-Madrid-Rafael Finat	Av. Rafael Finat, 2
9970-Madrid-San Fermín	Elizondo, 8
9971-Madrid-Santa Eugenia	Fuentespina, 6
9972-Madrid-Canillas	Cr. Canillas, 23
9973-Madrid-Orovilla	Av. Orovilla, 60
9974-Madrid-Las Musas	Av. Niza, 10
9975-Madrid-Aravaca	Osa Mayor, 61

9977-Madrid-Campo de Las Naciones	Av. Partenón, 10
9978-Madrid-Alto Arenal	Av. de la Albufera, 238-240
9979-Madrid-Nuestra Sra de Fátima	Av. de Nuestra Señora de Fátima, 29
9980-Madrid-El Pardo	De los Caballeros, 3
9981-Madrid-Alberto Alcocer	Av. Alberto Alcocer, 46
9983-Leganés-Polvoranca	Polvoranca, 27-29
9984-Fuente El Saz de Jarama	Martina García, 2

Comunidad Foral de Navarra

Navarra

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

Comunidad Valenciana

Alicante

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

Castellón

8065-La Vall d'Uixo	Av. Corazón de Jesús, 33
8078-Castellón-Ps. Morella	Ps Morella, 23
8112-Burriana	Pz. El Pla, 23
9558-Castellón-Rey don Jaime	Av. Rey don Jaime I, 3
9559-Vinaròs	Pz. General Jovellar, 11
9560-Vila-Real	Pz. Mayor, 4
9561-Castellón-San Félix	San Félix, 46- 48

9562-Castellón-Pz. Fadrell
 9563-Castellón-Avda. Valencia
 9564-Onda

Valencia

8031-Pto. Sagunto- Pza. Mare
 Nostrum
 8032-Torrent-Avda. Alvedat
 8033-Alfajar
 8034-Moncada
 8035-Valencia-San Isidro
 8036-Xirivella
 8042-Valencia-Avda. del Cid
 8082-Valencia-Benicalap

 8113-Manises
 8191-Torrent-Maestro Giner
 8232-Betera
 8233-Puzol
 8292-La Pobla de Vallbona
 8336-Sueca
 8836-Paiporta
 9354-Valencia-Lauria
 9355-Valencia-Plaza España
 9356-Valencia-Mercado Central
 9357-Valencia-Avda. del Puerto
 9358-Pto. Sagunto-Nou d'Octubre
 9359-Valencia-Tres Forques
 9360-Valencia-Ruzafa
 9361-Mislata
 9362-Valencia-Ciscar
 9363-Gandía
 9364-Catarroja
 9365-Valencia-Campanar
 9366-Valencia-Benimaclet
 9367-Alaquas
 9368-Valencia-Cateros
 9369-Valencia-Calle Olta
 9370-Valencia-Jose M. Haro
 9371-Valencia-Universidades
 9372-Algemesí
 9373-Valencia-Torrefiel
 9374-Valencia-Avda. Plata
 9375-Burjassot
 9376-Alzira
 9377-Oliva
 9378-Paterna

Pz. de Fadrell, 5
 Av. Valencia, 42
 Salvador Barri, 15

Cataluña, 34
 Av. Al Vedat, 94
 Av. de la Albufera, 20
 Av. del Mediterráneo, 4
 Profesor Ángel Lacalle, 10
 Cm. Nou de Torrent, 53
 Av. del Cid, 1
 Dr. Nicasio Benlloch, 13
 (Benicalap)
 Ribarroja, 26
 Pz. Maestro Giner, 33
 Pz. Antic Regne de Valencia, 1-2
 Pz. Veinticinco de Abril, 2
 José Garrido Farga, 70
 Jaume I, 52
 Av. Maestro Palau, 97
 Roger de Lauria, 6
 Gran Vía Ramón y Cajal, 31
 Barón de Carcer, 17
 Av. del Puerto, 71
 Nueve de Octubre, 59
 Virgen de La Cabeza, 69
 Poeta Al Russafi, 2
 Santa Teresa, 29
 Ciscar, 1
 Ps Germanies, 37
 Cami Reial, 10
 Valle de la Ballestera, 11
 Emilio Baro, 62
 Av. País Valenciano, 15
 Carteros, 54
 Carrera Malilla, 23
 José María Haro, 18
 Cardenal Benlloch, 109
 San José de Calasanz, 1
 Cm. Moncada, 72
 Av. de La Plata, 97
 Ausias March, 29
 Calderón de la Barca, 4
 Cervantes, 1
 Vicente Mortes, 19

Extremadura

Badajoz

4500-Badajoz-San Francisco
 4501-Badajoz-Santa Marina
 4502-Valdetorres
 4503-Badajoz-San Isidro
 4504-Badajoz-Pardaleras
 4505-Valdelacalzada
 4506-Pueblonuevo del Guadiana
 4507-Guadiana del Caudillo
 4508-Badajoz-San Fernando
 4509-Badajoz-Valdepasillas
 4510-Villanueva de la Serena
 4511-Merida-Pz. España
 4512-Fuente de Cantos
 4513-Montijo
 4514-Castuera
 4515-Don Benito-Arroyazo
 4516-Llerena
 4517-Azuaga
 4518-Zafra
 4519-Orellana la Vieja
 4520-San Vicente de Alcántara
 4521-Santa Amalia
 4522-Berlanga
 4523-Arroyo de San Servan
 4524-Puebla de la Calzada
 4525-Monesterio
 4526-Montemolín
 4527-Campillo de Llerena
 4528-Alconchel
 4529-Siruela
 4530-Jerez Caballeros-
 Vasco Núñez
 4531-Ahillones
 4532-Feria
 4533-Fuente del Maestre
 4534-La Garrovilla
 4535-Oliva Frontera
 4536-Aceuchal
 4537-Zahinos
 4538-Monterrubio de la Serena
 4539-Burguillos del Cerro
 4540-Talarrubias
 4541-Fregenal de la Sierra

 Ps. San Francisco, 18
 Av. Santa Marina, 23
 Av. del Emigrante, 4
 Rafael Lucenqui, 12
 Av. Pardaleras, 22
 Ronda Sur, 44
 Pz. Mayor, 6
 García Lorca, 27
 Carolina Coronado, 15 D
 Godofredo Ortega Muñoz, 6
 Pz. de Maura, 8
 Pz. España, 21
 Llerena, 43
 Pz. España, 4
 Santa Ana, 20
 Arroyazo, 24
 Santiago, 47
 Muñoz Crespo, 51
 Antonio Chacón, 2 A
 Pz. de España, 7
 Cervantes, 1
 Pz. España, 18
 Vera, 30
 Pedro Monago, 1
 Los Silos, 11
 Ps. Extremadura, 199
 Doctor Valencia, 9
 Mesones, 1
 Corredera, 19-1
 José Moreno Nieto, 1

 Vasco Núñez de Balboa, 13
 Real, 7
 Dr. Fadón, 7
 Corredera, 24
 Pz. Alonso Mendoza, 1
 Ps. Las Palmeras, 1
 Pz. España, 15
 Pedro Rivera, 5
 Mesones, 2
 Pz. España, 1
 Av. Constitución, 60
 Ps. de la Constitución, 4

4542-Villafranca de Los Barros	Hernán Cortés, 7	4589-La Roca de la Sierra	Pz. del Rey, 1
4543-Bienvenida	Plaza, 1	4590-Lobon	Derecha, 14
4544-Talavera la Real	Real, 12	4591-Medellín	Pz. de España, 12
4545-La Zarza	La Fuente, 1	4592-Usagre	Pz. de España, 3
4546-Navalvillar de Pela	Nueva, 67	4594-Villalba de los Barros	Pz. Juan Carlos I, 10
4547-Puebla del Maestre	León Durán, 1	4595-Villanueva del Fresno	Pz. de España, 2
4549-Solana de los Barros	Magdalena, 2	4597-Zalamea de la Serena	Santo Cristo, s/n
4550-Higuera la Real	Cristo Humildad, 14	4598-Valle de la Serena	Plaza, 32
4551-Salvatierra de los Barros	Pz. del Atrio, 14	4599-Fuenlabrada de los Montes	Cantarranas, 3
4552-Granja de Torrehermosa	Calvo Sotelo, 8	4600-La Albuera	16 de Mayo, 3
4553-Higuera de Vargas	José Salguero, 3	4601-Torremejía	Av. Extremadura, 38
4554-Salvaleón	Pz. de España, 5	4602-Badajoz-Juan Carlos I	Av. Juan Carlos I, 17 A
4555-Barcarrota	Monte, 21	4603-Helechosa de Los Montes	Virgen de Guadalupe, 6
4556-Calamonte	Hernán Cortés, 2	4604-Valdecaballeros	Pz. de España, 2
4557-Valencia del Ventoso	Espronceda, 5	4605-Gevora del Caudillo	María, 8
4558-Almendral	Pz. Constitución, 5	4607-La Codosera	Travesía La Luz, 12
4559-Cabeza del Buey	Pz. de la Fuente, 5	4608-La Nava de Santiago	Enmedio, 5
4560-Villagonzalo	Cruces, 4	4610-Esparragosa de Lares	Pz. España, 8
4561-Peñalsordo	Balmez, 25	4612-Higuera de la Serena	Benavente, 1
4562-Puebla de Sancho Pérez	Pz. de España, 14	4615-Villagarcía de la Torre	Dolores Pizarro, 17
4563-Cabeza la Vaca	Del Cura, 5	4616-Valverde de Llerena	Del Cura, 2
4564-Segura de León	Pz. de España, 11	4618-Don Benito-Avda Constitución	Av. Constitución, 92
4565-Hornachos	Pz. de España, 13	4619-Badajoz-Santa Engracia	Av. Padre Tacoronte, 12 A
4566-Ribera del Fresno	Del Cura, 5	4620-Badajoz-La Paz	República Bolivia, 5
4567-Valverde de Leganés	Luis Chamizo, 13	4621-Merida-Nueva Ciudad	Babiano Giner, 2-4
4568-Villar del Rey	Emilio Rivero, 47	4624-Badajoz-Cr. de la Corte	Cr. Corte Peleas, 77
4569-Puebla de Alcocer	Av. Constitución, 6	4625-Badajoz-Juan Sebastián Elcano	Av. Juan Sebastián Elcano, 29
4570-Badajoz-San Roque	Av. Ricardo Carapeto, 39	4626-Badajoz-Residencia	Damián Téllez La Fuente 13 C
4571-Olivenza	Reyes Católicos, 1	4627-Nogales	Pz. de España, 9
4572-Quintana de la Serena	Rafael Coronado, 1	4629-Badajoz-Avda de Elvás	Av. de Elvás 6
4573-Medina de Las Torres	Derecha, 7	4631-Badajoz-Sinforiano Madroñero	Av. Sinf. Madroñero, 10 B
4574-Guare A	Diego López, 2	4634-Jerez Caballeros-Cr. Villanueva	Cr. Villanueva, 8
4575-Campanario	Plazuela, 6	8201-Badajoz-Avda Europa	Av. Europa 5
4576-Los Santos de Maimona	Sevilla, 12	Cáceres	
4577-Valle de Santa Ana	Coronel Jiménez, 37	4740-Caceres-Virgen de la Montaña	Av. Virgen Montaña, 6
4578-Santa Marta	Francisco Neila, 20	4741-Plasencia	Av. Alfonso VIII, 23
4579-Alange	Pz. España, 15	4742-Miajadas	Fuente, 15
4580-Almendralejo	Real, 25	4743-Coria	Av. Sierra de Gata, 25
4581-Alburquerque	Pz. España, 12 A	4744-Navalmoral de la Mata	Extremadura, s/n
4582-Oliva de Merida	Primo de Rivera, 78	4746-Jaraiz de la Vera	Av. Constitución, 17
4583-Mérida-San Lázaro	Av. Juan Carlos I, 5	4749-Trujillo	Encarnación, 23
4585-Bodonal de La Sierra	Mesones, 28	8141-Caceres-Av. Alemania	Av. Alemania, 7
4586-Castilblanco	Pz. España, 10		
4587-Fuentes de León	José Antonio, 2		
4588-Herrera del Duque	Pz. de España, 23		

Galicia

A Coruña

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

Lugo

8313-Lugo Rúa Bolaño Rivadeneira, 9

Ourense

8162-Orense Valentín Lamas Carvajal, 30

Pontevedra

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

Islas Baleares

Baleares

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

La Rioja

La Rioja

5651-Logroño-Gran Vía Gran Vía Juan Carlos I, 9
5652-Logroño-Espolón Muro Francisco de la Mata, 1
5653-Logroño-Pío XII Pío XII, 13
5654-Logroño-Colón Av. Colón, 49
5655-Agoncillo Olmo, 28
5656-Alberite Av. Navarra, 5
5657-Albelda de Iregua Pedro José Trevijano, 18
5658-Alcanadre Pilares, 38
5659-Arrubal Fragua, 1
5660-Ausejo Pz. Mayor, 4
5661-Corera Mayor, 89
5662-El Redal Jazmín, 35
5663-Entrena Pz. del Coso, s/n
5664-Laguna de Cameros Mayor, 11
5665-Lardero Marqués de la Ensenada, 6
5666-Los Molinos de Ocón Luis Bretón, s/n
5667-Medrano Pz. Mayor, s/n
5668-Murillo de Río Leza Mayor, 33
5669-Nalda Arrabal, 6
5670-Navarrete Abadía, 4-6
5671-Ribafrecha Laurel, 4
5672-San Roman de Cameros Julián Íñiguez, 25
5673-Santa Engracia de Jubera Carretera, s/n
5675-Sorzano Pz. Doctor Castroviejo, 11

5677-Soto en Cameros
5678-Logroño-Varea
5679-Lagunilla de Jubera
5680-Villamediana de Iregua
5681-Logroño-Residencia
5682-Torrecilla en Cameros
5685-Villoslada de Cameros
5686-Logroño-Las Palmeras
5687-Logroño-Pérez Galdós
5688-Logroño-Huesca
5689-Logroño-Ayuntamiento
5690-Logroño-Beneficencia
5691-Logroño-Vara del Rey
5693-Logroño-Chile
5697-Logroño-Estambrera
5703-Alfaro
5704-Aguilar del Río Alhama
5705-Cervera del Río Alhama
5706-Valverde
5754-Arnedo-Juan Carlos I
5755-Arnedillo
5756-Bergasa
5757-Enciso
5758-Grávalos
5759-Herce
5763-Tudelilla
5764-Arnedo-Ps. Constitución
5805-Calahorra-Mercadal
5806-Aldeanueva de Ebro
5807-Autol
5808-Pradejón
5809-Quel
5810-Rincón de Soto
5811-El Villar de Arnedo
5812-Calahorra-Bebricio
5856-Cenicero
5857-Fuenmayor
5858-San Asensio
5907-Haro-La Vega
5909-Anguciana
5910-Briones
5911-Casalarreina
5912-Castañares de Rioja
5913-Cuzcurrita de Río Tirón
5914-Foncea
5915-Fonzaleche

Pz. José España, s/n
Pz. de La Iglesia, 4
Extramuros, s/n
Pz. Cándido Sarramián, 4
Av. de la Paz, 69
Pz. Ricardo García, 1
Trinidad, 5
Av. Gonzalo de Berceo, 6
Av. Pérez Galdós, 29
Huesca, 49
Av. de la Paz, 18
Marques de Murrieta, 72-74
General Vara del Rey, 62
Ps. Chile, 48-50
Pedregales, 14
Pz. España, 2
Carlos Moreno, 3
Av. Rioja, 19
Cr. Cervera, s/n
Juan Carlos I, 18
Av. Cidacos, 36
Cierzo, s/n
Virgen, s/n
Pz. José María Fraile, 15
B.º Los Buenos, 11
José Ortega Valderrama, 19
Ps. Constitución, 91
Ps. Mercadal, 5
Pz. España, 10
Tr. Ezquerro, 32
Mayor, 20
Av. La Rioja, 21
Pz. González Gallarza, 9
El Sol, 67
Bebricio, 62
Victoria, 1
Pz. Azpilicueta, 21
Pz. Nueva, 11
Ps. Vega, 6
Carretera, s/n
Pz. de España, 4
Av. La Paz, 20
La Taberna, 11
Mayor, 11
Pz. Mayor, 9
Iglesia, 11

5916-Ochanduri	Real, 27
5917-Ollauri	Gallo, 4
5918-Rodezno	San Cristóbal, s/n
5919-Sajazarra	Horno, 1
5920-San Vicente de la Sonsierra	Pz. Mayor, 8
5921-Treviana	Ceferino Sáenz Rodríguez, 1
5922-Zarratón	Centro, 7
5923-Haro-Ventilla	Ventilla, 44
5958-Nájera-Pz. Santa María La Real	Constantino Garran, 18
5959-Alesanco	Pz. Constitución, 1
5960-Anguiano	Hermanos Sánchez Torres, 8
5962-Azofra	Pz. España, s/n
5963-Badarán	Real, 56
5964-Baños de Río Tobía	Calvo Sotelo, 26
5965-Berceo	Carrera, 8
5966-Camprovín	Del Sol, 1
5971-Huércanos	Av. San Pantaleón, 20
5972-Manjarres	San Isidro, s/n
5973-Matute	Pz. Esteban Villegas, 2
5974-Santa Coloma	Zagalacerca, s/n
5975-Tricio	José Antonio Primo de Rivera, s/n
5976-Villar de Torre	Padre Facundo, 22
5977-Nájera-San Fernando	San Fernando, 62
5978-Uruñuela	Mayor, 17
6009-Santo Domingo de la Calzada	San Roque, 3
6010-Bañares	Real de Abajo, 1
6011-Ezcaray	Pz. Conde Torremuzquiz, 5
6012-Grañón	Mayor, 4
6013-Herramelluri	Grañón, s/n
6014-Hervias	Carretera, s/n
6015-Leiva	Mayor, s/n
6016-Ojacastro	General Franco, 2
6017-Santurdejo	Real del Sur, 20
6018-Tormantos	Carretera, s/n
8045-Logroño-La Estrella	Piqueras, 87
8091-Logroño-7 Infantes de Lara	Siete Infantes de Lara, 9
8245-Logroño-Valdegastea	Av. de Burgos, 32
8246-Logroño-Fardachon	Sojuela, 5
8247-Logroño-Los Lirios	Av. de Zaragoza, 1

País Vasco

Álava

9864-Vitoria Fuegos, 12

Guipúzcoa

8275-San Sebastián Av. Garibay, 23

Vizcaya

8273-Bilbao Colón de Larreategui, 18

Principado de Asturias

Asturias

8147-Oviedo Mendizábal, 3

8159-Gijón Palacio Valdés, 19

8237-Avilés Pz. de la Merced, 5

Región de Murcia

Murcia

8096-Murcia-Gran Vía Gran Vía Escultor Francisco Salzillo, 1

8171-Murcia-Avda. Juan Carlos I Av. Juan Carlos I, 82

8212-Cartagena Ps. Alfonso XIII, 31

8276-Molina de Segura Av. de Madrid, 47

8321-Aguilas Juan Pablo I, 6

8375-Yecla San Pascual, 20

Ibercaja Patrimonios, S.A.

Zaragoza Ps. de La Constitución, 4 (3.ª planta)

Badajoz Ps. Fluvial, 15

Barcelona Mallorca, 260

Burgos Av. Reyes Católicos, 1

Guadalajara Francisco Cuesta, 2

Levante Roger de Lauria, 6 (2.ª planta)

(Valencia)

Logroño San Antón, 1-3

Madrid Alcalá, 29 (2.ª planta) (Madrid)

Madrid - 2 Almagro, 46 (Madrid)

Sevilla Pz. San Francisco, 14 (2.ª planta)



2. INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2015 GRUPO IBERCAJA BANCO



ÍNDICE

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

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

1. PRESENTACIÓN G4-1

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

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

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

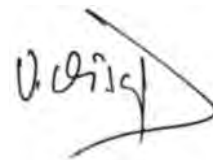
Somos conscientes de la trascendencia del ejercicio de nuestra responsabilidad social corporativa, y hemos avanzado en la **escucha activa** a nuestros principales grupos de interés con la finalidad de conocer sus **expectativas y necesidades** y alinearlas con nuestras acciones. Y continuamos ocupándonos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

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

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



Amado Franco Lahoz
Presidente



Víctor Iglesias Ruiz
Consejero Delegado

2. EL GRUPO IBERCAJA

2.1. El Grupo Ibercaja

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

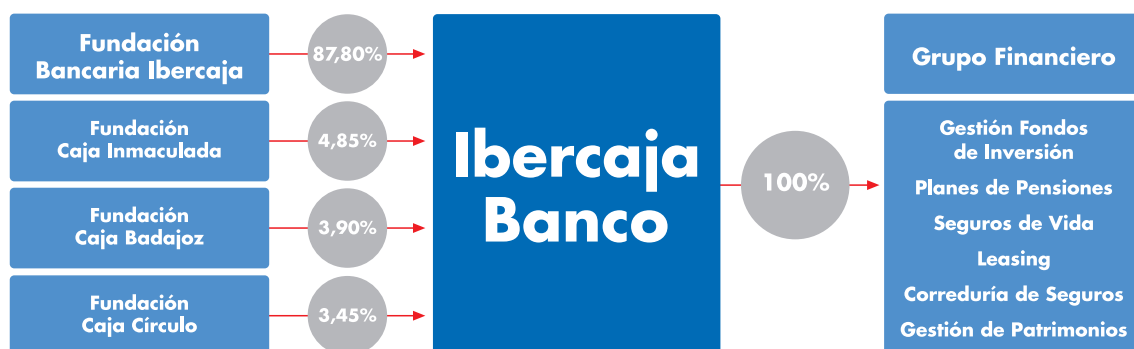
En el marco del proceso de reestructuración del sector financiero español, Ibercaja Banco, Banco Grupo Caja3 y sus respectivas cajas de ahorros accionistas, formalizaron el 23 de mayo de 2013 un acuerdo para la integración mediante fusión de las dos entidades de crédito que se llevaría a cabo mediante la absorción de Banco Grupo Caja3 por Ibercaja Banco, operación que culminó el 1 de octubre de 2014, en el tercer aniversario de la constitución de Ibercaja Banco.

En cumplimiento de las disposiciones de la legislación reguladora de las cajas de ahorros y fundaciones bancarias, las entonces cajas de ahorros accionistas de Banco Grupo Caja3 se transformaron en fundaciones (Fundación Ordinaria Caja Inmaculada, Fundación Bancaria Caja Círculo y Fundación Ordinaria Caja Badajoz) y la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja se transformó en la Fundación Bancaria Ibercaja.

2.1.1. El Grupo Financiero Ibercaja G4-7, G4-13

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

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



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

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

Se trata de una sociedad gestora de instituciones de inversión colectiva que cuenta con una de las gamas de fondos más amplias de España, que permite ofrecer fondos de inversión para cualquier coyuntura de mercado y para cada perfil de inversor. En la actualidad, la sociedad cuenta con una gama de 65 fondos de inversión y 15 sociedades de inversión de capital variable (SICAV).

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

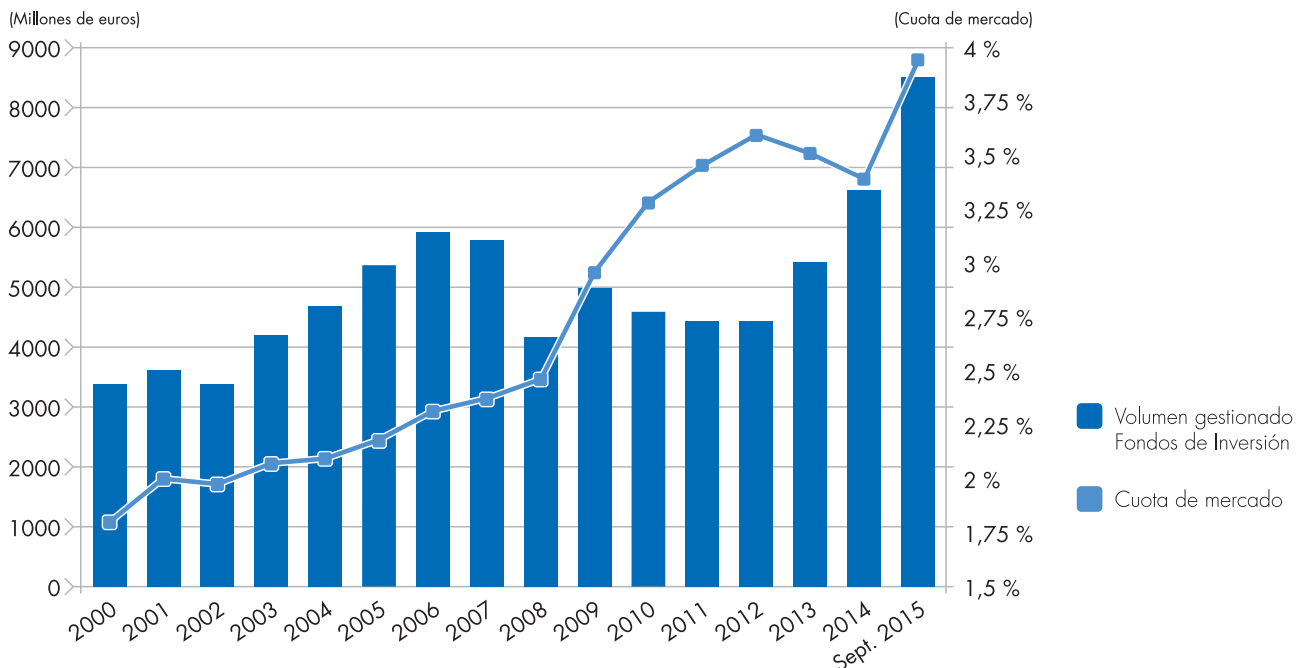
Adicionalmente, a lo largo de 2015 la calidad de gestión también se ha visto reconocida por la agencia de análisis de fondos Citywire. Esta agencia ha otorgado Rating +, reconociendo que se mantiene entre las mejores gestoras de fondos y alcanzado la categoría Gold y Silver en varias familias de producto.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

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

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



Cuota de mercado 3,9%



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



**Ibercaja
Pensión E.G.F.P.**

MEJOR GESTORA
DE PLANES DE
PENSIONES DE
ESPAÑA

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

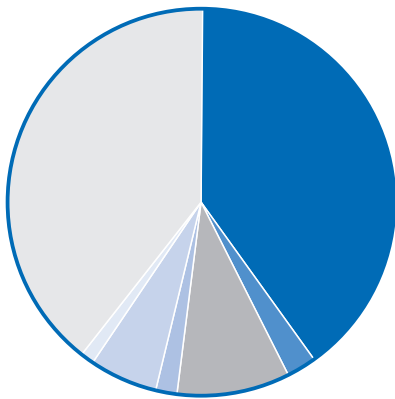
Ibercaja Vida es una compañía de seguros de vida especializada en el negocio de banca-seguros y su actividad fundamental se centra en la realización de seguros de vida ahorro y seguros de vida riesgo para su comercialización a través de la red de oficinas de Ibercaja Banco.

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

El volumen de provisiones técnicas de Ibercaja Vida al cierre del año 2015 asciende a 6.067 millones de euros. Las primas cobradas al cierre de diciembre totalizan 990 millones de euros y el número pólizas se eleva por encima de 852.000.

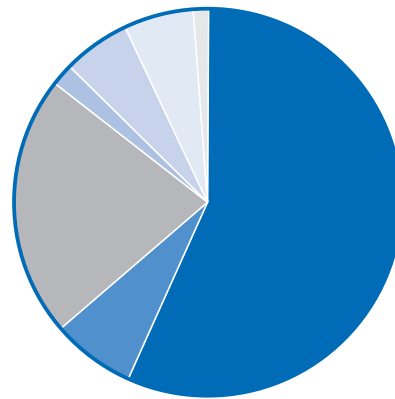
Otro de los aspectos importantes y que aportan valor a la aseguradora, es la amplia diversificación de productos gestionados, tal y como se pone de manifiesto en los siguientes gráficos:

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



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

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



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

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

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

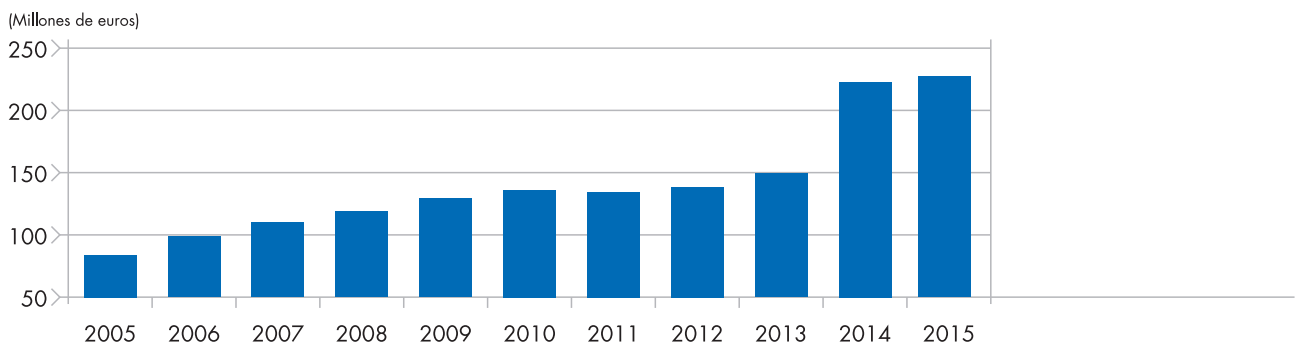
2.1.5. Ibercaja Mediación de Seguros, S.A.

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

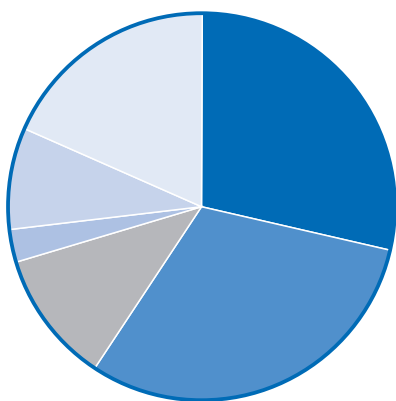
Durante el año 2015 Ibercaja Mediación incorporó la actividad del operador de banca-seguros de Caja Inmaculada; de esta forma ha dado por culminado el proceso de integración de todos los operadores de banca-seguros procedentes del Banco Grupo Caja3 iniciado en 2014.

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

Volumen primas seguro riesgo



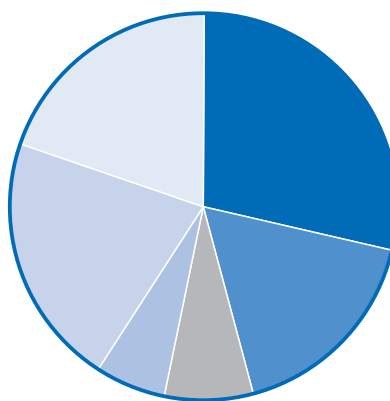
Número de pólizas por ramas



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

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

Volumen primas seguro de riesgo por ramas



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.1.7. Ibercaja Leasing y Financiación, S.A.

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

Está especializada en la prestación de servicios de *leasing* y *renting*, herramientas de financiación que han permitido modernizar el parque de maquinaria y el de vehículos de las empresas. Ibercaja Leasing colabora de este

modo en la mejora de la competitividad de las empresas, y les ayuda a ser más eficientes tanto en su producción como energéticamente y con mayores medidas de seguridad en su funcionamiento. De este modo se consigue mejorar las condiciones de trabajo de los empleados y contribuir a la viabilidad y sostenibilidad empresarial.

La aportación del *leasing* y del *renting* al sector automovilístico ha sido muy positiva, ya que ha ayudado a renovar el parque de vehículos industriales y comerciales, contribuyendo a la disminución del número de accidentes del sector. Así lo corrobora la información suministrada por la Asociación Española de Renting, en la que se demuestra una menor siniestralidad en vehículos que se encuentran bajo la fórmula de *leasing* o *renting*. Es de destacar también la sensibilidad en la demanda por parte de nuestros clientes y el asesoramiento prestado por la Entidad para presentar ofertas de *renting* sobre vehículos con menores emisiones de CO₂.

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

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

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

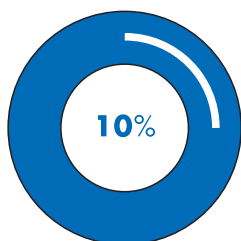
2.2. Estrategia 2015-2017. «Plan +» G4-2

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

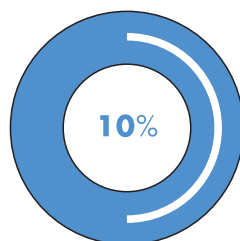


Objetivos estratégicos:

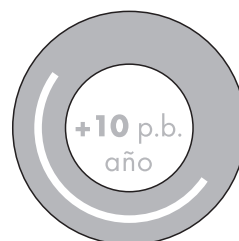
- **La maximización de la solvencia y la rentabilidad**, incrementando los ingresos recurrentes y reduciendo los costes para obtener un conjunto diversificado de fuentes de mejora de la rentabilidad.
- **Construir un proyecto empresarial reconocido por su buen gobierno y reputación**, siendo un banco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



CET 1








ROE



Cuota de mercado

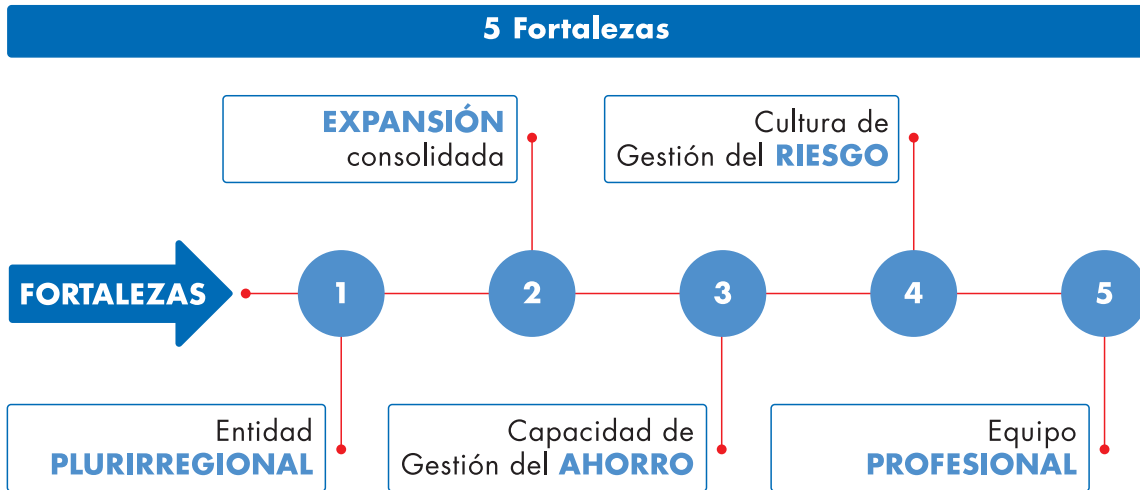
- **CET 1:** CET1 Fully Loaded (sin plusvalías de deuda soberana). Ratio que mide la solvencia.
- **ROE:** Rentabilidad s/fondos propios.
- **Cuota de mercado:** Medida en volumen de actividad (tanto en crédito como en recursos).

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

Resumen 10 metas globales		
	Solvencia	
	CET1 (fully loaded)	10%
	Capital total	13,5%
	Rentabilidad	
	ROTE (2018)	10%
	Eficiencia ex ROF (2018)	50%
	Apalancamiento	
	Créditos/Depósitos	100%
	Calidad riesgo	
	Mora (contable y ampliada) vs. comparables	-25%
	Coste del riesgo	50 pb
	Posicionamiento	
	Cuota de mercado (volumen actividad)	+10 pb/año
	Ranking sectorial Reputación	Top 3
	Ranking sectorial Calidad de Servicio	Top 3

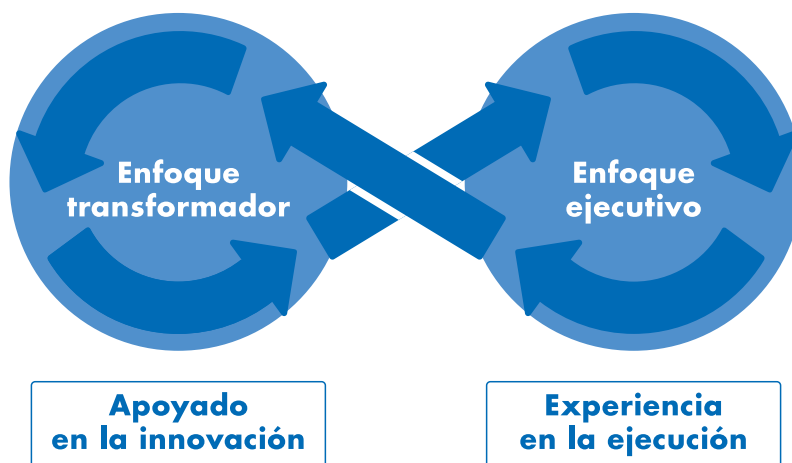
A finales de octubre de 2014, una vez realizada la integración con el Banco Grupo Caja3, la Entidad inicia una nueva fase de reflexión estratégica, con la participación activa del Comité de Dirección, para poner en marcha la construcción del nuevo Plan Estratégico del Grupo Ibercaja. En este nuevo ciclo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

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



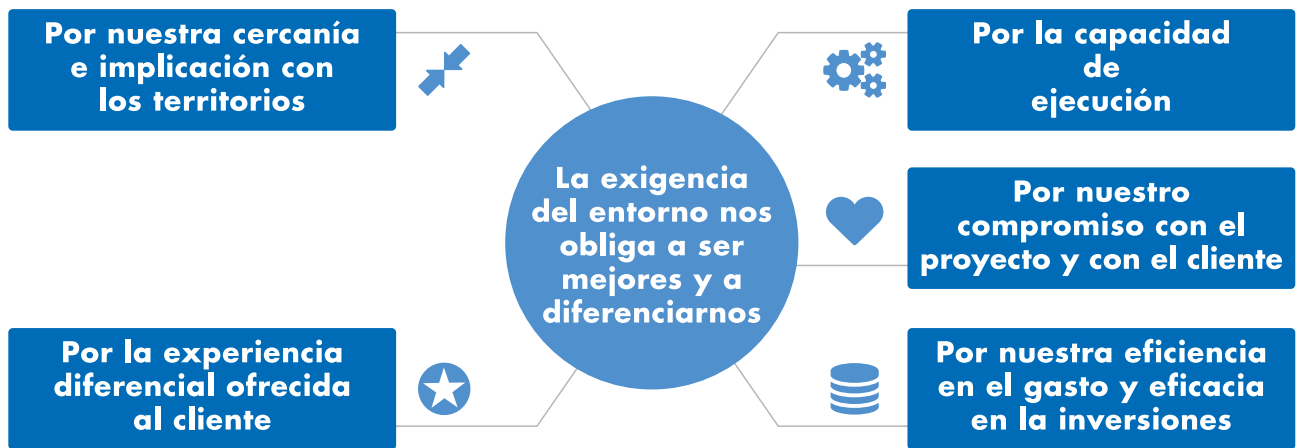
Para alcanzar estos grandes objetivos, y dentro del análisis interno, Ibercaja parte de unas fortalezas que le permiten abordar el desarrollo de su Plan con ventajas estratégicas.

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



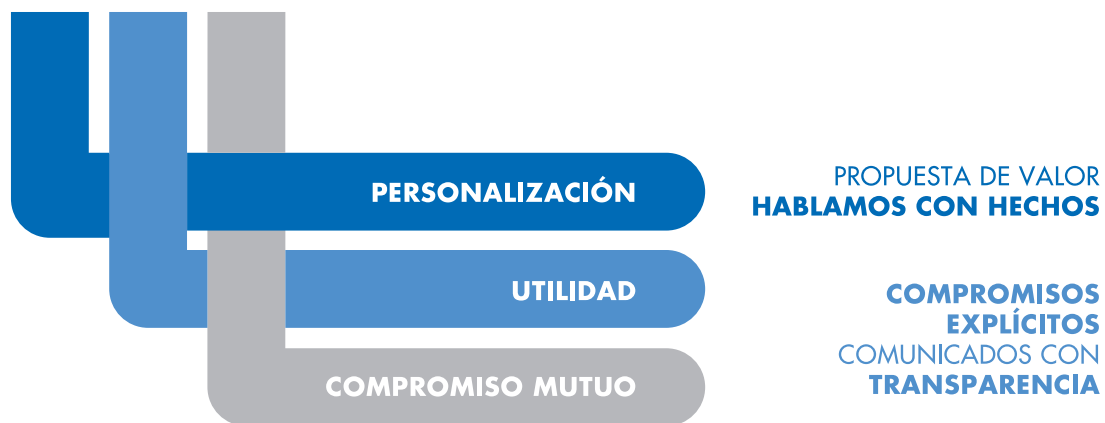
A partir del 2016 el enfoque transformador centrará la atención de la estrategia con el fin último de cumplir con los objetivos estratégicos, ambiciosos pero factibles.

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



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

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



2.3. Principales magnitudes y hechos relevantes 2015 G4-9

Magnitudes básicas

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

1. Los resultados de 2013 incluyen Caja3 desde el momento de su adquisición.

2. Los datos de 2013 corresponden a la agregación de Ibercaja Banco y Banco Grupo Caja3 (entidades individuales).

3. No se incluye la plantilla perteneciente a las filiales del Grupo.

4. Volumen de actividad: Crédito a clientes bruto + Recursos totales gestionados.

Calificación crediticia de Ibercaja Banco, S.A.:

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

Hechos relevantes producidos en el año 2015 en el Grupo Ibercaja

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

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

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

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

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

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

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

Adecuaciones regulatorias

Hay que destacar que en este año, los recursos dedicados al desarrollo organizativo se han dedicado prácticamente en exclusiva a la ejecución del plan de integración de Banco Grupo Cajatres en Ibercaja Banco y a la importante carga derivada de aspectos regulatorios.

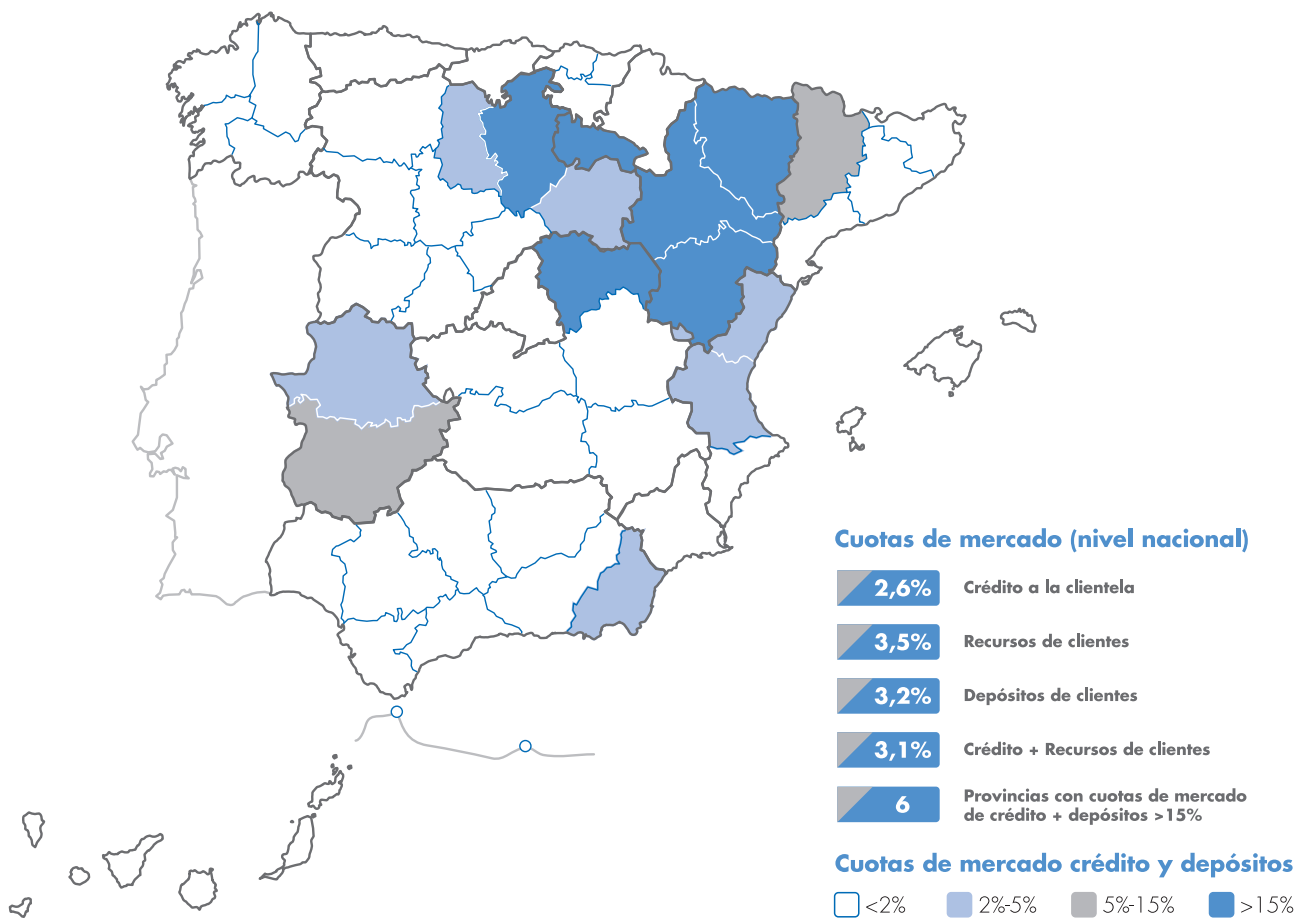
Ha sido un año especialmente intenso en lo referente a desarrollos informáticos para implementar el cumplimiento y control de estas novedades regulatorias en los procesos operativos. Los más relevantes en el año han sido:

- **MIFID:** tras auditoría realizada en 2014 por la CNMV sobre cumplimiento de la normativa MIFID, se ha trabajado en los desarrollos necesarios para cumplir con las recomendaciones derivados de dicha auditoría.
- **Nueva CIRBE:** se ha continuado desarrollando, con muy importante impacto en nuestros sistemas, lo necesario para el envío de información a la Central de Información de Riesgos del Banco de España.
- **SEPA:** coincidiendo con la integración ha entrado en real la implantación de SEPA a nivel nacional, con relevantes desarrollos que afectan tanto a canales como a los sistemas internos de gestión de remesas de adeudos y abonos.
- **FATCA:** se han elaborado los desarrollos necesarios para la identificación de clientes con nacionalidad o residencia fiscal en Estados Unidos con el fin de promover la transparencia fiscal y reforzar el cumplimiento de las obligaciones fiscales de ciudadanos o residentes estadounidenses.
- **Pagos seguros por Internet:** se ha desarrollado un plan de acción para realizar los desarrollos necesarios para cumplimiento de las recomendaciones normativas, en relación con la seguridad de los pagos por Internet.

2.4. Presencia geográfica y principales productos y servicios

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

El Grupo cuenta con unos activos de 58.900 millones de euros, siendo la octava entidad por volumen del sistema bancario español. Su actividad principal es la banca minorista, focalizada en la financiación a familias y pymes, la gestión del ahorro y otros servicios financieros. A nivel nacional ostenta una cuota de mercado del 2,6% en crédito, 3,5% en recursos de clientes y 3,2% en depósitos.



La Entidad tiene un posicionamiento relevante en su Zona Tradicional de actuación (Aragón, La Rioja, Guadalajara, Burgos y Badajoz), donde se concentra el 64% de la red y obtiene más del 59% del volumen de negocio. Posee asimismo una importante implantación en otras áreas de gran relevancia económica: Madrid y Arco Mediterráneo. En seis provincias españolas la cuota de negocio es igual o superior al 15%. A diciembre de 2015, la red alcanza 1.272 sucursales y una oficina de representación en Portugal.

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

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

Zona Tradicional: Aragón, La Rioja, Guadalajara, Burgos y Badajoz. Arco Mediterráneo: Cataluña y Comunidad Valenciana.

¹ Crédito a clientes y leasing + Recursos de clientes minoristas.

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

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

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

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

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

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

La Unidad de Gestión de Inmuebles coordina y supervisa tanto el cumplimiento de la normativa legal, como la adecuación de las oficinas al acceso y comodidad de todas las personas. Desde el año 2005 todas las oficinas de nueva apertura incorporan rampa de acceso. Asimismo, desde ese año, se viene realizando un programa de eliminación de barreras arquitectónicas y mejora del acceso a oficinas que cuenta en el Plan Operativo Anual (POA) con un presupuesto específico.

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

Principales productos y servicios

Financiación

- Préstamos de vivienda para particulares, familias o promotores.
- Préstamos para el consumo.
- Préstamos dirigidos al sector joven.
- Operaciones de financiación para el mercado de pymes, comercios, profesionales y autónomos: préstamos, créditos, leasing, renting, efectos comerciales, anticipos de créditos, factoring, anticipo de facturas nacionales, pagos nacionales, confirming, prefinanciación y postfinanciación de exportaciones, importaciones, avales.

Inversión

- Fondos de inversión de Ibercaja Gestión y de otras gestoras internacionales distribuidos a través de la plataforma de Inversis.
- Instrumentos que cotizan en los mercados organizados (renta fija, variable u otro tipo de valores) incluidos warrants por IBD.
- Planes de pensiones del sistema individual o de empleo.
- Planes de previsión asegurados.
- Seguros de ahorro previsión.

Tarjetas de crédito

- Tarjetas de débito o de cargo inmediato.
- Tarjetas de crédito o cargo diferido.
- Tarjeta Dual (permite decidir, en el comercio, si se paga a fin de mes o si se aplaza a 3, 6, 9 o 12 meses).
- Tarjetas de pago a plazos.
- Tarjetas de empresa.
- Tarjetas contacless (ciudadana, Aramón...).

Otros instrumentos o medios de pago

- Cajeros.
- Cheques y pagarés.
- Comercio electrónico.
- Crédito documentario.
- Efectos comerciales.
- Remesas de importación/exportación.
- Terminales de punto de venta TPV.
- Transferencias.
- Ibercaja Pay (envío de dinero de móvil a móvil).

Ahorro

- Libretas, cuentas corrientes y de ahorro patrimonial.
- CIALP.
- SIALP.
- Depósitos a plazo.
- Depósitos con cobertura.
- Planes de ahorro periódico instrumentados en depósitos a la vista, fondos de inversión, planes de pensiones y seguros de ahorro.

Servicios

- Asesoramiento financiero, tanto en Web como en oficina.
- Banca a distancia: Telefónica e Internet.
- Domiciliación de pagos y cobros.
- Gestión de patrimonios.
- Gestión de subvenciones.
- Operaciones de valores, incluidas ordenes stop loss por cualquier canal.
- Tramitación y pago de impuestos desde oficinas, cajeros, banca electrónica e Internet.
- Seguros.
- Venta de entradas. A través de la página www.ibercaja.es, de la Banca Telefónica y de la red de cajeros automáticos.
- Factura electrónica.

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

2.5. Modelo de Gestión orientado a la excelencia

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

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

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

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

Ibercaja forma parte desde el año 2010 de las empresas que cuentan con la marca de garantía otorgada por la Comunidad de Madrid, **Madrid Excelente**, que reconoce a las empresas que apuestan por la innovación y la mejora constante, la responsabilidad social y la satisfacción tanto de sus clientes como de sus personas. Este certificado se renueva anualmente, destacando que hace dos años Ibercaja recibió el reconocimiento «Premio Madrid Excelente» como empresa vinculada a la Comunidad de Madrid a la que se le reconoce su orientación al cliente y la confianza que estos le depositan.



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

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

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

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

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

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

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

2.6.1. Gestión del riesgo

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

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

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

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

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

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

2.6.2. Generación de riqueza de la actividad financiera [G4-EC1](#)

La contribución de Ibercaja Banco, S.A. a la creación directa de riqueza se puede medir por el Valor Económico Añadido que aporta al Producto Interior Bruto del país que en el año 2015 ha ascendido a la cantidad de 880.566 miles de euros.

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

2.6.3. Riqueza e impactos económicos generados de las Inversiones en Sectores Estratégicos [G4-EC7](#)

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

Algunos de los proyectos, gestionados siempre con criterio empresarial, no solo contribuyen a evitar la despoblación y a la creación de valor añadido económico en zonas con escaso dinamismo, sino que también cumplen una función de difusión de la cultura propia del territorio en que se encuentran enclavados al constituir

referentes turísticos de la zona, como es el caso de las estaciones de esquí de Aramón o del Parque Temático Dinópolis en Teruel. Asimismo, parte de estos proyectos contribuyen a generar un número de empleos indirectos relevante en un contexto de alta tasa de desempleo.

En este sentido, cabe destacar la participación de Ibercaja Banco en el capital social de Aramón (explotación de estaciones de esquí aragonesas), Dinópolis (parque temático) y Technopark (parque tecnológico del motor de Aragón) en Teruel, y el Parque Tecnológico Walqa (tecnologías de la información, biotecnología y energías renovables) en Huesca.

Ibercaja también participa en varios proyectos que están fomentando activamente la concesión de ayudas a emprendedores, por medio de programas finalistas de préstamos participativos o participaciones en el capital dentro de las comunidades autónomas de referencia del Grupo (Aragón, Castilla y León y Extremadura): Sodiar (Sociedad para el Desarrollo Industrial de Aragón) y Suma Teruel (Sociedad para la Promoción y Desarrollo Empresarial de Teruel). Fuera de la comunidad aragonesa también se llevan a cabo actuaciones desarrolladas conjuntamente con los Gobiernos regionales a través de las siguientes sociedades: Castilla y León Capital Desarrollo, FCR, proyectos Sodical, Sodiex y Corporación empresarial Extremadura.

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

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

Participaciones empresariales	Inversión desembolsada Miles de euros	Generación riqueza directa Miles de euros	Creación puestos de trabajo directos e indirectos
Sector turístico	66.647	21.797	13.432
Sector logístico	9.804	11.531	867
Sector agroalimentario	1.306	7.590	121
Otros sectores	7.480	1.530	3.335
Totales	85.238	42.448	17.775

Inversiones en sectores considerados estratégicos

(Miles de euros)	2014	2015
Importes	116.325	113.713

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

El detalle del valor en libros de la distribución del crédito a la clientela por sujeto y actividad se encuentra en el punto 3.1.5.1. Información sobre concentración de riesgos de la Documentación legal del Grupo Ibercaja Banco. Adicionalmente, se informa en el mismo punto de la Memoria del valor en libros de los riesgos (depósitos en entidades de crédito, crédito a la clientela, valores representativos de deuda, instrumentos de capital, derivados de negociación, derivados de cobertura, participaciones y riesgos contingentes) clasificados por actividad y área geográfica (países y comunidades autónomas).

3. GOBIERNO CORPORATIVO

3.1. Introducción

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

A lo largo del ejercicio 2015, la Entidad ha acometido las modificaciones estatutarias y reglamentarias oportunas para la adaptación a las nuevas disposiciones legales en materia de gobierno corporativo (derivadas, esencialmente, del Mecanismo Único de Supervisión, la Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las entidades de crédito y la modificación de la Ley de Sociedades de Capital).

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

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

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

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

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

En el **Informe de Gobierno Corporativo** se evidencian las estructuras y prácticas de gobierno de la Entidad, que permite conocer los datos relativos a los procesos de toma de decisiones y todos aquellos que revelen aspectos importantes del gobierno de la misma, con el objeto de que se pueda tener una imagen fiel y un juicio fundado del Banco.

Ibercaja Banco publica y difunde anualmente su Informe de Gobierno Corporativo accesible en la web corporativa (www.ibercaja.es) y en la página web de la CNMV como Hecho Relevante.

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

Los Órganos de Gobierno de Ibercaja Banco son:

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

Órganos de Gobierno Ibercaja

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

Junta General de Accionistas

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

Consejo de Administración G4-LA12

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

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

N.º miembros	% hombres	% mujeres	> 50 años	Edad media
11	91%	9%	100%	64

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

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

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

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

Comisión Ejecutiva o Delegada

Nombre	Cargo	Categoría
D. Amado Franco Lahoz	Presidente	Dominical
D. José Luis Aguirre Loaso	Vocal	Dominical
D. Víctor Iglesias Ruiz	Vocal	Ejecutivo
D. Jesús Bueno Arrese	Vocal	Dominical
D ^o Gabriela González-Bueno Lillo	Vocal	Independiente
D. Francisco Manuel García Peña	Vocal	Dominical
D. Jesús Barreiro Sanz	Secretario	Dominical

% de consejeros ejecutivos	14,29%
% de consejeros dominicales	71,43%
% de consejeros independientes	14,29%
% de otros externos	0%
Número de reuniones	24

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

Comisión de Auditoría y Cumplimiento

Nombre	Cargo	Categoría
D. ^o Gabriela González-Bueno Lillo	Presidente	Independiente
D. Jesús Máximo Bueno Arrese	Vocal	Dominical
D. Vicente Cándor López	Vocal	Independiente
D. Juan María Pemán Gavín	Vocal	Dominical
D. Jesús Barreiro Sanz	Secretario	No miembro

% de consejeros ejecutivos	0%
% de consejeros dominicales	50%
% de consejeros independientes	50%
% de otros externos	0%
Número de reuniones	12

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

Comisión de Nombramientos y Comisión de Retribuciones

• Comisión de Nombramientos

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

• Comisión de Retribuciones

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

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

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

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

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

Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia

Nombre	Cargo	Categoría
D. Vicente Córdor López	Presidente	Independiente
D. Jesús Máximo Bueno Arrese	Vocal	Dominical
D. José Luis Aguirre Loaso	Vocal	Dominical
D. Jesús Barreiro Sanz	Secretario	No miembro

% de consejeros ejecutivos	0%
% de consejeros dominicales	66,66%
% de consejeros independientes	33,33%
% de otros externos	0%
Número de reuniones	5

La comisión tiene como principal función la de asesorar al Consejo sobre la propensión global al riesgo, actual y futura, de la Entidad y su Grupo, y su estrategia en este ámbito, así como asistir al Consejo en la vigilancia de la aplicación de esa estrategia por la Alta Dirección y efectuar el seguimiento de los niveles de solvencia del Banco y proponer las acciones que considere convenientes para su mejora.

Comisión de Estrategia

Nombre	Cargo	Categoría
D. José Luis Aguirre Loaso	Presidente	Dominical
D.ª Gabriela González-Bueno Lillo	Vocal	Independiente
D. Francisco Manuel García Peña	Vocal	Dominical
D. Jesús Barreiro Sanz	Secretario	No miembro

% de consejeros ejecutivos	0%
% de consejeros dominicales	66,66%
% de consejeros independientes	33,33%
% de otros externos	0%
Número de reuniones	4

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

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

3.3. Evaluación del desempeño G-44

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

(I) Las **Guidelines on the assessment on the suitability of members of the management body and key function holders (EBA/GL/2012/06)** o «Guía para la evaluación de la idoneidad de los miembros del órgano de administración y de los miembros clave de una entidad de crédito» que viene a complementar lo establecido por la Guía sobre Gobierno interno (GL 44), publicada en septiembre de 2011, y adoptada como propia por el Banco de España en diciembre del mismo año.

(II) La Ley 10/2014 y el Real Decreto 84/2015, que establecen la obligación de los bancos de contar, en condiciones proporcionadas al carácter, escala y complejidad de sus actividades, con unidades y procedimientos internos adecuados para llevar a cabo la selección y evaluación continua de los miembros de su Consejo de Administración y de sus directores generales o asimilados, y de las personas que asuman funciones de control interno u ocupen puestos claves para el desarrollo diario de su actividad bancaria.

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

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

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

- **Su honorabilidad comercial y profesional.** Se entenderá que un miembro del colectivo sujeto cumple los requisitos de honorabilidad comercial y profesional cuando haya venido mostrando una conducta personal, comercial y profesional que no arroje dudas sobre su capacidad para desempeñar una gestión sana y prudente de la Entidad.
- **Sus conocimientos y experiencia.** Se entenderá que poseen conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones quienes cuenten con formación del nivel y perfil adecuado, en particular en las áreas de banca y servicios financieros, y experiencia práctica derivada de sus anteriores ocupaciones durante períodos de tiempo suficientes.
- En el caso de los miembros del Consejo de Administración, se considerarán aspectos relativos al buen gobierno, a través de **indicadores** como la capacidad de dedicación, la independencia y la existencia de conflictos de interés.
- El **perfil académico y profesional** de los miembros del Consejo de Administración de Ibercaja Banco acredita los conocimientos, capacitación y competencia suficientes para desempeñar de modo eficaz las funciones asignadas, así como la disposición de todos ellos para desempeñar el buen gobierno de la Entidad. Todos sus miembros cuentan con estudios universitarios y sus actividades profesionales se vienen desarrollando en los ámbitos financieros, de la consultoría y de la asesoría y gestión de empresas.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Reglamento Interno de Conducta para la operatoria del mercado de valores, de aplicación a los Órganos de Gobierno, Dirección y empleados de la Sociedad que operan en los mercados de capitales.
- Reglamento para la Defensa del Cliente del Grupo Ibercaja que contiene el modo de presentar las quejas y reclamaciones por parte de los clientes y establece el funcionamiento del **Servicio de Atención al Cliente del Grupo Ibercaja**.

- Normas de Conducta de Obligado Cumplimiento, que recoge un memorando de conductas y seguridad Operativa que afecta a todos los empleados de la Entidad, en el que se establecen, entre otros, los criterios de actuación relativos al cumplimiento riguroso de la legalidad, la calidad de la información a transmitir a los clientes, la utilización de información considerada restringida, la discreción y secreto profesional y las medidas a adoptar para la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.
- Manual de estilo en la atención al cliente, que contiene los criterios generales de atención al cliente y un decálogo de compromisos públicos con el mismo que obligan a cuantos trabajan para la Entidad.
- Manual de comercialización de productos de ahorro para el cliente minorista, que es conforme a la **normativa MiFID** y tiene como propósito básico proteger al pequeño inversor, prestando servicios de inversión adecuados al perfil de riesgo de los clientes minoristas de la Entidad y facilitando una información clara y suficiente.
- Política de conflictos de intereses, elaborada en el marco de la **normativa MiFID**, cuya finalidad es gestionar de forma objetiva los conflictos de interés que puedan surgir entre el Grupo Ibercaja y sus clientes.
- Comité de Control Interno para la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, que controla el cumplimiento de las obligaciones que establece la normativa sobre prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.
- Comité Especial para coordinar el cumplimiento de la normativa relativa a la protección de datos de carácter Personal, que tiene por objeto impulsar y coordinar las acciones en orden a la efectiva adopción de las medidas de seguridad en los ficheros existentes en la Entidad.

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

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

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

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

La estructura organizativa de la Entidad en materia de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo cuenta con un **Comité de Control Interno sobre prevención del blanqueo de capitales**, que asume las funciones de Órgano Supervisor, con un representante ante el Supervisor y con una Unidad de **Cumplimiento Normativo**, que verifica la correcta aplicación de las medidas de diligencia debida en la Entidad.

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

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

Del total de expedientes, 54 han sido objeto de examen especial, por tratarse de operaciones que, tras un análisis previo, mostraban indicios de ser sospechosas de blanqueo de capitales, de los cuales, 53 han sido objeto de comunicación al Servicio Ejecutivo, y 1 ha sido archivada al no confirmarse los indicios de operación sospechosa a partir de los cuales se inició el expediente.

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

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

La formación de los empleados constituye igualmente un elemento fundamental para la gestión de la prevención del blanqueo de capitales, encontrándose recogida su obligación en la normativa de referencia. A tal efecto y durante el ejercicio 2015, la Entidad ha impartido formación presencial en materia de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo a 384 empleados de la Entidad (6,79%)*. Adicionalmente 107 (1,89%)* empleados han realizado acciones formativas *online* en materia de prevención de blanqueo de capitales.



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Se verifica el cumplimiento del contenido y la uniformidad de la información a transmitir en los distintos canales, ejerciendo de forma permanente los distintos controles implantados sobre conflictos de interés, ejecución y tratamiento de órdenes de clientes, externalización, incentivos, comercialización y salvaguarda de activos, emitiéndose periódicamente los correspondientes informes sobre el grado de cumplimiento y las acciones de remediación que se proponen al respecto.

Se ha impartido formación a empleados sobre materias reguladas por la MIFID y sobre la Política de Conflictos de Interés de la Entidad. Finalizado el ejercicio 2015 la plantilla formada *online* en conflictos de interés asciende a 325 personas (5,75%*). La formación *online* relacionada con adaptación a MIFID, se retiró el 1 de octubre del año 2014.

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

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

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

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

En el curso del ejercicio 2015 se han analizado **2.079** operaciones alertadas y se ha comunicado a la CNMV una sola operación sospechosa de abuso de mercado, por posible manipulación de mercado y utilización de información privilegiada.

A este respecto también se ha incorporado la formación necesaria que completará el conocimiento de todos los empleados en esta materia, habiendo realizado y superado el curso de formación 112 personas durante el ejercicio 2015 (1,98%*).

3.7.4. Tratamiento de la información confidencial G4-PR8

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.8. Prevención de riesgos de responsabilidad penal

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

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

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

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

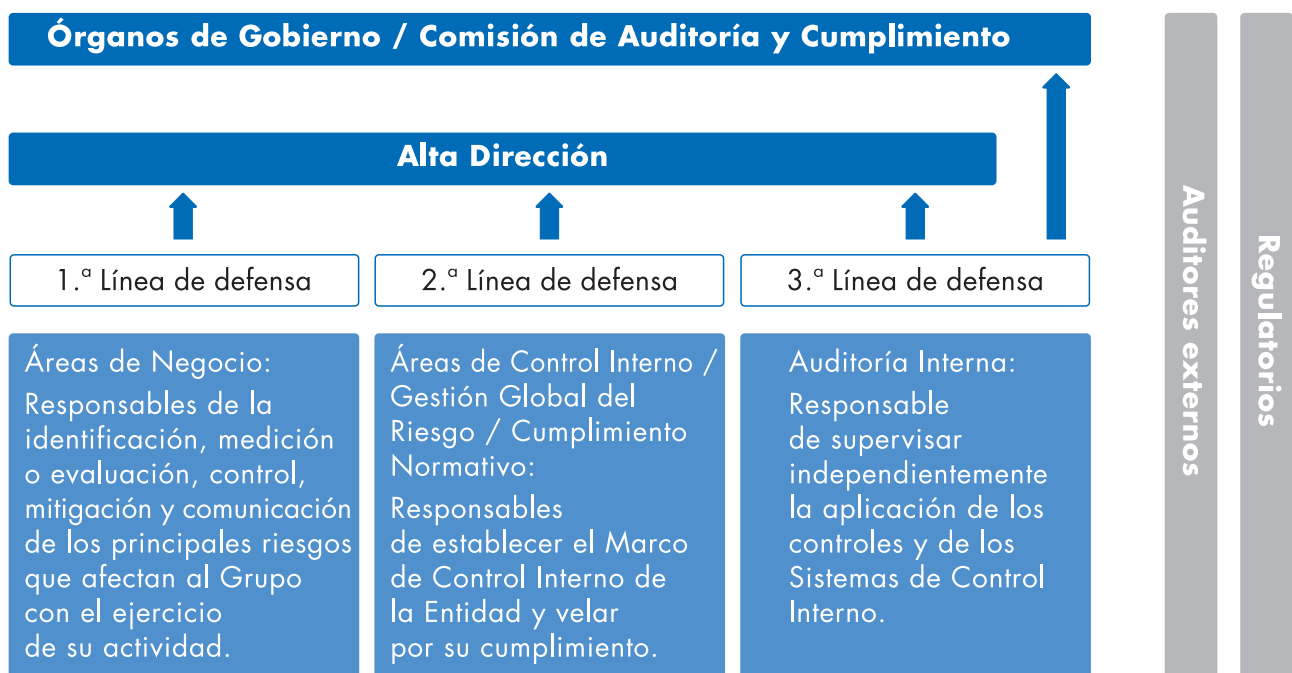
Finalmente, y en aplicación de la normativa indicada, se ha habilitado un buzón de correo electrónico para comunicar, de manera confidencial, eventuales incumplimientos de la normativa penal de los que se pueda tener conocimiento en el ámbito de la organización y actividad de la Entidad.

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- **Transparencia** en todo aquello que sea de interés público y no comprometa la necesaria confidencialidad de la actividad.
- **Veracidad** de forma que se responda a las demandas de información de los grupos de interés con la precisión necesaria.
- **Diligencia** y disponibilidad para facilitar la información a tiempo y que los receptores puedan hacer uso de ella con el máximo provecho.
- **Neutralidad** ya que todos los grupos de interés tienen derecho a la información que genera Ibercaja en igualdad de condiciones, respetando su pluralidad.
- **Conciliación** comunicando para hacer saber la voluntad de Ibercaja de lograr los consensos más amplios posibles en torno a sus iniciativas.

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

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

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

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

- **Comunicación externa.** Su misión es lograr difundir los principales mensajes emitidos por Ibercaja, siempre alineados a su estrategia, y permitir a Ibercaja alcanzar la notoriedad que le corresponde como octavo grupo bancario nacional. Por ese motivo, Ibercaja mantiene una relación fluida con los medios de comunicación, locales y nacionales, para dar respuesta a sus peticiones de información y poner en conocimiento hechos relevantes de Ibercaja y su Grupo. También se alinean las redes sociales de Ibercaja Banco para que a

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

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

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

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

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

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

Compuesto por miembros de las direcciones y unidades de Marketing y Banca Omnicanal, Área de Negocio, Secretaría Técnica, Asesoría Jurídica y por responsables del servicio o producto objeto de la comunicación, el Comité de Publicidad analiza y valida las piezas de comunicación masiva de todas las campañas de publicidad de Ibercaja con el objetivo de garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en materia publicitaria de entidades financieras.

- **Código de Comunicación Publicitaria.** Recogido en el Brand Book (Manual de Marca), fija los principios gráficos y de estilo que debe cumplir toda la publicidad de la Entidad. Este documento se distribuye a todas las agencias que elaboran materiales gráficos para Ibercaja y es de obligado cumplimiento.
- **Web de Identidad Corporativa.** En la página web de la Entidad, existe un apartado con los principios básicos de uso gráfico de la marca Ibercaja. De uso interno y externo, su objetivo es facilitar el correcto uso gráfico de la marca Ibercaja y resto de logotipos de las sociedades del Grupo. Permite, previo registro, la descarga de los archivos.
- La Orden EHA/1717/2010, de 11 de junio, de **regulación y control de la publicidad de servicios y productos de inversión** y la Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de **regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios** y la Circular 6/2010 que la desarrolla, además de establecer un nuevo sistema de control, estimula expresamente la adhesión de entidades de crédito a organismos de autorregulación homologados (hasta el momento el único existente es AUTOCONTROL) que, entre



otros, cuenten con medidas individuales o colectivas de autocontrol previo de los contenidos publicitarios. Ibercaja Banco es socia de AUTOCONTROL. De esta manera, los controles internos que ya existían en la Entidad, se ven reforzados y complementados a través del asesoramiento previo sobre la corrección legal y deontológica de su publicidad, ofrecido por un organismo de autorregulación independiente y homologado por el Banco de España.

- **Tablón de información pública a clientes**, disponible en todas las oficinas y en la página web comercial, que informa de la disponibilidad del Folleto de Tarifas y Comisiones con el coste de los servicios que presta el Banco, así como del sistema establecido para presentar las quejas y reclamaciones y las direcciones de los órganos competentes para su resolución.
- La **Entidad, las gestoras de los fondos de inversión y de pensiones remiten periódicamente a sus clientes información** sobre la evolución de los mercados de valores, composición de las carteras, estrategias de gestión y resultados, conforme a lo establecido en la legislación vigente.
- La **web corporativa de Ibercaja Banco, www.ibercaja.es**, recoge una amplia información sobre la Entidad, los hechos más relevantes de interés para clientes e inversores y su actividad comercial.
- **Existe** un conjunto de **simuladores de depósitos** que facilitan al cliente la comprensión de la mecánica del producto. Están disponibles en el canal oficinas y en algún caso en el canal Ibercaja Directo (IBD).
- En las transacciones realizadas tanto a través de cajeros automáticos como por internet y teléfono, **se informa de los costes de la operación, requiriendo la conformidad del cliente previamente a la realización de la operación.**
- Al realizar el asesoramiento a clientes **se informa de las características de los productos de forma precisa y transparente**, apoyando los argumentos con la entrega de folletos, simuladores, fichas de productos, etc. para facilitar su decisión.
- Se da **estricto cumplimiento a la legislación del Banco de España y de la CNMV sobre transparencia de los servicios bancarios y de inversión** entregando de forma previa a la firma del contrato un documento que recoge las condiciones exactas de la operación y productos que el cliente desea contratar para que pueda analizar, comparar y reflexionar sobre las condiciones del producto o servicios que se le ofrece.
- Finalizada la contratación de un producto o servicio, **se entrega** al cliente una **copia de los documentos o contratos que sustentan la operación realizada** y en los que quedan reflejadas las condiciones aplicadas.
- En las secciones de ahorro, inversión y financiación de la web corporativa www.ibercaja.es, existen **enlaces a los portales: «Finanzas para todos»** del Plan Nacional de Educación Financiera, promovido por la CNMV y el Banco de España y al de **«Red española de educación financiera» de CECA**, iniciativas a las que Ibercaja Banco, S.A. está adherida y cuyo objetivo es fomentar un mejor conocimiento de las prácticas bancarias y las consecuencias derivadas de la contratación de sus productos.
- El **Servicio de Atención al Cliente** atiende tanto quejas y reclamaciones como sugerencias que, en el desarrollo de la actividad pudieran formularse, encontrándose el reglamento de dicho servicio a disposición de los clientes en todas las oficinas de la red comercial y en la página web corporativa.

4. GESTIÓN Y DESARROLLO SOSTENIBLE

4.1. Sistema de Gestión de la Sostenibilidad

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

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

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

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

4.1.1. Principios de Sostenibilidad G4-56

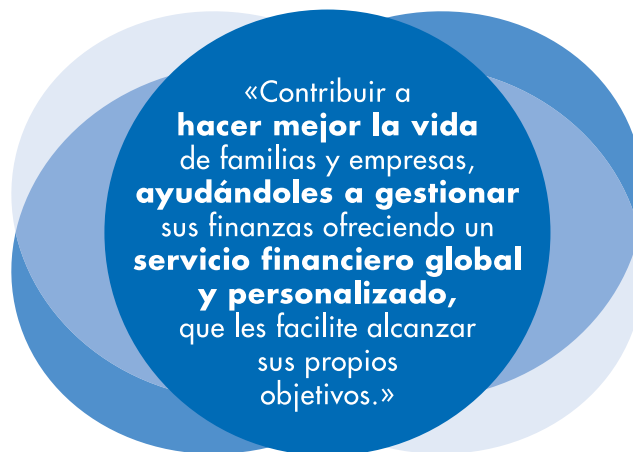
- Buen gobierno.
- Calidad de servicio y cercanía en la relación con los clientes.
- Contribución a la integración social, al desarrollo y a la cohesión territorial.
- Defensa de los derechos humanos.
- Empleo y desarrollo profesional.
- Fortaleza del balance.
- Generación de riqueza.
- Inversión socialmente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

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

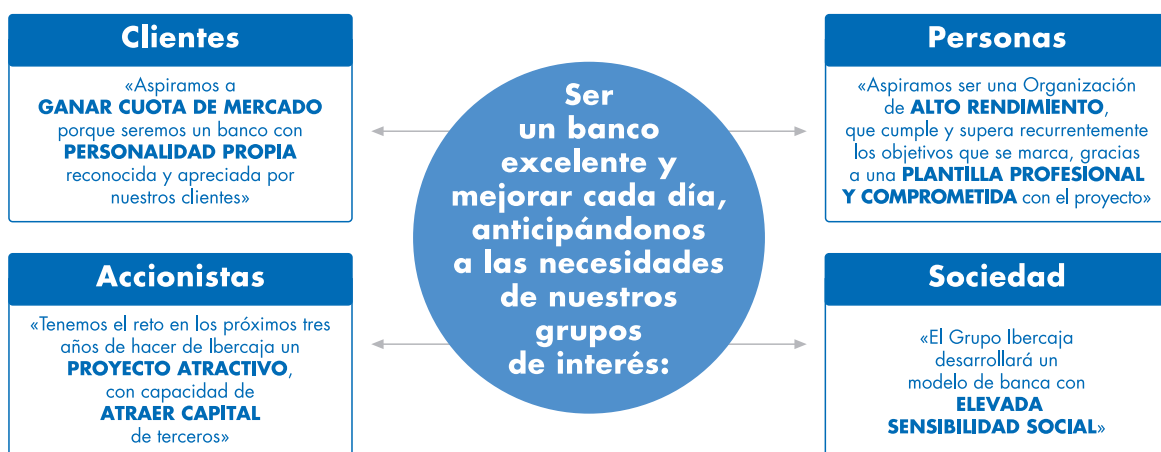
4.2. Misión, visión y valores

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

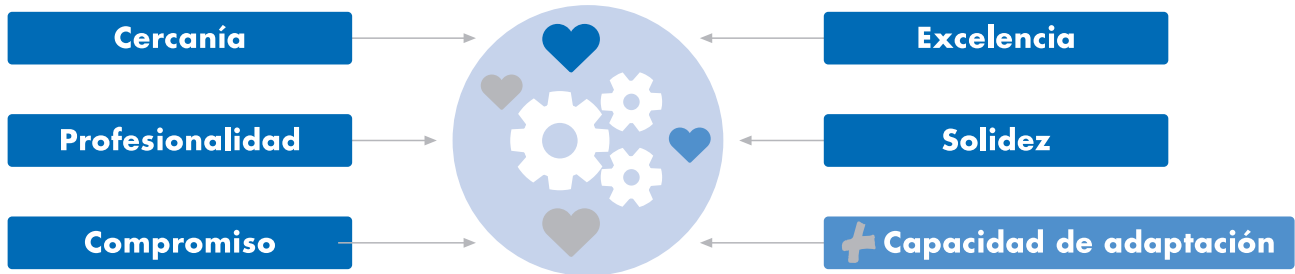
Nuestra misión



Nuestra visión



Nuestros valores



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

Concreción de Valores Corporativos con Grupos de Interés

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

4.2.1. Política de Responsabilidad Social Corporativa

En Ibercaja Banco la Responsabilidad Social Corporativa está impulsada desde los Órganos de Gobierno de la Entidad y los proyectos son incorporados a los planes y tareas de trabajo de cada una de las áreas y desarrollados de acuerdo con la planificación estratégica de las mismas.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.3.1. Grupos de interés

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

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

Procedimiento de generación del Mapa de Grupos de Interés

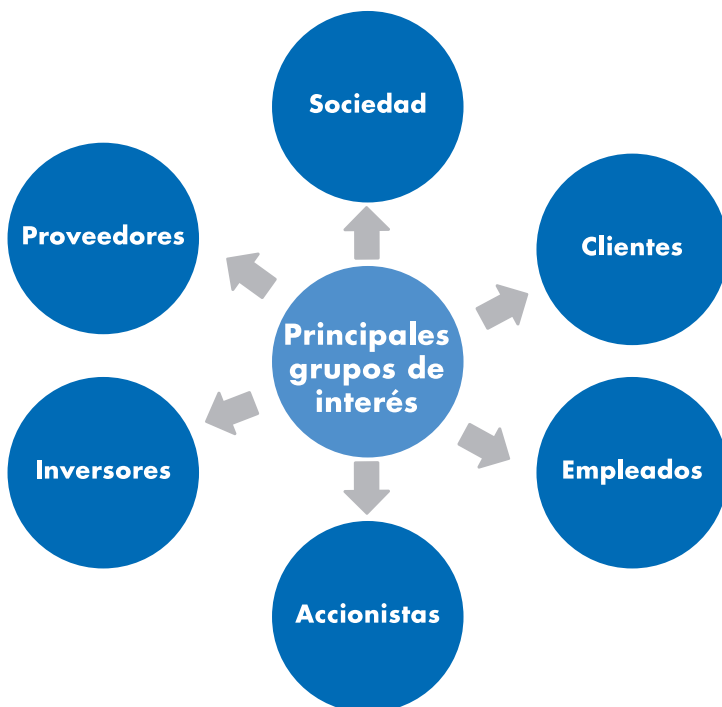
La metodología adoptada consta de cuatro pasos:

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



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

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



4.3.2. Canales de diálogo

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

Entre los principales canales de comunicación se encuentran los siguientes:



Experiencia de cliente

Encuestas de recomendación de clientes



Marca y reputación corporativa

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



Recursos humanos

Encuestas de satisfacción de empleados



Marketing y Banca omnicanal

Escucha en redes sociales



Servicio de atención al cliente

4.4. Análisis de materialidad

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

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

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

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

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

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

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

Tanto los principios de elaboración de este informe como los contenidos recogidos en el mismo se han sometido a un proceso de verificación externa por parte de la firma auditora PriceWaterhouseCoopers Auditores, S.L. (PwC). En el capítulo «Documentación Legal del Grupo Ibercaja Banco» del Informe Anual 2015 se detalla la relación contractual que Ibercaja mantiene con el revisor independiente.

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

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

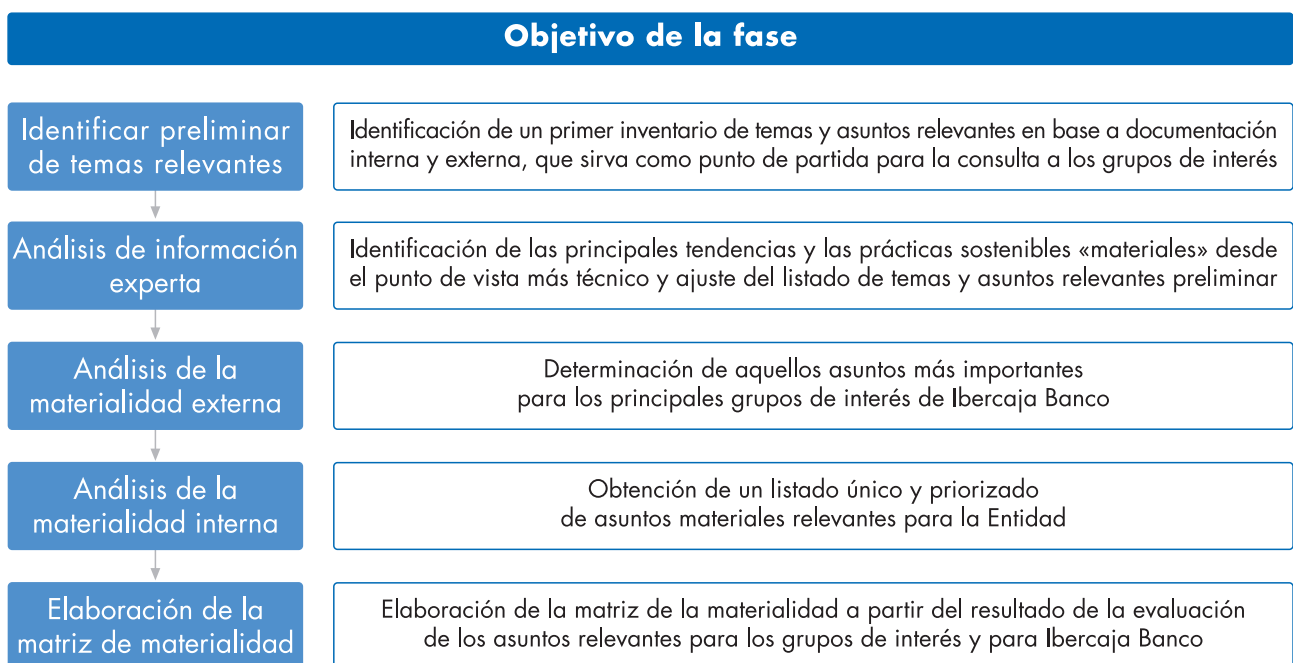
Ibercaja Banco, elabora el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2015 según lo establecido por GRI (estándar para la elaboración de memorias de sostenibilidad exhaustivas más utilizado del mundo).

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

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

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

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

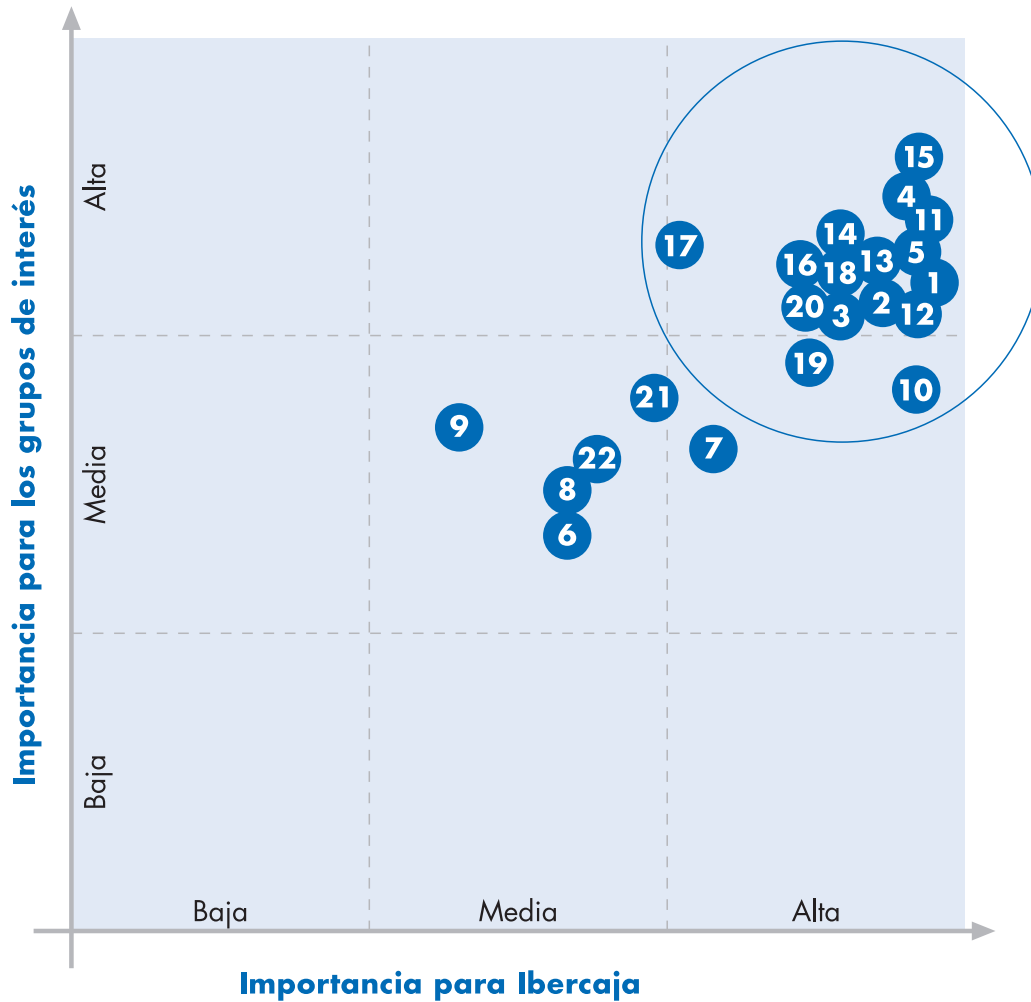


El desarrollo del proceso de análisis de materialidad, supone el establecimiento de diálogo con los principales grupos de interés de Ibercaja Banco, a los que se han realizado consultas específicas para contrastar sus expectativas de forma directa.

Fase	Actividades desarrolladas
1. Identificación preliminar de temas relevantes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis de los requerimientos de la versión G4 de GRI. 2. Revisión de documentación interna. 3. Revisión de documentación externa.
2. Análisis de información experta	<ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis de publicaciones en materia de RSC. 2. Definición de un cuestionario específico en materia de Responsabilidad Social Corporativa para el Consejo Asesor de la Revista Economía Aragonesa.
3. Análisis de materialidad externa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación de los grupos de interés a consultar: Clientes Particulares, clientes empresa, empleados, accionistas, proveedores, sociedad en general y competencia. 2. Definición de un cuestionario específico en materia de Responsabilidad Social Corporativa para los grupos de interés identificados. 3. Análisis de las memorias publicadas por la competencia. 4. Búsqueda y análisis de artículos y entrevistas a los responsables de RSC de la competencia.
4. Análisis de materialidad interna	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definición y recogida de información de las áreas a través de un cuestionario en materia de RSC. 2. Priorización de temas relevantes en base al análisis del Plan Estratégico 2015-2017 «Plan +» de Ibercaja.
5. Elaboración de la matriz de materialidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Posicionamiento de los asuntos/temas relevantes para los grupos de interés y para Ibercaja Banco en la matriz. 2. Selección del área de temas relevantes.

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

Matriz de materialidad



- | | | |
|--|---|--|
| 1. Misión, Visión y Valores | 9. Entidades e Instituciones de las que se forma parte | 16. Modelo comercial y asesoramiento a clientes |
| 2. Estrategia de la Entidad | 10. Apoyo al tejido empresarial | 17. Inversión socialmente responsable |
| 3. Fortalezas del balance | 11. Contribución a la integración social, al desarrollo y a la cohesión territorial | 18. Accesibilidad a servicios financieros (No exclusión) |
| 4. Buen Gobierno Corporativo | 12. Generación de riqueza en la sociedad | 19. Empleo y desarrollo profesional |
| 5. Código ético | 13. Actividades de acción social de Ibercaja Banco | 20. Gestión de recursos humanos |
| 6. Estructura de la Entidad | 14. Calidad de servicio y cercanía al cliente | 21. Sistema de gestión ambiental |
| 7. Gestión de grupos de interés (canal, sistemática de diálogo...) | 15. Transparencia comercial | 22. Gestión de proveedores y colaboradores |
| 8. Gestión de empresas participadas | | |

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

Criticidad para los Grupos de interés

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

Asuntos materiales identificados	Aspectos GRI relacionados	Indicadores GRI (versión G4)
Misión, Visión y Valores	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia y análisis • Gobierno 	G4-56
Estrategia de la Entidad	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia y análisis 	G4-1, G4-2
Fortalezas del balance	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia y análisis • Desempeño económico 	G4-9
Buen Gobierno Corporativo	<ul style="list-style-type: none"> • Gobierno • Lucha contra la corrupción 	G4-34, G4-38, G4-39, G4-40, G4-42, G4-44, G4-48, G4-51
Código ético	<ul style="list-style-type: none"> • Gobierno • Ética e integridad 	G4-56
Gestión de empresas participadas	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia y análisis • Comunidades locales 	G4-13
Apoyo al tejido empresarial	<ul style="list-style-type: none"> • Presencia en el mercado • Comunidades locales • Cartera de productos 	G4-EC8
Contribución a la integración social, al desarrollo y a la cohesión territorial	<ul style="list-style-type: none"> • Comunidades locales • Consecuencias económicas indirectas 	G4-EC7, G4-EC8, FS-13, FS-14
Generación de riqueza en la sociedad	<ul style="list-style-type: none"> • Comunidades locales • Consecuencias económicas indirectas 	G4-EC1, G4-EC7, G4-EC8
Actividades de acción social de Ibercaja Banco	<ul style="list-style-type: none"> • Comunidades locales • Consecuencias económicas indirectas 	G4-EC7, G4-EC8
Calidad de servicio y cercanía al cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Cartera de productos • Innovación 	G4-PR5, FS13, FS14
Transparencia comercial	<ul style="list-style-type: none"> • Salud y seguridad de los clientes • Cumplimiento regulatorio • Comunicaciones de <i>marketing</i> 	G4-PR5, G4-PR6, G4-PR7, G4-PR8, G4-PR9
Modelo comercial y asesoramiento a clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Salud y seguridad de los clientes • Cartera de productos • Cumplimiento regulatorio 	G4-PR5, FS13, FS14
Inversión socialmente responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño ambiental • Cartera de productos 	G4-15, G4-EC2, FS11
Accesibilidad a servicios financieros	<ul style="list-style-type: none"> • Comunidades Locales • Cartera de productos 	FS13-14
Gestión de recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Empleo • Capacitación y educación • Igualdad de retribución entre mujeres y hombres • Diversidad e igualdad de oportunidades • Relación entre los trabajadores y la dirección 	G4-9, G4-EC7, G4-10, G4-11, G4-26, G4-EC5, G4-IA1, G4-IA2, G4-IA3, G4-IA4, G4-IA5, G4-IA6, G4-IA8, G4-IA9, G4-IA10, G4-IA11, G4-IA12, G4-IA13

4.4.3. Compromisos 2015 y retos 2016

Estado de los compromisos del año 2015

GRUPO DE INTERÉS: CLIENTES		
Compromisos 2015	Descripción AVANCE 2015	Grado de cumplimiento
Renovación del Sello a la Excelencia Europea 500+	Se ha renovado el Sello Oro de Excelencia Empresarial conforme a EFQM	100%
Conformidad en la revisión por AENOR del Sistema de Gestión para el Asesoramiento en Gestión del Patrimonio Personal	Se ha superado la revisión por AENOR	100%
Seguir avanzando en la mejora en la atención al cliente para que este perciba, en su relación con Ibercaja, una experiencia diferencial que genere satisfacción	Se han desarrollado guías de atención de necesidades financieras en oficina y se ha comprobado su eficacia	100%
GRUPO DE INTERÉS: EMPLEADOS		
Compromisos 2015	Descripción AVANCE 2015	Grado de cumplimiento
Formación: Implementación en Ibercampus de los Itinerarios Formativos definidos para cada perfil.	Itinerarios formativos por perfiles: En 2015 se avanzó en el diseño, enfoque y descripción de contenidos necesarios en los itinerarios para las principales figuras estratégicas, vinculando formación a carrera profesional (tras la revisión de las carreras profesionales de estos segmentos estratégicos). La implementación se efectuará en el 2016 coincidiendo con el lanzamiento del nuevo Plan de Formación (año académico).	En avance
Ampliación de las plazas para el programa universitario de Banca Especializada de Empresas con el fin de mejorar la capacitación de los empleados dedicados a este segmento.	Programa universitario Banca Especializada de Empresas: En la edición de 2015 se duplica el número de plazas respecto a ediciones anteriores con el fin de mejorar desde la formación la capacitación de los empleados dedicados a este segmento, y poder contribuir de este modo al impulso del negocio de empresas como objetivo estratégico de la Entidad, pasando de 50 a 100 plazas.	100%
Planificación de un programa de entrenamiento a líderes (directores de zona y directores de oficina) con el objetivo de alinear cultura, valores, etc.	Programa de entrenamiento a líderes: En 2015 se avanza en la definición del modelo de líderes requerido por la Entidad (Decálogo del Líder). El plan de entrenamiento se llevará a cabo en 2016.	En avance
Acciones de formación y <i>coaching</i> en materia de seguros de vida y no vida dentro del programa general de formación a desarrollar en la red de oficinas.	Plan para la Activación Comercial de Seguros: En 2015 se pone en marcha un novedoso programa formativo con un doble objetivo: <ul style="list-style-type: none"> • Trabajar y desarrollar las habilidades necesarias para dinamizar como mentores en el asesoramiento y la comercialización de seguros. • Reflexionar sobre la importancia de un correcto asesoramiento al cliente, a través de una metodología que parte de la indagación de sus necesidades reales y concluye en el planteamiento de soluciones que se adapten a las mismas. 	100%

GRUPO DE INTERÉS: EMPLEADOS		
Compromisos 2015	Descripción AVANCE 2015	Grado de cumplimiento
<p>Gestión de Personas:</p> <p>Mayor presencia de RRHH en aspectos relacionados con la gestión de personas (incremento de visitas a oficinas en gestión de traslados, cierres...)</p>	<p>En 2015, Recursos Humanos inicia una nueva etapa que incluye la renovación de la misma a través de una nueva estructura que permite incrementar la presencia de RRHH en determinados ámbitos. Particularmente a través de la figura del Delegado de RRHH en Territorio, se pretende mantener una relación permanente con las territoriales, valorando necesidades en materia de RRHH, planificando visitas a oficinas, entrevistas personales con empleados, en resumen, manteniendo una relación directa con todos los empleados de su ámbito de actuación.</p> <p>En 2015 RRHH ya estuvo presente en todos los cierres de oficinas, informando personalmente a cada miembro de la plantilla afectada por cierres o traslados de su nueva situación.</p>	100%
<p>Intercambio cultural:</p> <p>Llevar a cabo un plan que impulse y facilite el intercambio cultural entre empleados de distintas procedencias.</p>	<p>Dentro del Plan Estratégico «Integración Cultural de Plantillas», en 2015 se lanzó un plan para favorecer la integración, transmisión del conocimiento, información, experiencias... entre empleados de distintas procedencias. El plan se planteó a través de dos líneas de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de rotaciones en Zona Tradicional • Plan específico de movilidad en D.T. Extremadura y Castilla-León <p>A final de 2015 el 49% de personas origen Caja3 se encontraban destinadas en centros origen Ibercaja.</p>	En avance

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

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

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

Retos para el año 2016

Grupo de interés	Retos 2016
CLIENTES	<p>Gestión personalizada: Conformidad en la revisión por AENOR del Sistema de Gestión para el Asesoramiento en Gestión del Patrimonio Personal.</p> <p>Experiencia de cliente: Seguir avanzando en la mejora en la atención al cliente para que este perciba, en su relación con Ibercaja, una experiencia diferencial que genere satisfacción.</p>
EMPLEADOS	<p>Gestión Personalizada: Nombramientos de nuevos delegados de Recursos Humanos en territorios con el objetivo de asegurar el cumplimiento del principio de Cercanía en RRHH y el conocimiento integral de las personas. El reto final es que todos los empleados tengan una persona de referencia en RRHH a quién dirigirse.</p> <p>Comunicación: Como una iniciativa vinculada a los resultados del Estudio de Clima Laboral, se plantea una acción de comunicación con el objetivo de que los empleados conozcan las principales ventajas sociales para el empleado y sus familias, por su condición de empleado de Ibercaja.</p> <p>Reconocimientos: Existen otros intangibles (SALARIO EMOCIONAL) en la empresa que favorecen el nivel de compromiso y vinculación con la Entidad. En 2016 pretendemos proporcionar momentos de encuentro generando optimismo y orgullo de pertenencia (vivir experiencias diferentes, salir de la rutina) reconociendo: «La fidelidad a la empresa», «A los Mejores Equipos» o «El trabajo de los Formadores Internos».</p> <p>Desarrollo del talento: En 2016 se plantea una revisión de los Planes de Carrera Profesional, vinculando desarrollo profesional a compromiso y capacidades.</p>
MEDIO AMBIENTE	<p>Revisión de la política ambiental: Actualización de la política ambiental vinculándola dentro del marco de la política de RSC de Ibercaja Banco, S.A.</p> <p>Huella de carbono: Avanzar en el uso de procedimientos para valorar y/o compensar la huella de carbono de la Entidad.</p> <p>Renovación de la certificación ambiental: En 2014 nos toca la renovación de la recién actualizada ISO 14001:2015. Su actualización conllevará implementar un proceso de adaptación en los siguientes ejercicios anuales.</p> <p>Iniciativas de sensibilización: Continuar con el impulso a iniciativas de sensibilización internas y externas para la protección del medio ambiente.</p>
PROVEEDORES	<p>Portal de proveedores: Puesta en funcionamiento del nuevo Portal de Proveedores, que facilite la admisión y la homologación más automatizada.</p> <p>Política de proveedores: Revisión y actualización de la política y códigos de conducta vigentes.</p>
SOCIEDAD	<p>Voluntariado corporativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realización de evento puntual y masivo en Madrid. • Encontrar cauces que faciliten la inscripción y gestión del voluntariado • Dinamizar la participación de empleados en activo, jubilados y prejubilados <p>Educación financiera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de formación <i>online</i> para profesoras de secundaria. • Ampliación de la oferta de recursos informáticos. • Buscar cauces para la difusión de las actividades que se impulsen <p>Emprendimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Creación de un programa para la empresa basado en técnicas de gestión utilizadas por los emprendedores. • Extensión a La Rioja del programa Aprendiendo a Empezar con Ibercaja.

4.5. Adhesión al Pacto Mundial G4-DMA, G4-15, G4-16

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



APOYAMOS
EL PACTO MUNDIAL

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

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

Principios del Pacto Mundial	Contenidos del informe relacionados	Indicadores GRI relacionados
<p>PRINCIPIO 1</p> <p><i>Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.</i></p>	<p>Plan Estratégico Gobierno Corporativo Normas y conductas de actuación Modelo de Negocio Comprometidos con la sociedad</p>	G4-HR12
<p>PRINCIPIO 2</p> <p><i>Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.</i></p>	<p>Plan Estratégico Gobierno Corporativo Normas y conductas de actuación Modelo de Negocio Comprometidos con la sociedad</p>	G4-HR1, G4-HR10
<p>PRINCIPIO 3</p> <p><i>Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.</i></p>	<p>Plan Estratégico Normas y conductas de actuación Compromiso con las personas</p>	G4-I11, G4-LA4
<p>PRINCIPIO 4</p> <p><i>Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.</i></p>	<p>Gestión y desarrollo sostenible Compromiso con las personas</p>	Ibercaja no desarrolla su actividad en países en vías de desarrollo
<p>PRINCIPIO 5</p> <p><i>Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.</i></p>	<p>Gestión y desarrollo sostenible Compromiso con las personas</p>	
<p>PRINCIPIO 6</p> <p><i>Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.</i></p>	<p>Gestión y desarrollo sostenible Compromiso con las personas</p>	G4-10, G4-LA1, G4-LA3, G4-LA9, G4-LA11, G4-LA13
<p>PRINCIPIO 7</p> <p><i>Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.</i></p>	<p>Compromiso con el medio ambiente Gestión del riesgo ambiental</p>	
<p>PRINCIPIO 8</p> <p><i>Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</i></p>	<p>Gestión y desarrollo sostenible Compromiso con el medio ambiente</p>	G4-EN2, G4-E2, G4-EN3, G4-EN27, G4-EN6, G4-EN30
<p>PRINCIPIO 9</p> <p><i>Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.</i></p>	<p>Gestión y desarrollo sostenible Compromiso con el medio ambiente</p>	
<p>PRINCIPIO 10</p> <p><i>Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.</i></p>	<p>Gobierno Corporativo Prevención blanqueo de capitales Prevención de riesgo penal Plan Estratégico</p>	G4-56, G4-58 G4-SO4, G4-SO5 G4-SO6

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

Ibercaja traslada a su cadena de suministro su implicación en materia de RSC. Por ello, establece con sus proveedores una relación ética, duradera y de mutua satisfacción, basada en la transparencia y en el estricto cumplimiento de los compromisos pactados, que evite cualquier posición de dominio y que les aporte valor y desarrollo a sus actividades.

La interacción, diálogo y gestión de los proveedores son para Ibercaja aspectos claves, porque le ayudan a cumplir sus objetivos estratégicos al proporcionarle los equipamientos, la asistencia técnica y los suministros que hacen posible el desarrollo de su actividad, incrementando la eficiencia y reduciendo los costes.

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

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

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

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

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

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

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

4.6.2. El enfoque de gestión **G4-EC9, G4-EN32, G4-LA14, G4-HR1, G4-HR7, G4-HR9, G4-HR10, G4-SO9, G4-FS5**

Ibercaja, consecuente con el compromiso asumido como firmante de los 10 principios de Pacto Mundial y con la finalidad de influenciar y sensibilizar en esta línea a sus proveedores, recoge en los nuevos contratos cláusulas que de forma manifiesta expresan su adhesión a Pacto Mundial, el cumplimiento de los principios y su decisión de impulsar su cumplimiento en la cadena de suministradores; así como también cumplir y hacer cumplir, en su ámbito de influencia, la normativa vigente en cada momento en cuanto a protección del medio ambiente y en particular en lo relativo a la gestión de residuos.

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

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

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

El total de proveedores homologados tiene carácter nacional y están sujetos a la legislación española, no se realiza ningún contrato con aquellos que no cumplan las normas legales. La homologación de proveedores queda incorporada al sistema de compras regulado en Ibercaja Banco por la normativa interna en la que que-

dan definidos los criterios, los objetivos y los procedimientos, a la vez que establece los mecanismos de control para garantizar el cumplimiento de los principios anteriormente expuestos y de los compromisos asumidos.

Además se caracteriza por una amplia base de proveedores, teniendo muchos de ellos carácter local. Toda la gestión administrativa se realiza de forma electrónica, lo que agiliza la gestión de los pagos y contribuye a la reducción del consumo de papel.

Datos de compras en expedientes

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

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



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

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

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

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

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

Entre las actividades llevadas a cabo en 2015 destacan:

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

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

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



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

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

Inversiones de Ibercaja en compañías donde la RSC es relevante

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

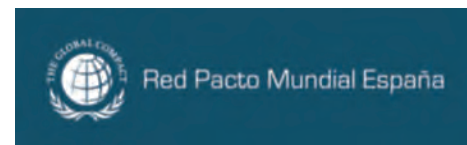
Nota: los datos del ejercicio 2014 incorporan la cartera procedente de Caja 3.

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

PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS

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

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



SPAINSIF

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

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

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



CARTA DE PRINCIPIOS PARA UN NEGOCIO BANCARIO RESPONSABLE

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

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



PLAN NACIONAL Y RED ESPAÑOLA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

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

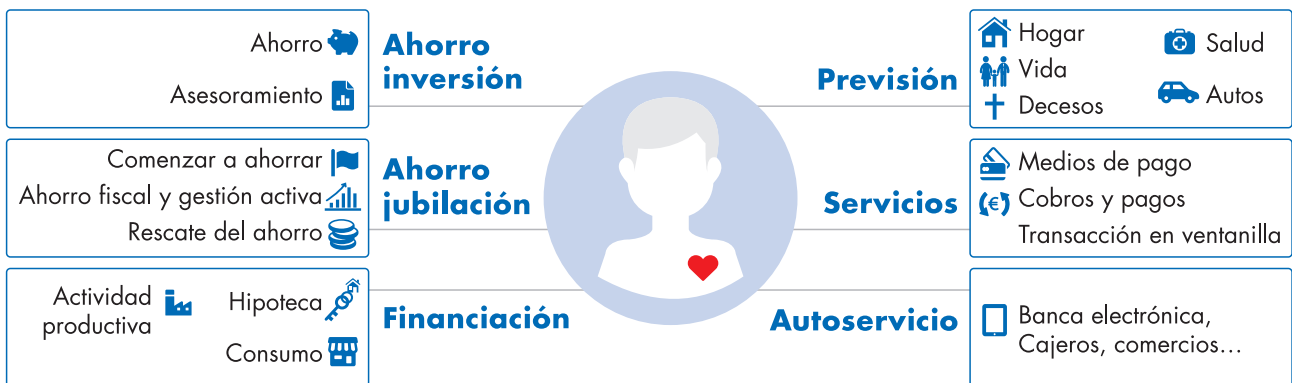
- **Finanzas para todos** es una iniciativa promovida por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y el Banco de España que vela por mejorar la cultura financiera de los ciudadanos, dotándoles de los conocimientos básicos y las herramientas necesarias para que manejen sus finanzas de forma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



5. COMPROMISO CON LOS CLIENTES

5.1. Modelo de relación con el cliente G4-4, G4-8, G4-FS6

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



Se da servicio a una base estable de casi 3 millones de clientes: familias, empresas e instituciones públicas y privadas. Dispone de canales específicos y productos diferenciados adaptados a los distintos segmentos de clientes. Además de los servicios bancarios tradicionales, ofrece otros, como seguros, fondos de inversión, planes de pensiones y banca privada, apoyándose en un Grupo Financiero especializado.

Entre los segmentos objetivo busca reforzar la relación y vinculación con las pymes y clientes de banca personal, para lo que cuenta con profesionales especializados y soluciones financieras a medida. A continuación se describen los principales mercados, colectivos de clientes y servicios prestados:

- **Banca de particulares:** pilar fundamental en el modelo de negocio del Grupo. Gestiona casi 3 millones de clientes que aportan **más del 84,4% del volumen de actividad** e incluye los segmentos de familias y banca personal.
 - Familias:** las economías domésticas dan estabilidad al negocio y proporcionan los mayores porcentajes de recursos administrados e inversión crediticia. La gestión de la red de oficinas se concentra en la captación de nuevos clientes y en consolidar la vinculación de los ya existentes, desarrollando propuestas atractivas adaptadas a las necesidades de cada colectivo en función de la situación familiar e ingresos.

–**Banca Personal:** el área de banca personal atiende a clientes con un cierto patrimonio financiero. Ibercaja ofrece a este segmento un modelo de gestión basado en un gestor personal que propone la planificación financiera, asesora en las inversiones y proporciona información pormenorizada de los productos y servicios que más responden a las necesidades del cliente. Los clientes de banca personal se han incrementado notablemente llegando a 160.000 personas que proporcionan un **volumen de actividad de más de 29.000 millones de euros. El número de gestores especializados ha aumentado hasta 288**, potenciándose asimismo el papel que los directores y subdirectores de oficina asumen en la atención de este colectivo.

- Negocio e instituciones:

–**Banca de empresas:** el desarrollo del negocio de empresas, especialmente pymes, es una de las apuestas prioritarias en el marco del Plan Estratégico del Grupo. Se persigue lograr un mejor posicionamiento en este segmento de negocio dando a las empresas respuestas individualizadas y a medida para todas sus necesidades. La banca de empresas cuenta con una unidad específica que engloba a 119 gerentes y gestores de empresa. Estos gestores atienden a las empresas de mayor volumen y operatoria más compleja, apoyados por 300 directores de oficinas que tienen como clientes una masa crítica de pymes. Aun cuando persiste la tendencia al desapalancamiento de las empresas y la actividad se recupera lentamente, casi el 60% de las formalizaciones de préstamos y créditos realizadas por Ibercaja están destinadas a la financiación de actividades empresariales. Así mismo, el Grupo pone su experiencia a disposición de los clientes para asesorarles en el proceso de internacionalización y darles acceso a toda la operatoria de comercio exterior. El total de operaciones realizadas ligadas al negocio internacional asciende a casi 311.000, destacando, en el ejercicio 2015, la financiación al comercio exterior con un incremento en el año del 23,9% por volumen y del 10,4% en número de operaciones.



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

5.2. Colectivos de clientes

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

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

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

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


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


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


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

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



 Ibercaja es **sólida**, socialmente comprometida y **no defrauda** a sus clientes.

 Se han interesado en **conocer mi necesidad** y me han hecho ofertas **adaptadas** a mí, que además son **interesantes**.

 Me han **tratado** como a **mí me gusta**, a la vista ha sido **confortable** y no he dedicado más **tiempo** del necesario.

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

- **Guías de gestión de las necesidades de los clientes.** El objetivo de estas guías es ayudar a prestar la mejor atención a los clientes ante cualquier necesidad financiera que les surja y en cualquier momento, contribuyendo a que estos clientes experimenten una experiencia positiva en cada uno de esos momentos, fortaleciendo la confianza, fidelización y vinculación con la Entidad hasta llegar a conseguir su recomendación.



Ibercaja efectúa estudios de satisfacción mediante encuestas a particulares y empresas. Permiten identificar aspectos susceptibles de mejora y facilitan la gestión de la calidad. Se muestran los principales datos de satisfacción de los diferentes segmentos, particulares, banca personal y empresas.

Satisfacción de clientes

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

La «observación experta» es una auditoría de calidad que analiza el proceso comercial. Evalúa la acogida con que se recibe a un cliente potencial, la idoneidad de la oferta, el nivel de información ante una necesidad específica y otros indicadores como: amabilidad, cercanía, tiempo de espera, privacidad y discreción.

Observaciones expertas 2014

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

Innovación

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

Asesoramiento

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

Calidad

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

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

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

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

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

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

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

Cada entorno de relación se desarrolla bajo las siguientes premisas:

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

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

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

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

Canales de relación con los clientes

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

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

En Ibercaja Directo Negocios los nuevos desarrollos se han dirigido a mejorar y agilizar la gestión del usuario. La adaptación a la Directiva SEPA ha obligado a realizar cambios para responder a sus exigencias y proporcionar al cliente una amplia información sobre todo el proceso.

Colectivos con operatoria exclusiva en banca electrónica

- A los clientes con insuficiencia visual, gracias a la colaboración dispensada por la ONCE, se les facilita la utilización de la tarjeta de claves mediante la adaptación de dicha tarjeta al sistema de lectura Braille.
- Al colectivo de inmigrantes, en función del país de procedencia, se le ofrece un servicio de envío de dinero a su país de forma rápida y barata.

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

En Ibercaja Banco las quejas, sugerencias y reclamaciones de sus clientes son una importante fuente de información para detectar eventuales errores y rectificar actuaciones.

Para gestionar adecuadamente las incidencias que se producen en la relación con los clientes, Ibercaja tiene establecido un Modelo de Gestión de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones ajustado a la normativa establecida en el año 2004 para los servicios de atención al cliente de las entidades financieras. Dispone de una aplicación para su gestión que facilita la información y consulta internas, resultando muy eficiente para realizar la tramitación de incidencias, al sistematizar la información recibida y permitir reducir los tiempos de respuesta y la calidad de los informes públicos.

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

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

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

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

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

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

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

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

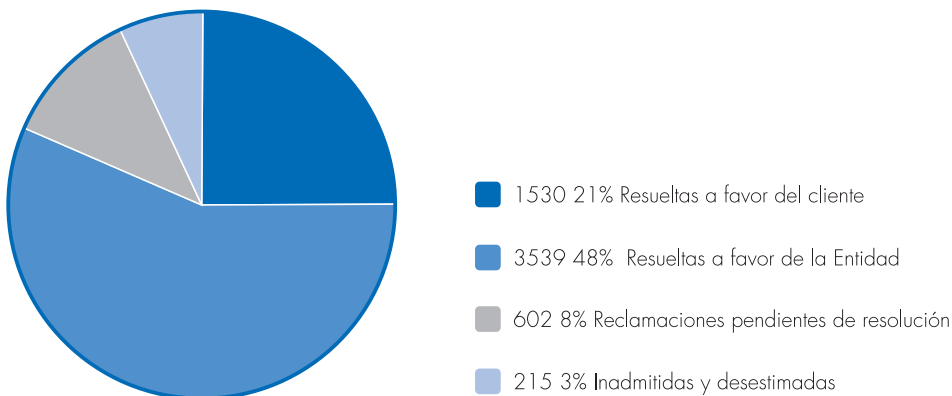
Quejas, sugerencias y reclamaciones atendidas

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

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

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

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



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

Cancel. datos LOPD	142
Otros derechos LOPD	2.081
Total	2.223

En el ejercicio 2015 la ponderación del número total (9.615) de quejas, sugerencias, solicitudes LOPD y reclamaciones admitidas con relación al número total de clientes de la Institución registra una ratio por cada 1.000 clientes del 3,38. Si se excluye la LOPD la ratio supone el 2,60. Considerando exclusivamente las reclamaciones, su ratio por cada 1.000 clientes se situó en el 2,07.

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

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

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

5.6.1. Banca de particulares

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

Acceso a la vivienda

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

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

Además, incluida en la línea ICO-Empresas y Emprendedores 2015, hay una línea de financiación, para comunidades de propietarios y particulares, que posibilita la financiación hasta el 100% del proyecto de reforma de elementos comunes o rehabilitación de vivienda y edificios.

Iniciativas que fomentan el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas

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

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

En los últimos años, Ibercaja ha puesto a disposición de los clientes nuevos residentes los siguientes productos y servicios:

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

La política de concesión de préstamos incluye entre sus objetivos evitar la morosidad estudiando cada operación individualmente. No obstante, se es consciente del elevado endeudamiento alcanzado por algunos hogares españoles que debido a la inestabilidad del mercado laboral se están viendo seriamente afectados. Por este motivo, en 2015 se han seguido analizando y reorientando aquellos casos de sobreendeudamiento sobrevenido como consecuencia de la crisis y aplicando fórmulas a la medida de las dificultades de cada afectado.

Ibercaja Banco se adhirió en marzo de 2012 al «Código de Buenas prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual». Esta adhesión responde al hecho de que el código atiende a uno de los objetivos fundacionales de las cajas de ahorro: su tradicional lucha contra la exclusión social y financiera. En el ejercicio 2015 ha aplicado las medidas establecidas en la Ley 1/1013 de 14 de mayo para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, adaptándolas a las necesidades económicas específicas de cada cliente, aplicando carencia, ampliación de plazo de amortización, reestructuración de deuda, etc. según las características de los deudores.

LOS JÓVENES

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

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

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

- La Cuenta Infantil + Joven está especialmente pensada para ser la primera cuenta del niño, donde pueda ir ingresando periódicamente sus ahorros para familiarizarse con el valor del dinero e ir creando el hábito del ahorro. Al llegar a la mayoría de edad, la cuenta automáticamente cambia su perfil y pierde sus limitaciones operativas para que el ya joven pueda continuar utilizándola como cuenta personal durante el resto de su vida.

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

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

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

- Actividades educativas y culturales: con el apoyo de la Obra Social de la Fundación Bancaria Ibercaja, con su proyecto INICIATIVA EDUCA, que colabora con padres y educadores, poniendo a su disposición propuestas que contribuyen a completar la educación de los más jóvenes, especialmente los Programas Didácticos para Escolares y Aprendiendo a Emprender, programa desarrollado en colaboración con la Consejería de Educación del Gobierno de Aragón y dirigido a crear habilidades emprendedoras en niños de 5.º y 6.º de primaria.

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

- Cuenta Joven, Tarjeta Joven, e Ibercaja Directo Joven son los tres productos básicos que se ofrecen exentos de cuotas o comisiones de mantenimiento para los jóvenes menores de 26 años y con bonificación del 50% a los jóvenes entre 26 y 30. Esta reducción de comisiones permite al joven cliente disfrutar de un completo servicio financiero que ayuda a lograr su integración financiera y social en cualquier momento o lugar.
- Préstamos para emprendedores: en acuerdo con la Obra Social los participantes del Programa Emplea-T y Emprende pueden solicitar, al término del programa, un préstamo sin necesidad de aval y en condiciones preferentes. En total se han financiado 12 proyectos por un importe de 260.000 euros. Este tipo de financiación es fundamental para muchos emprendedores que no disponen de las garantías necesarias para poner en marcha sus proyectos.
- Por su carácter eminentemente social en favor de la movilidad de los jóvenes y de su inclusión financiera, cabría destacar la participación y protagonismo de Ibercaja, desde su puesta en marcha en los años 80, en los proyectos «Carné Joven» de Aragón, La Rioja, y también de Castilla y León y Extremadura. Son más de 90.000 jóvenes clientes de Ibercaja los que, de una u otra manera, participan de las actividades que ofrece el programa en los diferentes territorios. Entre ellas cabe destacar los actos del 25 aniversario del Carné Joven de Aragón y la oferta de financiación para la obtención del permiso de conducción que el Gobierno de la Rioja, a través de este programa, ofrece a los jóvenes. Los jóvenes residentes en la comunidad de La Rioja (mínimo de cinco años o estudiantes universitarios), pueden beneficiarse del convenio firmado con el Instituto Riojano de la Juventud para conseguir préstamos para la obtención del permiso de conducción de la clase B. En 2015 se ha financiado a 246 jóvenes con un volumen de formalizaciones de 274.053 euros.

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

- Ayudas complementarias a las Becas Erasmus con la Universidad de Zaragoza.
- Becas Fundación Antonio Gargallo, para el desarrollo de proyectos de investigación del campus de Teruel.
- «Anticipo de Beca» que tiene por finalidad adelantar el importe de las becas Erasmus o Sócrates a percibir por los estudiantes o los profesores.
- «Cátedra Ibercaja de competitividad» para favorecer la evolución tecnológica y productiva de la industria del Valle Medio del Ebro.
- Pago de matrículas a través de oficinas, cajeros, domiciliación en cuenta, etc.
- Préstamo de matrícula y préstamo de postgrado para que puedan hacer frente de manera fraccionada a estos gastos.
- Acciones de bancarización y bienvenida en distintos campus españoles en los que se ofrece a los nuevos alumnos universitarios un paquete de autoservicio financiero gratuito (cuenta, tarjeta e Ibercaja Directo) y un regalo de bienvenida ligado a su nuevo cometido profesional.
- «Ayudas Ibercaja al primer empleo» mediante convenios con Universidades y centros de formación profesional.
- «Apoyo al fomento del empleo en I+D+i. Universidad de Zaragoza».

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

La Acción Social del Banco en colaboración con las fundaciones apoya también iniciativas que tratan de desarrollar y potenciar las aptitudes artísticas, culturales, científicas y deportivas de los jóvenes, como la participación en la fase aragonesa de las Olimpiadas de Matemáticas, Física, Biología y Geología, etc., todo ello se complementa con la convocatoria de diversos concursos, premios y becas para aportar un mejor futuro a los jóvenes.

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

- Fomento de empleo: Ibercaja, en su empeño por ayudar y fomentar el empleo en Aragón, tiene firmado un convenio de colaboración con la comunidad autónoma de Aragón - Instituto Aragón de Empleo para establecer una línea de préstamos para ayudar al desarrollo de programas de promoción de empleo.
- Junta de Extremadura–Fomento de Autoempleo: con fecha 18 de marzo de 2015 Ibercaja firmó un convenio de colaboración con la Consejería de Empleo y Políticas Sociales de la Junta de Extremadura para garantizar la ejecución de las ayudas al establecimiento de desempleados como trabajadores autónomos y de las Ayudas al autónomo que propicie la inserción laboral de un familiar colaborador.

SEGMENTO INFANTIL

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

Un total de 5.450 niños forman parte de Iberfan.



LOS MAYORES

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

A las personas que tienen domiciliada su pensión se les ofrece la posibilidad de anticipar el cobro de la misma, exención de comisiones de mantenimiento de cuenta, descuentos en viajes, participación en promociones y sorteos, etc. Otros productos comercializados son el Seguro Renta Vitalicia que garantiza de forma inmediata y de por vida el cobro de una renta mensual. Año a año se van añadiendo nuevos servicios de valor específicamente orientados a estas edades como el Servicio de Asesoramiento en el rescate del plan de pensiones y un programa específico de viajes con varias opciones adaptadas a todos los niveles de renta.

Impulsar el papel activo de nuestros mayores es el objetivo principal de los centros sociales, hogares y residencias, que ofrecen a las personas mayores de 60 años diferentes alternativas para el desarrollo de su actividad física, intelectual y creativa, centros con los que se colabora a través de las fundaciones bancarias.

5.6.2. Negocios e instituciones

Comercios

Ibercaja pone a disposición de los comercios una oferta específica de productos y servicios que da respuesta a todas las necesidades financieras que el ejercicio de su actividad requiere.

En este sentido, la comercialización iniciada en 2013 de la «Cuenta Negocios sin comisiones por servicios básicos» en sus 3 modalidades: empresas, comercios y profesionales se ha convertido en la cuenta soporte de nuestros clientes. Esta «Cuenta Negocios» ofrece a los comercios la posibilidad de no pagar comisiones por las operaciones básicas que su actividad requiere: transferencias, ingresos de cheques, mantenimiento y administración de cuenta y tarjeta negocios, además de ofrecer una remuneración referenciada al índice BCE.

Conscientes de la importancia que para los comercios tiene la utilización de soluciones de cobro que les ayuden a incrementar sus ventas, se ha impulsado la instalación de TPV-S con diferentes tecnologías, entre las que cabe destacar:

- TPV GPRS para permitir el cobro de forma rápida en cualquier lugar.
- TPV INALÁMBRICO, que aporta más seguridad y facilita la operatoria en determinados sectores como pueden ser los restaurantes.
- TPV MÓVIL en dispositivos smartphone, para facilitar el cobro con tarjeta a aquellos profesionales que prestan servicios fuera de su establecimiento.
- TPV VIRTUAL para que los comercios que decidan apostar por el comercio electrónico dispongan de un sistema seguro y fácil de implementar que garantice el cobro de las transacciones realizadas.

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

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

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

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

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

Empresas

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

Ibercaja tiene también suscritos convenios y acuerdos de colaboración con diversos organismos oficiales y asociaciones empresariales. Se pretende con la renovación de estos y negociación de nuevos acuerdos, contribuir al desarrollo del tejido empresarial y profesional, prestando una atención especial a los nuevos emprendedores. Destacar, dentro de los numerosos acuerdos establecidos en 2015 los siguientes:

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

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

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





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

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

APOYO A LA FINANCIACIÓN EMPRESARIAL

Durante todo el ejercicio 2015 la actividad ha venido marcada por las características del entorno económico, entre las que cabe destacar: contención en los niveles de morosidad, tensiones de liquidez en el sistema financiero y baja demanda para nuevos proyectos de inversión, aunque con cierta mejora en la última parte del año.

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

Las empresas de mayor volumen y operatoria más compleja han sido atendidas por un equipo formado por más de un centenar de gerentes y gestores de empresa. Además, han sido apoyados por cerca de 300 directores de algunas oficinas que tienen como clientes una masa crítica de pymes y comercios.

Para favorecer la creación de nuevas empresas y comercios, Ibercaja Banco ofrece a los profesionales emprendedores una gama de productos para los que quieran constituir su propio negocio, financiando la adquisición de instalaciones y bienes afectos al negocio: el «Préstamo mi primera empresa-comercio», así como el «Préstamo Establecimiento Laboral» y «Préstamo Profesional Instalaciones» un préstamo a largo plazo en condiciones muy favorables.

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

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

APOYO A LA INTERNACIONALIZACIÓN DE LAS EMPRESAS

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

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

Como apoyo a las empresas que inician o consolidan proyectos de expansión internacional, que ayudan a mitigar la caída de demanda interior y aseguran su competitividad, durante 2015 se ha mantenido el estrecho asesoramiento de los gestores comerciales en materia de comercio exterior y de las soluciones financieras que Ibercaja pone a disposición tanto para exportadores como para importadores, con unas condiciones ventajosas, aspectos que en su conjunto juegan un papel estratégico en los procesos de internacionalización de los clientes de Ibercaja Banco.

Convenios con Sociedades de Garantía Recíproca

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

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

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

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

Colectivo agroalimentario

La importante implantación que tiene Ibercaja Banco en el mundo rural, principalmente en nuestros territorios tradicionales, la convierte en una Entidad de referencia en el sector agroganadero con el que tiene establecidas varias líneas de actuación:

- Pone a disposición de Jóvenes Agricultores que quieran incorporarse al Sector y de los Agricultores-Ganaderos ya instalados, una línea de Financiación Específica para que puedan llevar a cabo sus proyectos de inversión y mejora de instalaciones en condiciones preferentes.
- Convenio con la Red Aragonesa de Desarrollo Rural para colaborar con los grupos de desarrollo rural responsables de los programas comunitarios LEADER PLUS y PRODER, apoyando la implantación en Aragón de dichos programas que tienen como objetivo favorecer las condiciones de vida de la población del medio rural.
- Gobierno de Aragón – Ayudas al sector Hortofrutícola. En el mes de julio de 2015, se publicó en el BOA una orden del Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad para la concesión de financiación y ayudas al mercado hortofrutícola, debido a la importante reducción de precios que sufrió este sector motivado por el veto ruso a la importación de frutas y hortalizas. En los 3 meses que duró esta campaña, se formalizaron ayudas a 285 titulares de explotaciones frutícolas, por un volumen de 10 millones de euros.
- Suscribe convenios de colaboración con las CC.AA. para favorecer la incorporación de jóvenes agricultores y ganaderos al sector, así como impulsar la mejora en instalaciones e infraestructuras de determinadas zonas, como por ejemplo, el Convenio para Jóvenes Agricultores suscrito con la Junta de Extremadura.
- Participa como entidad colaboradora con las respectivas comunidades autónomas en informar, tramitar y gestionar el cobro de las ayudas comunitarias de la PAC de sus clientes, facilitando anticipos a las subvenciones en condiciones muy ventajosas.
- Ofrece a los agricultores-ganaderos su colaboración sin coste alguno para gestionar la solicitud de la devolución del impuesto especial sobre el gasóleo bonificado.
- Inversión en explotaciones agrarias con la Junta de Extremadura
- Ibercaja viene realizando una intensa labor de formación mediante los cursos y seminarios programados por «Ibercide. Centro Ibercaja de Desarrollo Empresarial» y ha puesto a disposición de este colectivo el servicio Ibercaja Documenta, cuya misión es localizar, analizar y difundir la información necesaria para la toma de decisiones técnicas y económicas en el ámbito profesional agrario.
- Ibercaja apoya al sector agroalimentario en la asistencia y patrocinio a determinadas ferias de referencia para el sector, entre las que se destacan:
 - Fruit Attraction, Feria Internacional del sector de frutas y hortalizas, celebrada en Madrid los días 28 al 30 de octubre y que organizan IFEMA y FEPEX.
 - Agroexpo, Feria Internacional del Suroeste Ibérico, celebrada en Don Benito los días 28 al 31 de enero.
 - Feria Internacional Ganadera, celebrada en Zafra los días 1 al 7 de octubre.
 - 55 Feria de Maquinaria Agrícola, celebrada en Lerma (Burgos) del 1 al 3 de mayo.

Colectivos profesionales

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

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

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

Convenios con el BEI G4-EC8

Ibercaja ha tenido en vigor a lo largo de 2015 convenios con el Banco Europeo de Inversiones, cuyo objetivo es apoyar el tejido productivo y financiar proyectos de consolidación, crecimiento o expansión con unas condiciones económicas excepcionales.

A través de estos acuerdos se financian proyectos de inversión de activos fijos productivos nuevos y de segunda mano y necesidades de circulante asociadas al normal ciclo de explotación de las pymes y autónomos. Destacar en 2015:

- Convenio de Financiación ADER-BEI EMPRESAS LA RIOJA. Con fecha 20 de marzo de 2014, Ibercaja firmó un convenio con la comunidad autónoma de La Rioja para financiar proyectos ubicados en La Rioja, para pymes y autónomos con centro de trabajo en LA RIOJA, para ello puso a disposición de las entidades financieras un importe de 50 millones de euros, provenientes del Banco Europeo de Inversiones (BEI). Desde la puesta en comercialización en el mes de marzo de 2014 hasta finalizar la comercialización en julio de 2015 se ha consumido un total de 10 millones de euros.
- Convenio de Financiación PYMES COMUNIDAD DE MADRID – BEI. El 30 de enero de 2015, Ibercaja firmó el convenio por ampliación de fondos BEI con la Comunidad Autónoma de Madrid destinados a financiar a PYMES que tengan establecimiento o centro productivo o domicilio social o fiscal en la Comunidad de Madrid o aquellas que realicen o vayan a realizar inversiones en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid y que tengan un impacto relevante y en el caso de los centros productivos que suponga un porcentaje relevante de la producción de la empresa con al menos un trabajador. El BEI autorizó a la Comunidad de Madrid una cantidad de hasta 200 millones de euros para la financiación de proyectos del convenio PYMES CM – BEI, de los cuales Ibercaja financió a pymes y autónomos por un volumen de 11 millones de euros.

Líneas ICO 2015

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

Instituciones

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

Para prestar un mejor servicio a los ciudadanos, Ibercaja Banco mantiene acuerdos de colaboración con la Agencia Tributaria Estatal, la Seguridad Social y numerosas administraciones locales y autonómicas (comunidades autónomas, diputaciones provinciales, comarcas y ayuntamientos), a través de convenios de recaudación, de programas para jóvenes o de colaboraciones por la vía del patrocinio, lo que sitúa a Ibercaja como una de las entidades más reconocidas a nivel nacional como colaboradora de todas estas administraciones.

Como ejemplo de los convenios firmados destacan los siguientes:

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

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

En esa línea de colaboración en el entorno de los medios de pago, cabe destacar el convenio suscrito con el Ayuntamiento de Zaragoza que introdujo la tecnología «contactless» de los medios para el acceso y pago de servicios municipales, a través de la Tarjeta Ciudadana impulsada por el ayuntamiento de dicha ciudad con el apoyo tecnológico de Ibercaja Banco y el convenio firmado en 2015 con el Ayuntamiento de Guadalajara para implantar, también allí, la Tarjeta Ciudadana.

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

Productos con componente social G4-FS7

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

6. COMPROMISO CON LAS PERSONAS

6.1. Modelo de gestión de personas

G4-DMA

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

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

Consejero Delegado

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

Misión de RRHH

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

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

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

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

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

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

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

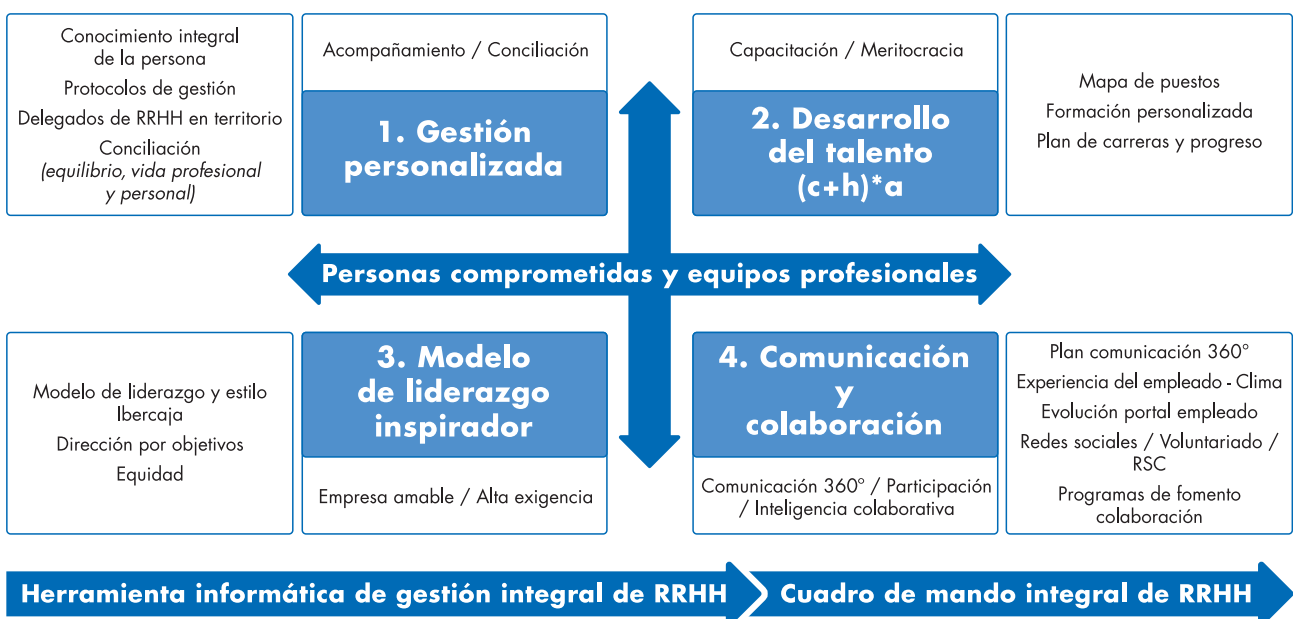
Adicionalmente, se han definido 3 líneas transversales sobre las que pivotan los proyectos que se desarrollan:

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

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

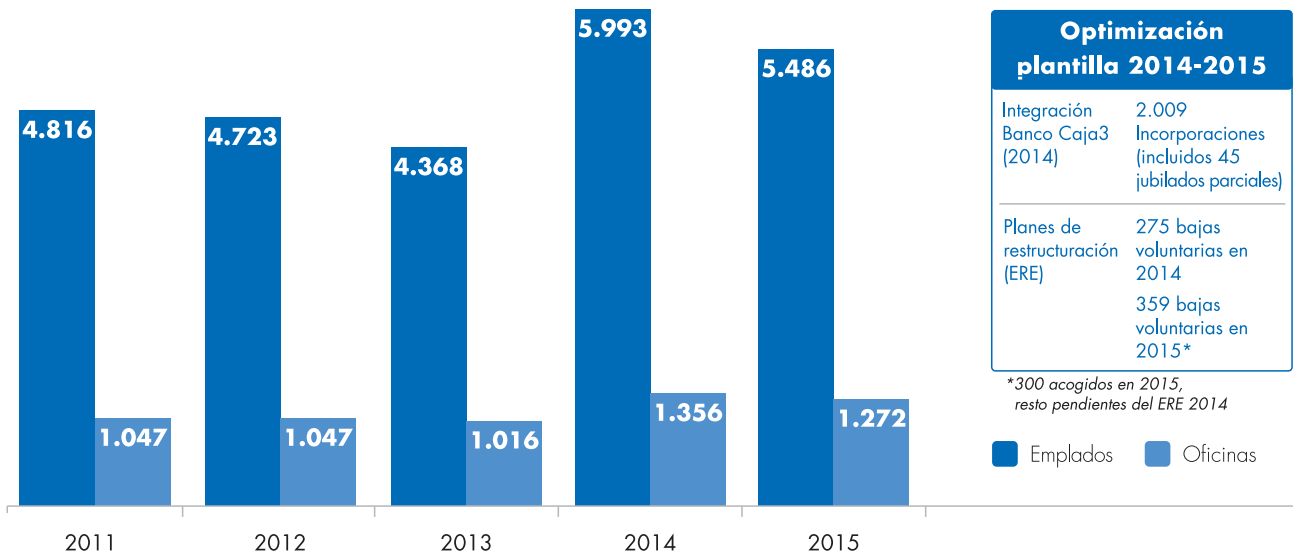
El acuerdo unifica los diferentes planes de pensiones para empleados existentes en cada una de las Cajas de origen que hoy constituyen Ibercaja Banco. Más allá de la mera obligación legal, el proceso se planteó como una oportunidad de mejora, pretendiendo evolucionar hacia un sistema de previsión social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

6.1.1. Plan Estratégico de RRHH 2015-2017



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

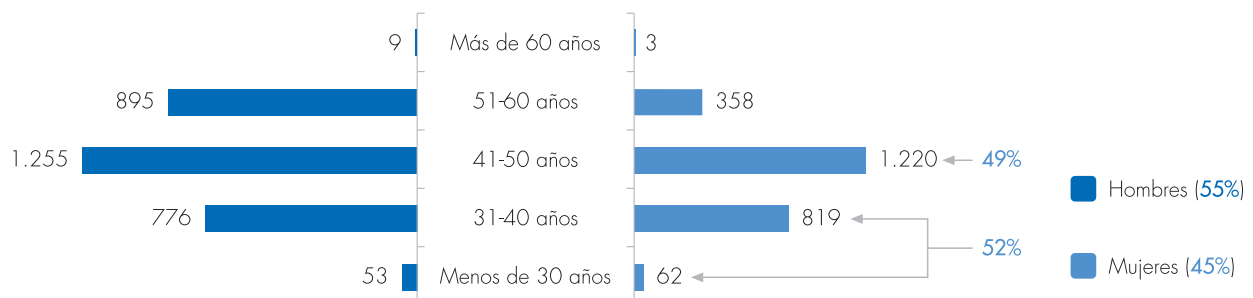
Ibercaja cuenta con un equipo formado por 5.486 personas (incluidos 36 empleados con jubilación parcial). El 98% de los empleados contaba a finales de 2015 con un contrato indefinido.



Durante el año la reducción neta del número de empleados ha sido de 507 profesionales. Esta evolución se enmarca dentro del proceso de reconversión que afecta al sistema financiero español y supone adecuar la estructura de personal a las necesidades del negocio. En el mes de abril se alcanzó un acuerdo laboral para la aplicación de un expediente de regulación de empleo. Las personas adscritas voluntariamente a este expediente en 2015 fueron 300.

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

* Excluidos jubilados parciales.



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

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

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

Distribución por puestos

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

Distribución por niveles

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

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

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

Plantilla por áreas, Servicios Centrales:

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

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

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

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

* Incluida plantilla temporal y excluidos jubilados parciales.

Datos de rotación G4-LA1

Número y tasa de nuevas contrataciones (ALTAS)

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

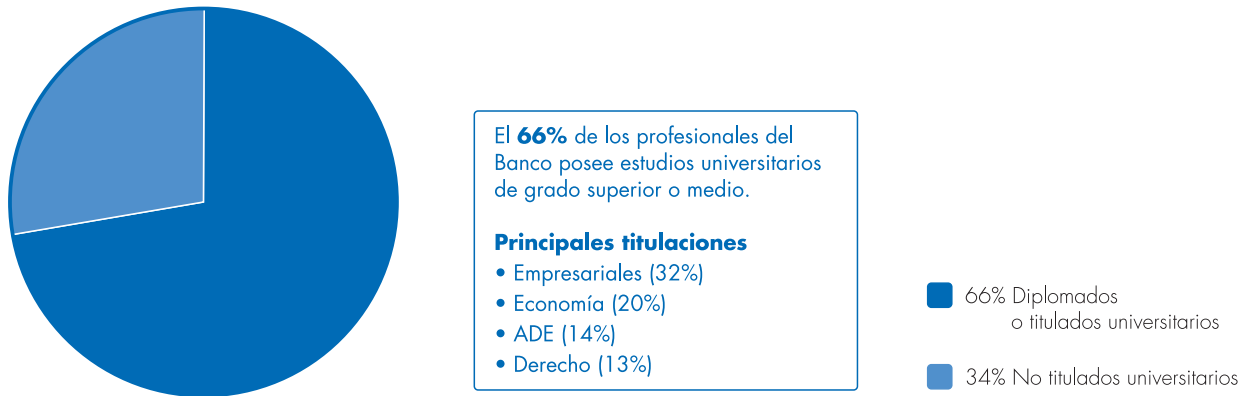
Número y tasa de rotación (BAJAS)

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

Perfil académico:

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

En 2015 fueron 225 estudiantes y becarios universitarios los que efectuaron sus prácticas en centros de Ibercaja Banco, recibiendo al final de las mismas una compensación económica en concepto de «bolsa de estudio».



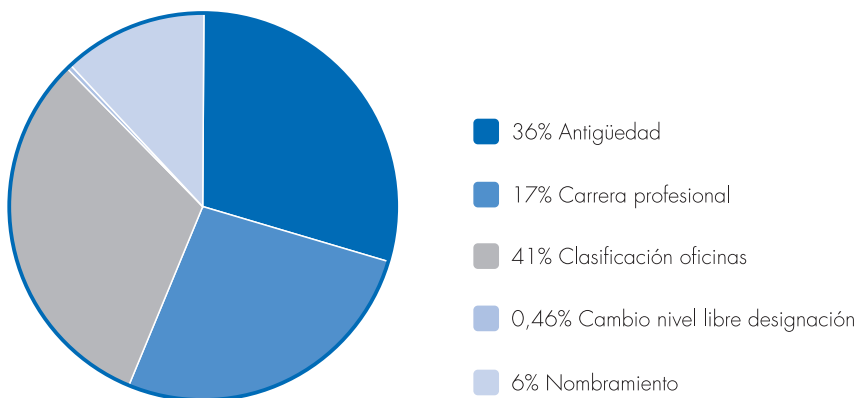
6.2. Desarrollo de las personas G4-DMA, G4-LA11

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

6.2.1. Promociones y planes de carrera profesional

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

Promociones de nivel. Causas



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

Indicadores relevantes

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

Los planes de carrera definidos para distintos colectivos persiguen trabajar aspectos como:

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

Las carreras actualmente en vigor afectan a empleados de:

- Servicios Centrales.
- Gerentes y Gestores de empresas.
- Gerentes de banca personal.

6.2.2. Evaluación de rendimiento y competencias

El sistema de evaluación de rendimiento y competencias establecido en Ibercaja, permite evaluar a la plantilla de acuerdo con el sistema de EVALUACIÓN 180°:

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

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

La experiencia de años anteriores, junto con la incorporación de algunas de las sugerencias recibidas, está permitiendo optimizar cada año el modelo. Una de las aportaciones más significativas supuso en su momento la incorporación explícita para toda la plantilla de la competencia **integridad**.

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

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

La política de formación de Ibercaja promueve el desarrollo continuo de las capacidades y habilidades de los empleados, identificando y dando respuesta a las necesidades formativas actuales y futuras de los diferentes colectivos de la Entidad.

Los programas y acciones de formación están alineados con la estrategia del negocio, participando de manera activa en la transmisión de la cultura, valores, conocimientos y retos estratégicos:

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

Acciones destacadas	Descripción
Fortalecimiento de las bancas especializadas y estratégicas Banca Personal y Empresas	En colaboración con la Universidad Politécnica de Valencia, se ha impartido el Curso Avanzado en Asesoramiento Financiero Europeo y Gestión Patrimonial equivalente a 400 horas presenciales en el que han participado 50 empleados en la promoción 2014-2015 y 201 empleados en la promoción 2015-2016. Se ha desarrollado la III edición del Programa Universitario especializado en banca de empresas, en su mayoría gestores y gerentes de empresa.
Programas de acceso al puesto	Han proporcionado a más de 500 profesionales en 2015 los conocimientos y competencias necesarias para desempeñar eficazmente las funciones que se asumen en un nuevo puesto: directores, subdirectores, agentes rurales, gestores de clientes, gerentes de banca personal y de empresas nombrados en el último año han participado en esta formación presencial.
Programas de actualización	Con el objetivo de satisfacer las necesidades formativas correspondientes a la demanda específica que requiere el desempeño del puesto actual, en 2015, 1.200 compañeros participaron en los diferentes programas de actualización diseñados con esta finalidad.

Ibercampus

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

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

El buzón de sugerencias permite trasladar comentarios y propuestas que ayudan a mejorar año tras año la plataforma, adaptando los materiales a las necesidades reales de los empleados y fomentando el desarrollo de nuevas funcionalidades.

En 2015 se han incorporado al catálogo los siguientes cursos:

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

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

Indicadores relevantes formación

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

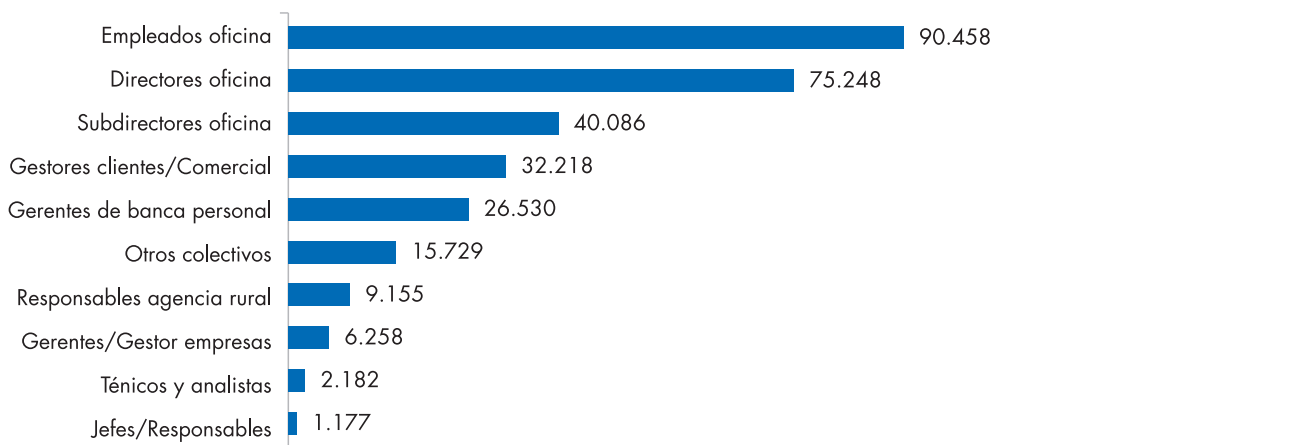
Indicadores

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

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

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

Horas de formación por colectivos participantes



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

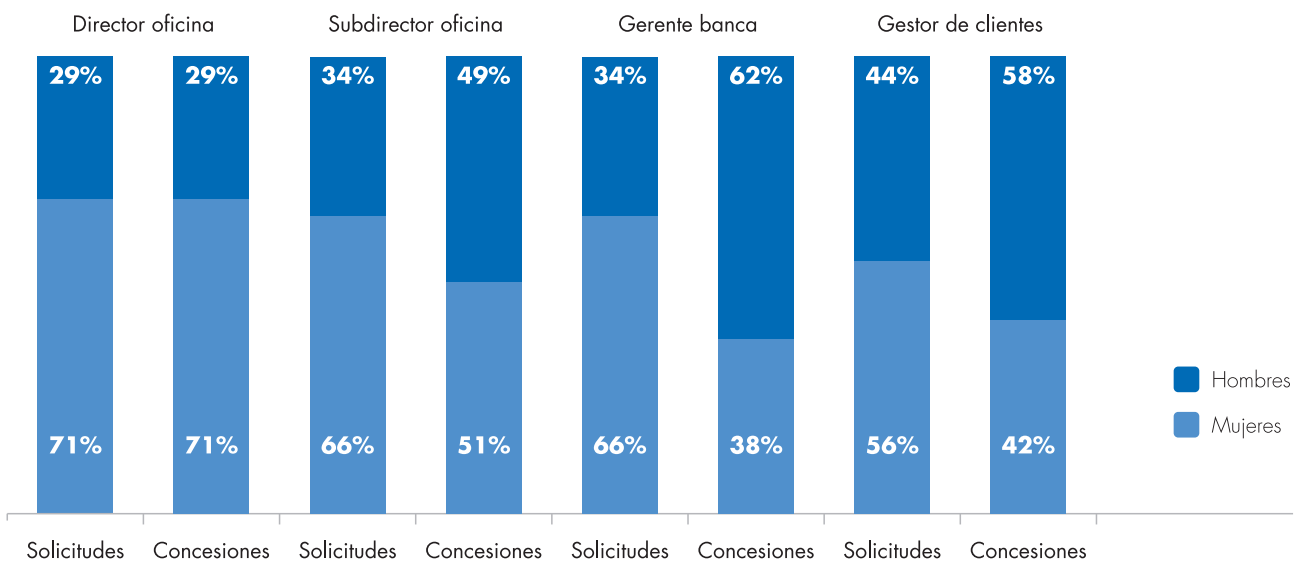
La contratación en Ibercaja se realiza al 100% para el territorio español, ajustándose a la legislación vigente. El 100% de los altos directivos son nacionales.

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

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

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

Vacantes solicitadas / Vacantes concedidas en 2015



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

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

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

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

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

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

6.4.1. Conciliación vida familiar y laboral G4-LA3

Existe el compromiso con la conciliación de la vida laboral y familiar de los empleados y se apoyan y promueven iniciativas que faciliten la conciliación familia-trabajo.

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

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

En Ibercaja, se tiene estipulado que mientras dure la excedencia por maternidad, los empleados mantienen el derecho a la percepción de la mayoría de las ventajas y beneficios sociales en iguales términos y condiciones que para el resto de los profesionales en activo.

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

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

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

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

Los beneficios sociales que se ponen a disposición de los empleados, constituyen una mejora a las coberturas legalmente establecidas, superando, en muchos casos, los límites y prestaciones fijados por convenio colectivo.

- Todos los empleados con contrato indefinido, estén con jornada completa o parcial, tienen los mismos beneficios sociales. Los empleados con contrato temporal no optan a las condiciones especiales de financiación y anticipos, ni al reconocimiento a empleados por 25 y 40 años de servicio. La relación salarial hombre/mujer en relación al sueldo base por categoría es 1/1.
- Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas: 134,30%.

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

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

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

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

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

Cobertura de pensiones G4-EC3

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

No obstante, entre las medidas económicas y de ahorro de costes acordados el 28 de marzo de 2013, se establece la suspensión de las contribuciones al plan de pensiones durante 24 meses, manteniéndose las necesarias para la cobertura de los riesgos por fallecimiento, invalidez, viudedad y orfandad.

Desde el 1 de mayo de 2015 y hasta el 30 de abril de 2024, se establece un sistema que permite recuperar progresivamente el importe de las contribuciones no satisfechas durante este período.

El acuerdo recoge asimismo, la realización de una aportación extraordinaria para garantizar la cuantía de sus contribuciones para aquellos partícipes que dejen la empresa por jubilación o despido colectivo antes de dicha fecha.

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

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

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

¿Cómo se aplica esta Política en Ibercaja?

- Contando con un Servicio de Prevención propio.
- Mediante la constitución de un Comité de Seguridad y Salud Laboral, proporcionándole la formación y los medios necesarios para el desarrollo de su función.
- A través de la elaboración y aplicación del Plan de Prevención de Riesgos Laborales y de las correspondientes evaluaciones y reevaluaciones de riesgos.
- Formando e informando a los empleados sobre los riesgos de su actividad.
- Promoviendo la vigilancia de la salud, a través de reconocimientos médicos periódicos, campañas de vacunación e información.

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

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

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

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

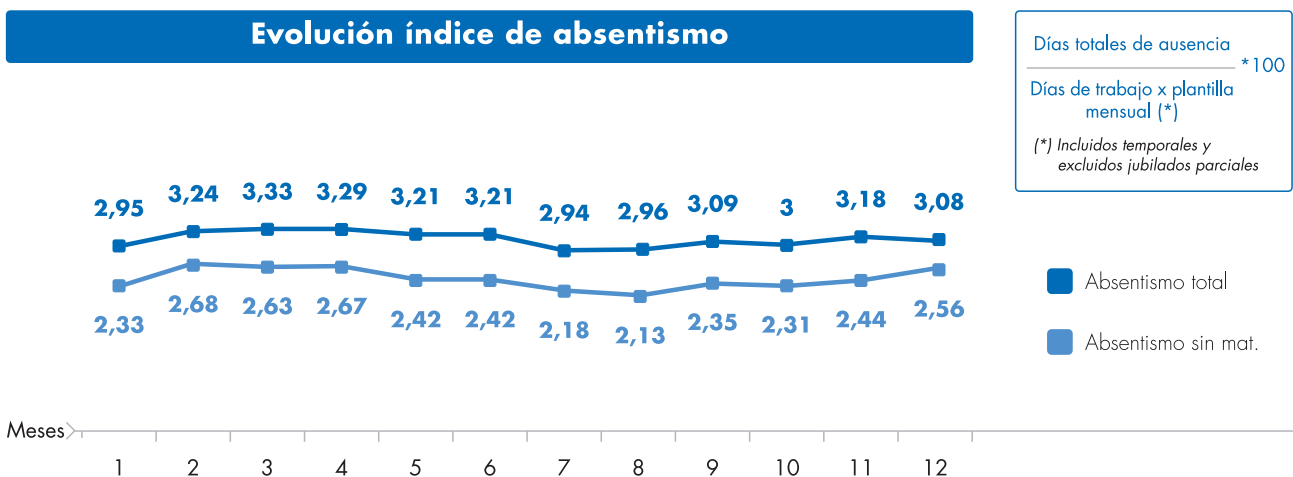
La **formación e información en prevención** constituye un pilar básico en la política de seguridad y salud laboral. Para ello, se han puesto en marcha distintas acciones de formación e información dirigidas a toda la plantilla.

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

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

Indicadores principales

Mensualmente se elaboran indicadores de absentismo, de manera que se pueda realizar un seguimiento y control eficaz de la tasa de absentismo en nuestra Entidad. Respecto al año anterior, se observa un ligero repunte (+0,34 puntos, excluyendo maternidad), situándose no obstante, por debajo del sector servicios.



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

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

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

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



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

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

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

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

	En cifras
Sugerencias recibidas y contestadas:	368
<ul style="list-style-type: none"> • Buzón «Director RRHH Responde» • Servicio Atención al Empleado • Ibercampus 	<p>57</p> <p>111</p> <p>200</p>
Participación Encuesta Clima Laboral	4.011 empleados (71%)
Publicaciones emitidas en Información Diaria	240
	59% de las publicaciones corresponden a nombramientos y concursos
Boletines Internos «RRHH INFORMA»	12
Artículos de RRHH publicados en revista «Crónica Ibercaja»	7
Accesos al Portal del Empleado	2.000.000
Participantes en actividades del Grupo Cultural	865

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

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

Ibercaja ha venido realizando históricamente acuerdos puntuales con los representantes de los trabajadores, que han permitido alcanzar unos logros que van más allá de lo establecido por convenio.

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

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

Activos y participativos

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

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

7. COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

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

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

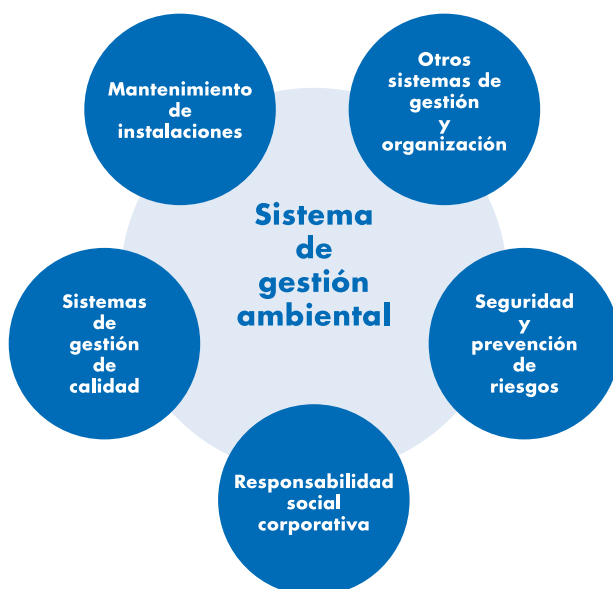
En Ibercaja, dada su actividad, no se generan riesgos significativos directos relacionados con el medio ambiente, sin embargo la Entidad apuesta por el desarrollo de iniciativas que implican la mejora continua en aspectos medioambientales, la lucha contra el cambio climático, y la influencia positiva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

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

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

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

Política ambiental



Documentación

Manuales	Procedimientos	Registros
Circulares	Instrucciones	Guías

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

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

El **Comité de Calidad Ambiental** (integrado por responsables de las principales unidades implicadas en la gestión ambiental) tiene competencia para la implantación, mantenimiento y optimización del Sistema de Gestión Ambiental. El Grupo de Promotores Medioambientales aporta iniciativas para su valoración y puesta en marcha.

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

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

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

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

En la normativa interna se publica la «Guía de Buenas Prácticas» y la «Guía para la utilización responsable de recursos en el trabajo» con pautas y recomendaciones destinadas a la adecuación en el consumo de recursos: de agua, energía y materiales y a la diferenciación y segregación de residuos, contribuyendo a fomentar la eficiencia ambiental de los empleados.

Dentro de la Guía de Buenas Prácticas Ambientales también se recogen «recomendaciones para el hogar», como recordatorio de actuaciones sosteniblemente responsables que se pueden llevar a cabo a nivel particular.

7.2. Política ambiental G4-FS1

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

- Cumplir escrupulosamente la normativa de carácter ambiental aplicable, así como aquellos otros compromisos suscritos voluntariamente, adoptando para ello todas las medidas que sean necesarias.
- Aplicar el principio de prevención de la contaminación a todos los procesos y actividades con el objeto de evitar cualquier impacto negativo en el medio ambiente.
- Gestionar adecuadamente los residuos que se originen, minimizando en lo posible la generación de los mismos a través de la aplicación y difusión de buenas prácticas ambientales.
- Efectuar un seguimiento continuo del desempeño ambiental que garantice la mejora continua y la prevención de la contaminación.

- Formar y concienciar a los integrantes de la Entidad, fomentando el consumo responsable de recursos naturales, el sentido de responsabilidad ambiental en sus actuaciones y promoviendo su participación en el sistema de gestión medioambiental.
- Difundir nuestra política ambiental, así como las actuaciones realizadas en materia de medio ambiente a los grupos de interés (proveedores, clientes, etc.).
- Colaborar en la protección del medio ambiente de nuestra sociedad a través de iniciativas y ayudas promovidas directamente o a través de la Obra Social.



Política mediambiental

Política mediambiental del Grupo Ibercaja

Esta política, publicada en la web pública y en la normativa interna de Ibercaja, fomenta e impulsa el uso eficiente de los recursos naturales necesarios para el desempeño de la actividad, derivando en una progresiva disminución de los residuos generados y un adecuado tratamiento de estos. Su enfoque está orientado a causar impacto en todos los grupos de interés.

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

7.3. Gestión sostenible del agua y energía

7.3.1. Agua G4-EN8, G4-EN10

Se utiliza agua de pozo en los sistemas de refrigeración del Edificio Sede Central ubicado en Plaza Basilio Paraíso, 2. Zaragoza. La captación en el año 2015 ha sido de 567.933 m³. Esta cantidad de agua es devuelta al acuífero una vez cumplida su misión, en las mismas condiciones químicas y biológicas que se extrae.

Consumo de agua

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

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

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

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

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

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

Para garantizar su consecución se realizan diversas actuaciones para reducir el consumo de energía, tanto directo como indirecto, entre ellas:

- Difusión e impulso interno para el fomento entre los empleados de hábitos de consumo cada vez más eficientes. En esta línea existen dos publicaciones clave: la Guía de buenas prácticas y Guía para la utilización responsable de recursos en el trabajo.
- En las nuevas instalaciones o reformas de los espacios de trabajo, se valora su viabilidad para introducir medidas reductoras de consumo de energía como pueden ser:
 - Reguladores de luminosidad automáticos.
 - Sectorizaciones de encendido/apagado.
 - Detectores de presencia.
 - Aprovechamiento de la luz natural en el diseño de espacios.
 - Nuevo tipo de rótulo en fachada iluminado con reactancias electrónicas o LEDs.
 - Iluminación de carteleras de publicidad por Sistema LED que reduce en un 70% el consumo energético respecto al procedimiento anterior o bien utilización de sistemas de cartelería no iluminada.
- Desde 2013 se mantiene la reducción, en una hora, del encendido de los rótulos de las oficinas.
- Utilización de pantalla plana en la totalidad de los monitores de los equipos informáticos, lo que supone un ahorro energético en estos periféricos del 28% que se traduce en 500 kw/h. para el conjunto de la Entidad.
- Utilización de videoconferencia para reuniones con el consiguiente ahorro tanto de energía como de emisiones a la atmósfera.
- Reducción del número de viajes de valija concentrando en un solo acto la entrega y recogida de correspondencia, unificando el transporte de documentación con la valija de reciclaje.
- Agrupación de documentos en el envío de la correspondencia a clientes y opción de consulta de documentos a través de los cajeros automáticos y la web corporativa.
- Se dispone de una banca electrónica compatible con dispositivos táctiles (*smartphones* y *tablets*), que facilitan la realización de consultas y gestiones sin necesitar desplazamientos.
- Control diario de los consumos eléctricos en la Sede Central con el fin de verificar posibles desviaciones.
- Estudio permanente de la antigüedad de las instalaciones de todas las oficinas para establecer la política de renovación.

En 2015 se han colocado 568 carteleras sin iluminación y han sido sustituidas las máquinas de clima en 45 oficinas, instalando nuevas máquinas de tecnología moderna con la consiguiente reducción del consumo (50% en relación con las anteriores) y de emisiones de CO₂.

La cuantificación del descenso en el consumo de energía derivada de estas medidas, es difícil de evaluar, como puede observarse en la siguiente comparativa de datos. Esto es debido a que la información incluye la situación a fin de año y los consumos están distorsionados al haberse producido la integración con Caja3.

Consumo de energía (directo/indirecto)

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

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

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

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

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

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

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

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

El control y la progresiva reducción del **consumo de papel** es uno de los principales objetivos de nuestro Sistema de Gestión Ambiental. A ello van dirigidas una serie de medidas que van implantándose paulatinamente con el fin de ganar en eficiencia en su utilización.

Medidas eficientes destacadas de años anteriores que continúan vigentes:

- La normativa interna es publicada y se mantiene a disposición de los empleados en la Intranet, por lo que se produce un ahorro en papel derivado de esta medida.
- Utilización del correo electrónico y demás aplicaciones de transmisión de datos para reemplazar totalmente el envío impreso.
- Eliminación del envío masivo de documentación fiscal a clientes que pueden consultar la información por Ibercaja Directo y en cajeros.

- Sistema de firma digitalizada, implantado en todas las oficinas de la red.
- Digitalización de documentos. En el ejercicio 2015 se ha continuado en la línea de reducir el número de fotocopias y envíos por valija lo que redundará en la disminución de tiempos y el ahorro de papel y de combustibles asociados al transporte, siendo las aplicaciones que logran una mayor reducción en el consumo de papel las siguientes:
 - La aplicación para la gestión administrativa de facturas.
 - El servicio «Mi Correo», en banca electrónica que facilita la consulta de la correspondencia en formato electrónico.
 - La captura digital de DNI's de clientes.
 - La aplicación de Testamentarías y de Bastanteos que permite digitalizar toda la documentación, suprimiendo fotocopias y envío por valija.
 - Digitalización de expedientes de Activo.
- Medidas más significativas implantadas en el año 2015:
 - Digitalización de quejas del Servicio de Atención al Cliente (cuyo desarrollo se realizó en 2015 e implantada a principios de 2016).
 - Digitalización de documentación de la aplicación de Parys.
 - Digitalización de nuevos documentos en expedientes de activo (solicitud de cancelación notarial).
 - Inclusión del documento de Excepción MIFID en firma digitalizada.
 - Inclusión de las operaciones y contratos de renta variable y fondos de inversión en firma digitalizada.

En el año 2008 comenzó a utilizarse papel reciclado, alcanzando en 2015 un 94% del volumen total empleado. Ocasionalmente, con el objetivo de optimizar el uso de los medios tecnológicos, se utiliza papel de primera calidad, libre de cloro y procedente de bosques gestionados responsablemente en términos económicos, sociales y medioambientales.

También utilizamos papel que tiene en cuenta el medio ambiente en nuestros folletos publicitarios.

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

Papel consumido en la Entidad

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

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

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

Tóneres consumidos en la Entidad

	2014	2015
Total en unidades	2.201	2.732

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

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

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

Se lleva a cabo un control sistemático del almacenaje y la adecuada gestión de residuos a través de la empresa encargada del mantenimiento realizándose, con la periodicidad necesaria, las retiradas de residuos peligrosos y no peligrosos por empresas homologadas autorizadas.

Desglose de residuos, en kg, Sede Central

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

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

Consumo en unidades

	2014	2015
Bolsas	84.670	138.828
Cinta balizadora	644	505

En 2015 se ha reducido el número de viajes de valija concentrando en un solo acto la entrega y recogida de correspondencia, unificando el transporte de documentación con la valija de reciclaje.

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

Gastos del reciclaje de residuos

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

Total de gastos en inversiones ambientales por tipo

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

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

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

En Gestión Ambiental el cambio climático es uno de los grandes retos que se debe contemplar. Ibercaja por su actividad, **no produce impactos en la biodiversidad** y la emisión directa de CO₂ a la atmósfera es mínima debido al uso de calderas eléctricas en lugar de calderas de gasoil en la mayoría de sus centros de trabajo. Aunque la actividad financiera no tiene una repercusión significativa sobre la capa de ozono, se ha cuantificado el nivel de emisiones provocadas por el consumo de gasóleo y la producción de la energía eléctrica consumida así como las emisiones indirectas derivadas de desplazamiento de empleados en automóvil y de la utilización del servicio de mensajería.

Nivel emisiones de CO₂*

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

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

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

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

Se ha continuado con el programa de enclaustramiento de los revestimientos con crisotilo en la Sede Central, habiéndose efectuado durante este año parcialmente en dos plantas un total de 48 pilares. Se está cumpliendo un programa de tratamiento hasta su total encriptación.

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

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

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

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

¡Comprometidos #PorElClima, es tiempo de actuar!

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

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

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

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

"Ocupándonos de nuestro entorno nos ocupamos de nuestro futuro".

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

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

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

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

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

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

El negocio de Ibercaja Banco, proveedor de productos y servicios financieros, no supone un riesgo directo relacionado con el cambio climático. No obstante, Ibercaja tiene presente que la apertura de nuevas líneas de negocio en áreas relacionadas con el cambio climático, tales como energías renovables o el apoyo al desarrollo de transporte no contaminante, pueden ser una oportunidad para conciliar el desarrollo empresarial con la protección y el cuidado del medio ambiente.

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

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

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

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

A 31 de diciembre de 2015 Ibercaja no mantiene ninguna participación por encima del 3% en ninguna empresa cotizada, por tanto no mantiene representación en los Consejos de Administración y, en consecuencia, no posee en los mismos derecho de voto, aunque obviamente, sí lo tiene en las Juntas de Accionistas de las compañías en las que mantiene una participación.

7.6.2. Participaciones empresariales en proyectos medioambientales

Desde el área de participaciones empresariales se intenta fomentar la intervención de Ibercaja en proyectos sostenibles y con valor medioambiental, si bien y, dada la situación económica general, así como las modificaciones normativas que están afectando a determinados proyectos de energías renovables, el volumen de estudio y ejecución de nuevas inversiones en este ámbito se paralizó desde ejercicios anteriores, habiéndose centrado las contribuciones, de forma indirecta, a atender necesidades puntuales de fondos en proyectos ya existentes.

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

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

- **Rioja Nueva Economía, S.A.**, en la que Ibercaja participa en el 43% y que presenta varias inversiones en proyectos enmarcados dentro del objetivo de sostenibilidad:
 1. **Planta de biodiesel en Calahorra** (La Rioja) de gran capacidad (250 mil toneladas anuales). El importe total de la inversión acometida ha ascendido aproximadamente a 50 millones de euros. Los cambios regulatorios vigentes desde el ejercicio 2013 suponen un empuje a la producción nacional de biocarburantes. Como factor positivo en relación con la sostenibilidad, cabe destacar que la planta desde 2014 está procesando y transformando en biodiésel materias primas procedentes de residuos (aceites de cocina usados y otras grasas animales,...)
 2. **Parque eólico** de 39 Mw de potencia, en funcionamiento desde el ejercicio 2004.
- **Solavanti**: sociedad holding que participa de forma mayoritaria en proyectos relacionados con el sector fotovoltaico: promoción, construcción, gestión, mantenimiento y explotación de instalaciones de producción.

Tiene una cartera de 9 proyectos fotovoltaicos en explotación ubicados principalmente en Aragón y Navarra y un proyecto ubicado en la provincia de Córdoba. De estos parques 7 son sobre suelo y 2 son instalaciones sobre cubierta. El total de la capacidad instalada es de 36,74 Mw nominales (42,73 Mw pico) con un volumen total invertido de aproximadamente 200 millones de euros.

- **Biocom Pisuegra:** planta de biodiésel en la que el Grupo Ibercaja tiene un 10% de participación. Está ubicada en Burgos y cuenta con una capacidad productiva de unas 6.000 Tm.
- **Proyecto Foresta:** cuya actividad consiste en la explotación en propiedad de plantaciones forestales. Los reservorios de árboles adultos se encuentran ubicados principalmente en Extremadura (nogal y cerezo negro).

Destacar en otros sectores:

Construcción y explotación de la línea de tranvía de Zaragoza: Ibercaja participa en la sociedad que se ha encargado de la construcción y que actualmente gestiona el tranvía de Zaragoza. Desde el inicio de la puesta en marcha del servicio, el número efectivo de pasajeros ha superado holgadamente las cifras inicialmente estimadas, lo que pone de manifiesto la elevada aceptación del tranvía por parte de los usuarios (aproximadamente 95.000 pasajeros diarios). Este tipo de transporte público contribuye a reducir el volumen de emisiones contaminantes. Además, los materiales empleados para su construcción son reciclables en el 97%, están diseñados para ahorrar recursos e incorporan facilidades para personas con algún tipo de discapacidad.

- **PRAMES, S.A.** Sociedad cuya actividad fundamental es la construcción de refugios e infraestructuras de montaña, acondicionamiento de redes de senderos y edición de publicaciones relacionadas con la naturaleza, que contribuyen a dar a conocer el medio natural de Aragón y a fomentar el respeto al medio ambiente.

(Miles de euros)

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

8. COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

8.1. Introducción

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

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

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

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

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

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

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

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

Apoyo a la pequeña empresa

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

Apuesta por la educación y la creación de empleo

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

EMPLEA-T Y EMPRENDE

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

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

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

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

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

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

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

Entre los servicios que se ofrecen a los emprendedores destacan:

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

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

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

APRENDIENDO A EMPRENDER

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

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



EDUCACIÓN FINANCIERA PARA JÓVENES

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

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

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



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

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

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

EDUCACIÓN FINANCIERA PARA ADULTOS

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

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

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



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

Conservación de los recursos naturales

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

El **Programa de Educación Ambiental** se desarrolla en colaboración con el Gobierno de Aragón en los Espacios Naturales Protegidos de la Red Natural de Aragón, un conjunto de paisajes protegidos de gran relevancia ambiental, y que suponen el 40% de la superficie total de la Comunidad Autónoma aragonesa.

Cada uno de estos espacios cuenta con un **Centro de Interpretación de la Naturaleza**, ubicados en lugares de especial interés medioambiental, y que ofrecen actividades dirigidas a centros de enseñanza de todos los niveles, así como a otros colectivos sociales.

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

Voluntariado corporativo

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

Tiene como finalidad **contribuir al desarrollo de la sociedad a través de la implicación de los empleados del Grupo Ibercaja**, desarrollando acciones tanto en el marco de los programas de la propia Obra Social como en colaboración con otras entidades e instituciones.

El objetivo es conseguir que el capital humano que tiene Ibercaja **pueda desarrollar otro tipo de habilidades y de facetas de su vida personal a través de acciones positivas para la sociedad** gestionadas por la propia empresa. En la actualidad, son **333 los miembros de este colectivo, todos ellos personal de la Entidad, ya sea en activo o jubilados**.

Las actuaciones más relevantes realizadas en 2015 han sido:

FORMACIÓN:

- **TALLERES INFORMÁTICA OSCUS**

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

- **PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA**

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

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

- **APRENDIENDO A EMPRENDER CON IBERCAJA**

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

ACOMPAÑAMIENTO EMOCIONAL:

- **ACOMPAÑAMIENTO A PERSONAS INCAPACITADAS**

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

- **ACOMPAÑAMIENTO SERVICIO NEUROLOGÍA MIGUEL SERVET**

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

OTRAS ACTIVIDADES:

- **CARRERAS POPULARES DE IBERCAJA**

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

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

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

- **MARCHA DE LA ASOCIACIÓN ESPAÑOLA CONTRA EL CÁNCER**

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

- **CARRERA POPULAR IBERCAJA ZARAGOZA 2015 «POR LA INTEGRACIÓN»**

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

- **CARRERAS MANOS UNIDAS GUADALAJARA**

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

SENSIBILIZACIÓN:

• CUESTACIÓN A FAVOR DE LA ASOCIACIÓN ESPAÑOLA CONTRA EL CÁNCER

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

• PARTICIPACIÓN EN LA GRAN RECOGIDA DE ALIMENTOS

Los voluntarios de Ibercaja participaron en la campaña «La Gran Recogida» de Zaragoza, organizada por el Banco de Alimentos y que tuvo lugar el último fin de semana de noviembre. En esta ocasión, 281 empleados colaboraron en esta campaña recogiendo casi más de 53.000 kilos para los Bancos de Alimentos de las ciudades: Zaragoza, Huesca, Teruel, Guadalajara, Logroño y Madrid.

• ACCIONES DE APOYO A LOS BANCOS DE ALIMENTOS

El voluntariado de Ibercaja ha colaborado también en los Bancos de Alimentos de las provincias de la zona tradicional, participando en la clasificación de los alimentos, en su etiquetado y organización por fecha. Esta ayuda resulta fundamental para poder asimilar las donaciones de las grandes campañas y priorizar la salida de aquellos alimentos con fecha de caducidad próxima. También se ha colaborado en campañas puntuales para abastecer a los Bancos de Alimentos con algunos productos, como ha sido el caso de La Rioja.



- **MONTEMOS UN ÁRBOL DE NAVIDAD**

Desde voluntariado Ibercaja se organizan actividades que sensibilicen a los empleados en algún tema o con algún tipo de discapacidad, como es el caso de la colaboración con ATADES para hacer juntos un árbol de Navidad. Durante una tarde los voluntarios de Ibercaja visitaron su colegio para trabajar con ellos en la decoración de unas cajas con las que posteriormente formaron un árbol de Navidad que estuvo expuesto en el Patio de la Infanta.

- **BELÉN DE IBERCAJA**

Un año más, el voluntariado de Ibercaja estuvo acompañando y explicando el tradicional belén que Ibercaja expone en la Oficina Principal de Zaragoza. Los voluntarios, en este caso jubilados de la Entidad, explican a los visitantes las peculiaridades de este belén y de su historia. Además, hacen entrega de un belén recortable a todos los niños que se acercan a esta oficina.

- **COLABORACIÓN EN LAS CAMPAÑAS DE LA OBRA SOCIAL**

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

PREMIOS:

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



8.3. Patrocinios y acciones de marca

Patrocinios

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

Una de las principales líneas de actuación es el patrocinio deportivo. Ibercaja apoya el deporte base y de aficionado (no profesional) para difundir y fomentar los valores de esfuerzo, constancia, trabajo en equipo, vida sana y colaboración, especialmente entre los más pequeños. Se contribuye con ello al desarrollo de una sociedad más solidaria, fieles a nuestra misión.

Para ello, se colabora con diversas federaciones y clubes que enfocan su actividad hacia el desarrollo de la práctica deportiva. Además, se apoyan grandes eventos que por la alta participación o difusión que tienen, colaboran a difundir y estimular entre la población la práctica del deporte.

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

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

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

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

Ibercaja colabora en la **difusión de la música** entre los jóvenes como alternativa de ocio, posibilitando el acceso en la zona tradicional a espectáculos de reconocidos artistas. Se ha patrocinado entre otros: Festival FIZ, Sergio Dalma, conciertos de las Fiestas del Pilar, Festival de Jazz de Lugo, Pirineos Sur, Gira de los Miserables en Zaragoza, Dani Martín, etc.

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

Acciones de marca

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

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

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

Acciones globales

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

Acciones locales

• Madrid:

- Tertulia de economía con empresarios con Aragonex.
- Jornada para empresarios con el Secretario de Estado de Economía.
- Conferencias dirigidas a empresas a través de un acuerdo con la Cámara de Comercio de Madrid.

• Arco Mediterráneo:

- «Fabricando talento». Jornada de encuentro para mujeres empresarias.
- Jornadas financieras con la Bolsa de Barcelona.
- Congreso Nacional Financiero: dirigido a empresarios y clientes.

• Aragón:

- Formación para empresas del territorio en colaboración con la CREA.
- «Jornadas Avalor» para promover la innovación y excelencia empresarial.
- Congreso económico Alto Aragón: encuentro económico con empresarios de la provincia.
- Encuentro centrado en innovación, emprendimiento y talento con la colaboración de IdeasFor.

• Extremadura:

- Jornadas para clientes: alternativas de inversión: sobrevivir en un entorno de bajos tipos de interés.
- Jornada para empresas junto a la Asociación Extremeña de Empresa Familiar: entorno económico y decisiones de inversión.

• Castilla y León:

- Jornadas para clientes: coyuntura económica y mercados. Mejores opciones de inversión.
- Sesiones formativas para empresarios, junto a la Cámara de Comercio de Burgos.



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



Contenidos básicos generales

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

Contenidos básicos generales

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

Contenidos básicos específicos

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

Contenidos básicos específicos

Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página	Omisiones
Aspecto material: Biodiversidad		
G4-DMA	105	
G4-EN11	Ibercaja no es propietaria ni gestiona terrenos adyacentes o ubicados en espacios naturales protegidos.	
G4-EN12	Dada la naturaleza de la actividad financiera, Ibercaja no produce impactos en la biodiversidad.	
G4-EN13	Dada la naturaleza de la actividad financiera, Ibercaja no produce impactos en la biodiversidad.	
G4-EN14	Ibercaja no realiza actividades que afecten a especies protegidas en las áreas indicadas.	
Aspecto material: Emisiones		
G4-DMA	105	
G4-EN15	113	
G4-EN16	113	
G4-EN17	113	
G4-EN18	113	
G4-EN19	108, 113	
G4-EN20	Ibercaja no produce emisiones significativas de gases que afecten a la capa de ozono.	
G4-EN21	Ibercaja no produce emisiones atmosféricas significativas derivadas del consumo de combustibles fósiles, debido al uso general de calderas eléctricas en la mayoría de sus centros de trabajo. Las emisiones atmosféricas directas de NOx y SOx son las derivadas de las calderas. De acuerdo con la norma de gestión ambiental UNE-EN ISO 14001 estas emisiones atmosféricas no son significativas.	
Aspecto material: Efluentes y residuos		
G4-DMA	105	
G4-EN22	-	N/A. El Grupo tiene sus sedes en terrenos urbanos por lo que tanto el agua captada como la vertida se hace a través de la red urbana.
G4-EN23	109	
G4-EN24	109	
G4-EN25	109	
G4-EN26	Dada la naturaleza de la actividad financiera, Ibercaja no produce impactos en este tipo de hábitats.	

Contenidos básicos específicos

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

Contenidos básicos específicos

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

Contenidos básicos específicos

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

Contenidos básicos específicos

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

Contenidos básicos específicos

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

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



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

A la Dirección de Ibercaja Banco S.A.:

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

Responsabilidad de la Dirección

La Dirección de Ibercaja es responsable de la preparación, del contenido y de la presentación del Informe de Responsabilidad Social Corporativa de acuerdo con la Guía GRI G4 y el Suplemento Sectorial de Servicios Financieros, según la opción Esencial "de conformidad" con la Guía. Esta responsabilidad incluye el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que los indicadores de RSC estén libres de incorrección material, debido a fraude o a error.

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

Nuestra Responsabilidad

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

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

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

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

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

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - CIF: B-79 031290

1



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

Nuestra Independencia y Control de Calidad

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

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

Conclusión de Aseguramiento Limitado

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

Uso y Distribución

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

PricewaterhouseCoopers Auditores S.L.

Mª Luz Castilla

6 de julio de 2015



3. DOCUMENTACIÓN LEGAL DEL CONSOLIDADO DE IBERCAJA BANCO



ÍNDICE

Informe de la empresa auditora	5
Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas correspondientes al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2015	9
Informe de Gestión Consolidado correspondiente al ejercicio 2015	197
Sección I: Informe de Gestión	197
Sección II: Informe Anual de Gobierno Corporativo	217
Anexo. Informe del auditor externo	247

**Ibercaja Banco, S.A.
y sociedades dependientes**

Informe de auditoría independiente,
cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2015 e
informe de gestión consolidado del ejercicio 2015





INFORME DE AUDITORÍA INDEPENDIENTE DE CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS

A los accionistas de Ibercaja Banco, S.A.:

Informe sobre las cuentas anuales consolidadas

Hemos auditado las cuentas anuales consolidadas adjuntas de la sociedad Ibercaja Banco, S.A. y sociedades dependientes, que comprenden el balance consolidado a 31 de diciembre de 2015, la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, el estado de ingresos y gastos reconocidos consolidado, el estado total de cambios en el patrimonio neto consolidado, el estado de flujos de efectivo consolidado y la memoria consolidada correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha.

Responsabilidad de los administradores en relación con las cuentas anuales consolidadas

Los administradores de la sociedad dominante son responsables de formular las cuentas anuales consolidadas adjuntas, de forma que expresen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados consolidados de Ibercaja Banco, S.A. y sociedades dependientes, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera, adoptadas por la Unión Europea, y demás disposiciones del marco normativo de información financiera aplicable al Grupo en España, y del control interno que consideren necesario para permitir la preparación de cuentas anuales consolidadas libres de incorrección material, debida a fraude o error.

Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre las cuentas anuales consolidadas adjuntas basada en nuestra auditoría. Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la auditoría de cuentas vigente en España. Dicha normativa exige que cumplamos los requerimientos de ética, así como que planifiquemos y ejecutemos la auditoría con el fin de obtener una seguridad razonable de que las cuentas anuales consolidadas están libres de incorrecciones materiales.

Una auditoría requiere la aplicación de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los importes y la información revelada en las cuentas anuales consolidadas. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluida la valoración de los riesgos de incorrección material en las cuentas anuales consolidadas, debida a fraude o error. Al efectuar dichas valoraciones del riesgo, el auditor tiene en cuenta el control interno relevante para la formulación por parte de los administradores de la sociedad dominante de las cuentas anuales consolidadas, con el fin de diseñar los procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la entidad. Una auditoría también incluye la evaluación de la adecuación de las políticas contables aplicadas y de la razonabilidad de las estimaciones contables realizadas por la dirección, así como la evaluación de la presentación de las cuentas anuales consolidadas tomadas en su conjunto.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión de auditoría.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Paseo de la Constitución, nº. 4 – 7ª Planta, 50008 Zaragoza, España
T: +34 976 79 61 00 F: +34 976 79 46 51, www.pwc.es

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª.
Inscrita en el R.D.A.C. con el número S0242 - CIF: B-79 081290



Opinión

En nuestra opinión, las cuentas anuales consolidadas adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio consolidado y de la situación financiera consolidada de Ibercaja Banco, S.A. y sociedades dependientes a 31 de diciembre de 2015, así como de sus resultados consolidados y flujos de efectivo consolidados correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera, adoptadas por la Unión Europea, y demás disposiciones del marco normativo de información financiera que resultan de aplicación en España.

Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios

El informe de gestión consolidado adjunto del ejercicio 2015 contiene las explicaciones que los administradores de la sociedad dominante consideran oportunas sobre la situación de Ibercaja Banco, S.A. y sociedades dependientes, la evolución de sus negocios y sobre otros asuntos y no forma parte integrante de las cuentas anuales consolidadas. Hemos verificado que la información contable que contiene el citado informe de gestión concuerda con la de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2015. Nuestro trabajo como auditores se limita a la verificación del informe de gestión consolidado con el alcance mencionado en este mismo párrafo y no incluye la revisión de información distinta de la obtenida a partir de los registros contables de Ibercaja Banco, S.A. y sociedades dependientes.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Raúl Ara Navarro

9 de marzo de 2016



PRICEWATERHOUSECOOPERS
AUDITORES, S.L.

Año 2016 N° 06/16/00524
SELLO CORPORATIVO: 06,00 EUR

Informe sujeto a la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas en España

IBERCAJA BANCO, S.A.

Formulación de las cuentas anuales consolidadas e informe de gestión consolidado

Reunido el Consejo de Administración de Ibercaja Banco, S.A. el 8 de marzo de 2016 en Zaragoza, y en cumplimiento de los requisitos establecidos en la legislación vigente, acuerda formular las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2015 constituidas por el balance consolidado, la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, el estado de ingresos y gastos reconocidos consolidado, el estado total de cambios en el patrimonio neto consolidado, el estado de flujos de efectivo consolidado y la memoria consolidada (Notas 1 a 44 y Anexos I a III) y el informe de gestión consolidado correspondiente al ejercicio 2015, los cuales han sido extendidos en papel timbrado del Estado, con numeración correlativa.

Hasta donde alcanza nuestro conocimiento, las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2015 elaboradas con arreglo a los principios de contabilidad aplicables ofrecen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera, de los resultados y de los flujos de efectivo de la Sociedad y sociedades dependientes que componen el Grupo Ibercaja Banco. Asimismo el informe de gestión consolidado correspondiente al ejercicio 2015 incluye un análisis fiel de la evolución, resultados y posición de la Sociedad y sociedades dependientes que componen el Grupo Ibercaja Banco.

FIRMANTES:

D. AMADO FRANCO LAHOZ

D.N.I.: 17.817.393-Y

Presidente

D. JOSÉ IGNACIO MIJANGOS LINAZA

D.N.I.: 13.003.885-F

Vicepresidente 2.º

D. JESÚS BARREIRO SANZ

D.N.I.: 17.846.451-S

Secretario Consejero

D.ª GABRIELA GONZÁLEZ-BUENO LILLO

D.N.I.: 50.264.111-A

Vocal

D. JUAN MARÍA PEMÁN GAVÍN

D.N.I.: 17.859.671-X

Vocal

D. VICENTE CÓNDOR LÓPEZ

D.N.I.: 17.187.842-B

Vocal

D. JOSÉ LUIS AGUIRRE LOASO

D.N.I.: 17.109.813-K

Vicepresidente 1.º

D. VÍCTOR IGLESIAS RUIZ

D.N.I.: 25.143.242-X

Consejero Delegado

D. JESÚS BUENO ARRESE

D.N.I.: 17.841.677-W

Vocal

D. JESÚS SOLCHAGA LOITEGUI

D.N.I.: 17.085.671-Y

Vocal

D.FRANCISCO MANUEL GARCÍA PEÑA

D.N.I.: 8.692.701-N

Vocal

IBERCAJA BANCO, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Balances consolidados al 31 de diciembre de 2015 y 2014

(Miles de euros)	Activo	Nota	2015	2014*
	Caja y depósitos en bancos centrales	6	532.626	435.089
	Cartera de negociación	7	41.327	55.832
	Valores representativos de deuda		690	959
	Derivados de negociación		40.637	54.873
	<i>Pro-memoria: Prestados o en garantía</i>		-	-
	Otros activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	8	52.613	61.547
	Depósitos en entidades de crédito		-	324
	Crédito a la clientela		-	43
	Valores representativos de deuda		5.264	7.780
	Otros instrumentos de capital		47.349	53.400
	<i>Pro-memoria: Prestados o en garantía</i>		-	-
	Activos financieros disponibles para la venta	9	15.599.216	14.778.280
	Valores representativos de deuda		15.157.312	14.253.973
	Otros instrumentos de capital		441.904	524.307
	<i>Pro-memoria: Prestados o en garantía</i>	27.2	6.124.738	3.571.188
	Inversiones crediticias	10	35.738.626	35.632.878
	Depósitos en entidades de crédito		806.270	1.160.611
	Crédito a la clientela		32.791.311	33.830.111
	Valores representativos de deuda		2.141.045	642.156
	<i>Pro-memoria: Prestados o en garantía</i>	27.2	6.083.916	4.977.648
	Cartera de inversión a vencimiento	11	2.662.571	6.681.683
	<i>Pro-memoria: Prestados o en garantía</i>	27.2	1.919.326	4.399.885
	Ajustes a activos financieros por macro-coberturas	12.2	-	128.991
	Derivados de cobertura	12.1	357.452	496.506
	Activos no corrientes en venta	13	714.217	732.625
	Participaciones	14	135.136	155.955
	Entidades asociadas		104.217	117.480
	Entidades multigrupo		30.919	38.475
	Activos por reaseguros	15	960	1.564
	Activo material	16	1.163.734	1.211.567
	Inmovilizado material		708.639	740.840
	<i>De uso propio</i>		693.940	724.883
	<i>Cedido en arrendamiento operativo</i>		14.699	15.957
	Inversiones inmobiliarias		455.095	470.727
	<i>Pro-memoria: Adquirido en arrendamiento financiero</i>		-	-
	Activo intangible		203.571	207.448
	Fondo de comercio	17.1	144.934	144.934
	Otro activo intangible	17.2	58.637	62.514
	Activos fiscales		1.407.620	1.464.401
	Corrientes		32.153	36.907
	Diferidos	25	1.375.467	1.427.494
	Resto de activos	18	312.023	278.126
	Existencias		242.721	232.615
	Otros		69.302	45.511
	Total activo		58.921.692	62.322.492
	Pro-memoria			
	Riesgos contingentes	27.1	608.480	622.060
	Compromisos contingentes	27.3	2.814.313	2.494.004

* Se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos (Nota 1.4).

Balances consolidados al 31 de diciembre de 2015 y 2014

(Miles de euros)	Pasivo y patrimonio neto	Nota	2015	2014*
	Cartera de negociación	7	35.970	48.462
	Derivados de negociación		35.970	48.462
	Otros pasivos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias		-	-
	Depósitos de la clientela		-	-
	Pasivos financieros a coste amortizado	19	48.581.317	50.824.160
	Depósitos de bancos centrales		2.053.035	4.848.302
	Depósitos de entidades de crédito		4.908.740	3.241.613
	Depósitos de la clientela		39.029.448	39.868.562
	Débitos representados por valores negociables		925.818	1.631.249
	Pasivos subordinados		1.047.035	556.574
	Otros pasivos financieros		617.241	677.860
	Ajustes a pasivos financieros por macro-coberturas	12.2	6.930	6.668
	Derivados de cobertura	12.1	330.474	604.912
	Pasivos por contratos de seguros	20	6.382.222	7.103.517
	Provisiones	21	316.996	352.183
	Fondos para pensiones y obligaciones similares		147.189	172.755
	Provisiones para impuestos y otras contingencias legales		10.340	10.307
	Provisiones para riesgos y compromisos contingentes		24.834	26.027
	Otras provisiones		134.633	143.094
	Pasivos fiscales		350.115	413.296
	Corrientes		5.498	5.907
	Diferidos	25	344.617	407.389
	Resto de pasivos	22	117.013	147.698
	Total pasivo		56.121.037	59.500.896
	Fondos propios	24.1	2.615.555	2.518.359
	Capital		2.144.276	2.611.730
	Reservas		387.156	(244.024)
	Reservas acumuladas		450.746	(161.037)
	Reservas de entidades valoradas por el método de la participación		(63.590)	(82.987)
	Resultado atribuido a la entidad dominante		84.123	150.653
	Ajustes por valoración		183.991	302.710
	Activos financieros disponibles para la venta	23.1	487.772	672.133
	Coberturas de los flujos de efectivo		-	(98)
	Entidades valoradas por el método de la participación		(1.603)	2.467
	Resto de ajustes de valoración	23.2	(302.178)	(371.792)
	Intereses minoritarios	24.2	1.109	527
	Ajustes por valoración		-	55
	Resto		1.109	472
	Total patrimonio neto		2.800.655	2.821.596
	Total pasivo y patrimonio neto		58.921.692	62.322.492

* Se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos y ha sido reexpresado (Nota 1.4).

IBERCAJA BANCO, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2015 y 2014

(Miles de euros)	Nota	2015	2014*
Intereses y rendimientos asimilados	28	1.065.640	1.367.906
Intereses y cargas asimiladas	29	434.064	668.558
Margen de intereses		631.576	699.348
Rendimiento de instrumentos de capital	30	10.252	11.802
Resultado de entidades valoradas por el método de la participación		(2.178)	(7.997)
Comisiones percibidas	31	343.157	332.261
Comisiones pagadas	32	10.074	16.906
Resultado de operaciones financieras (neto)	33	86.063	424.919
Cartera de negociación		1.631	2.852
Otros instrumentos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias		1.514	1.500
Instrumentos financieros no valorados a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias		83.107	438.185
Otros		(189)	(17.618)
Diferencias de cambio (neto)	34	80	271
Otros productos de explotación	35	1.041.328	1.177.382
Ingresos de contratos de seguros y reaseguros emitidos		992.563	1.112.826
Ventas e ingresos por prestación de servicios no financieros		18.137	35.332
Resto de productos de explotación		30.628	29.224
Otras cargas de explotación	36	1.059.373	1.210.909
Gastos de contratos de seguros y reaseguros		992.975	1.113.735
Resto de cargas de explotación		66.398	97.174
Margen bruto		1.040.831	1.410.171
Gastos de administración		601.835	729.448
Gastos de personal	37	403.974	513.537
Otros gastos generales de administración	38	197.861	215.911
Amortización	16 y 17	54.536	59.487
Dotaciones a provisiones (neto)	21	36.975	5.812
Pérdidas por deterioro de activos financieros (neto)		207.108	357.876
Inversiones crediticias	10.6	203.056	321.554
Otros instrumentos financieros no valorados a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	9.3	4.052	36.322
Resultado de la actividad de explotación		140.377	257.548
Pérdidas por deterioro del resto de activos (neto)	39	7.572	35.764
Fondo de comercio y otro activo intangible		-	-
Otros activos		7.572	35.764
Ganancias (pérdidas) en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta	40	25.377	26.242
Diferencia negativa en combinaciones de negocio		-	-
Ganancias (pérdidas) de activos no corrientes en venta no clasificados como operaciones interrumpidas	41	(39.945)	(32.920)
Resultado antes de impuestos		118.237	215.106
Impuesto sobre beneficios	25	34.158	64.382
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas		84.079	150.724
Resultado de operaciones interrumpidas (neto)		-	-
Resultado del ejercicio		84.079	150.724
Resultado atribuido a la entidad dominante		84.123	150.653
Resultado atribuido a intereses minoritarios		(44)	71

* Se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos (Nota 1.4).

IBERCAJA BANCO, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Estados de ingresos y gastos reconocidos consolidados correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2015 y 2014

(Miles de euros)	Nota	2015	2014*
A) Resultado del ejercicio		84.079	150.724
B) Otros ingresos y gastos reconocidos		(105.701)	135.251
B.1) Partidas que no serán reclasificadas a resultados		15.187	(27.095)
Pérdidas y ganancias actuariales en planes de pensiones de prestación definida		21.696	(38.708)
Activos no corrientes en venta		-	-
Entidades valoradas por el método de la participación		-	-
Impuesto sobre beneficios relacionado con partidas que no serán reclasificadas a resultados	25.4	(6.509)	11.613
B.2) Partidas que podrán ser reclasificadas a resultados		(120.888)	162.346
Activos financieros disponibles para la venta		(288.117)	615.949
Ganancias (pérdidas) por valoración		(157.582)	659.092
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias	33	(130.535)	(43.143)
Otras reclasificaciones		-	-
Coberturas de los flujos de efectivo		140	(140)
Ganancias (pérdidas) por valoración		140	(140)
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias		-	-
Importes transferidos al valor inicial de las partidas cubiertas		-	-
Otras reclasificaciones		-	-
Coberturas de inversiones netas en negocios en el extranjero		-	-
Ganancias (pérdidas) por valoración		-	-
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias		-	-
Otras reclasificaciones		-	-
Diferencias de cambio		-	-
Ganancias (pérdidas) por valoración		-	-
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias		-	-
Otras reclasificaciones		-	-
Activos no corrientes en venta		-	-
Ganancias (pérdidas) por valoración		-	-
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias		-	-
Otras reclasificaciones		-	-
Entidades valoradas por el método de la participación		(4.070)	566
Ganancias (pérdidas) por valoración		(4.070)	566
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias		-	-
Otras reclasificaciones		-	-
Resto de ingresos y gastos reconocidos		96.350	(384.695)
Impuesto sobre beneficios relacionados con partidas que podrán ser reclasificadas a resultados	25.4	74.809	(69.334)
C) Total ingresos y gastos reconocidos		(21.622)	285.975
Atribuidos a la entidad dominante		(21.523)	287.356
Atribuidos a intereses minoritarios		(99)	(1.381)

* Se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos (Nota 1.4).

IBERCAJA BANCO, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Estado total de cambios en el patrimonio neto consolidado correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2015

	Fondos propios							Intereses minoritarios (Nota 24.2)	Total patrimonio Neto
	Capital	Reservas acumuladas	Reservas de entidades valoradas por el método de la particip.	Resultado del ejercicio atribuido a la entidad dominante	Divid. y retribuc.	Total fondos propios (Nota 24.1)	Ajustes por valoración (Nota 23)		
I. Saldo final al 31/12/2014	2.611.730	(161.037)	(82.987)	150.653	-	2.518.359	302.710	527	2.821.596
Ajuste por cambios de criterio contable	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ajuste por errores	-	-	-	-	-	-	-	-	-
II. Saldo inicial ajustado	2.611.730	(161.037)	(82.987)	150.653	-	2.518.359	302.710	527	2.821.596
Total ingresos y gastos reconocidos	-	13.073	-	84.123	-	97.196	(118.719)	(99)	(21.622)
Otras variaciones del patrimonio neto	(467.454)	598.710	19.397	(150.653)	-	-	-	681	681
Aumentos de capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reducciones de capital (Nota 24.1.1)	(467.454)	467.454	-	-	-	-	-	-	-
Conversión de pasivos financieros en capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Incrementos de otros instrumentos de capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclasificación de pasivos financieros a otros instrumentos de capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclasificación de otros instrumentos de capital a pasivos financieros	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Distribución dividendos	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Operaciones con instrumentos de capital propio (neto)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Traspos entre partidas de patrimonio neto	-	131.256	19.397	(150.653)	-	-	-	-	-
Incrementos (reducciones) por combinaciones de negocios	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pagos con instrumentos de capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Resto de incrementos (reducciones) de patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	-	681	681
III. Saldo final al 31/12/2015	2.144.276	450.746	(63.590)	84.123	-	2.615.555	183.991	1.109	2.800.655

(Miles de euros)

IBERCAJA BANCO, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Estado total de cambios en el patrimonio neto consolidado correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2014*

	Fondos propios							Intereses Minoritarios (Nota 24.2)	Total Patrimonio Neto
	Capital	Reservas acumuladas	Reservas de entidades valoradas por el método de la particip.	Resultado del ejercicio atribuido a la entidad dominante	Divid. y retribuc.	Total fondos propios (Nota 24.1)	Ajustes por valoración (Nota 23)		
I. Saldo final al 31/12/2013	2.611.730	(81.284)	(59.222)	(67.684)	-	2.403.540	130.173	2.014	2.535.727
Ajuste por cambios de criterio contable	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ajuste por errores	-	-	-	-	-	-	-	-	-
II. Saldo inicial ajustado	2.611.730	(81.284)	(59.222)	(67.684)	-	2.403.540	130.173	2.014	2.535.727
Total ingresos y gastos reconocidos	-	(35.834)	-	150.653	-	114.819	172.537	(1.381)	285.975
Otras variaciones del patrimonio neto	-	(43.919)	(23.765)	67.684	-	-	-	(106)	(106)
Aumentos de capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Conversión de pasivos financieros en capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Incrementos de otros instrumentos de capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclasificación de pasivos financieros a otros instrumentos de capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclasificación de otros instrumentos de capital a pasivos financieros	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Distribución dividendos	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Operaciones con instrumentos de capital propio (neto)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trasposos entre partidas de patrimonio neto	-	(43.919)	(23.765)	67.684	-	-	-	-	-
Incrementos (reducciones) por combinaciones de negocios	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pagos con instrumentos de capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Resto de incrementos (reducciones) de patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	-	(106)	(106)
III. Saldo final al 31/12/2014	2.611.730	(161.037)	(82.987)	150.653	-	2.518.359	302.710	527	2.821.596

Se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos (Nota 1.4).

IBERCAJA BANCO, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Estados de flujos de efectivo consolidados correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2015 y 2014

(Miles de euros)	Nota	2015	2014*
Flujos de efectivo de las actividades de explotación		(2.855.798)	(4.925.600)
Resultado del ejercicio	24	84.079	150.724
Ajustes para obtener los flujos de efectivo de las actividades de explotación		537.142	415.132
Amortización	16 y 17	54.536	59.487
Otros ajustes		482.606	355.645
Aumento / disminución neto de los activos de explotación		203.183	(4.038.823)
Cartera de negociación		14.505	(19.006)
Otros activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias		8.934	7.378
Activos financieros disponibles para la venta		(1.334.611)	(6.810.554)
Inversiones crediticias		1.275.994	2.790.413
Otros activos de explotación		238.361	(7.054)
Aumento / disminución neto de los pasivos de explotación		(3.548.250)	(1.448.729)
Cartera de negociación		(12.492)	20.916
Otros pasivos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias		-	-
Pasivos financieros a coste amortizado		(2.581.316)	(2.086.018)
Otros pasivos de explotación		(954.442)	616.373
Cobros / pagos por impuesto sobre beneficios		(131.952)	(3.904)
Flujos de efectivo de las actividades de inversión		2.499.308	4.923.106
Pagos		(62.530)	(69.181)
Activos materiales		(32.435)	(21.189)
Activos intangibles		(8.288)	(25.324)
Participaciones		-	-
Otras unidades de negocio		-	-
Activos no corrientes y pasivos asociados en venta		(21.807)	(22.668)
Cartera de inversión a vencimiento		-	-
Otros pagos relacionados con actividades de inversión		-	-
Cobros		2.561.838	4.992.287
Activos materiales		54.577	43.867
Activos intangibles		342	-
Participaciones		16.762	5.695
Otras unidades de negocio		-	-
Activos no corrientes y pasivos asociados en venta		144.832	90.038
Cartera de inversión a vencimiento		2.345.325	4.852.687
Otros cobros relacionados con actividades de inversión		-	-

* Se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos (Nota 1.4).

IBERCAJA BANCO, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Estados de flujos de efectivo consolidados correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2015 y 2014

(Miles de euros)	Nota	2015	2014*
Flujos de efectivo de las actividades de financiación		482.748	(5.371)
Pagos		(17.252)	(5.371)
Dividendos		-	-
Pasivos subordinados	19.5	(17.252)	(5.371)
Otros pagos relacionados con actividades de financiación		-	-
Cobros		500.000	-
Pasivos subordinados	19.5	500.000	-
Emisión de instrumentos de capital propio		-	-
Otros cobros relacionados con actividades de financiación		-	-
Efecto de las variaciones de los tipos de cambio		-	-
Aumento (disminución) neto del efectivo y equivalentes		126.258	(7.865)
Efectivo y equivalentes al inicio del período		698.726	706.591
Efectivo y equivalentes al final del período		824.984	698.726
Pro-memoria:			
Componentes del efectivo y equivalentes al final del período			
Caja	6	194.611	191.816
Saldos equivalentes al efectivo en bancos centrales	6	338.015	243.273
Saldos netos a la vista mantenidos con entidades de crédito	10.2 y 19.2	292.358	263.637
Total efectivo y equivalentes al final del período		824.984	698.726

* Se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos (Nota 1.4).

IBERCAJA BANCO, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2015

1. Introducción, bases de presentación de las cuentas anuales consolidadas y otra información	21
2. Principios y políticas contables y criterios de valoración aplicados.....	35
3. Gestión del riesgo	61
4. Distribución de los resultados	94
5. Información sobre el Consejo de Administración y la Alta Dirección	95
6. Caja y depósitos en bancos centrales	97
7. Carteras de negociación de activo y pasivo	98
8. Otros activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias.....	100
9. Activos financieros disponibles para la venta	101
10. Inversiones crediticias.....	103
11. Cartera de inversión a vencimiento	111
12. Derivados de cobertura (deudores y acreedores) y ajustes a activos y pasivos financieros por macro-coberturas	112
13. Activos no corrientes en venta.....	114
14. Participaciones	117
15. Activos por reaseguros.....	118
16. Activo material	119
17. Activo intangible	122
18. Resto de activos	123
19. Pasivos financieros a coste amortizado	126
20. Pasivos por contratos de seguros.....	132

21. Provisiones	136
22. Resto de pasivos	139
23. Ajustes por valoración	139
24. Fondos propios e intereses minoritarios	140
25. Situación fiscal	143
26. Valor razonable de los activos y pasivos financieros.....	148
27. Otra información significativa.....	152
28. Intereses y rendimientos asimilados.....	157
29. Intereses y cargas asimiladas	158
30. Rendimientos de instrumentos de capital	158
31. Comisiones percibidas	159
32. Comisiones pagadas	159
33. Resultados de operaciones financieras.....	160
34. Diferencias de cambio	160
35. Otros productos de explotación	161
36. Otras cargas de explotación.....	161
37. Gastos de personal	162
38. Otros gastos generales de administración	167
39. Pérdidas por deterioro del resto de activos.....	167
40. Ganancias (pérdidas) en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta..	168
41. Ganancias (pérdidas) de activos no corrientes en venta no clasificados como operaciones interrumpidas	168
42. Partes vinculadas	169
43. Otros requerimientos de información.....	170

44. Balances al 31 de diciembre de 2015 y 2014 y cuentas de pérdidas y ganancias, estados de ingresos y gastos reconocidos, estados totales de cambios en el patrimonio neto y estados de flujos de efectivo de Ibercaja Banco, S.A. correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2015 y 2014	178
Anexo I: Información sobre participaciones en entidades dependientes, multigrupo y asociadas	186
Anexo II: Información financiera de participaciones en entidades dependientes, multigrupo y asociadas	189
Anexo III: Informe bancario anual	195

IBERCAJA BANCO, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2015

1. INTRODUCCIÓN, BASES DE PRESENTACIÓN DE LAS CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS Y OTRA INFORMACIÓN

1.1. Introducción

Ibercaja Banco, S.A. (en adelante Ibercaja Banco, el Banco o la Sociedad), es una entidad de crédito, participada en un 87,8% de su capital por la Fundación Bancaria Ibercaja (en adelante la Fundación), sujeta a la normativa y regulación que determinan las autoridades económicas y monetarias españolas y de la Unión Europea.

La Fundación Bancaria Ibercaja –entidad matriz del Grupo Ibercaja– es una organización privada sin ánimo de lucro que procede de la transformación de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja (en adelante la Caja), entidad de carácter benéfico social fundada por la Real y Excm. Sociedad Económica Aragonesa de Amigos del País, que fue aprobada por real orden de 28 de enero de 1873 e inició sus actividades el 28 de mayo de 1876. El 17 de junio de 2014 la Asamblea General Ordinaria de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja acordó la transformación de la Institución en una fundación bancaria. En septiembre de dicho año, y en ejecución de los acuerdos adoptados por la Asamblea General, la Caja se transformó en la Fundación Bancaria Ibercaja y se constituyó el primer patronato de la Fundación. La Fundación Bancaria Ibercaja quedó inscrita en el Registro de Fundaciones del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte con fecha 13 de octubre de 2014, con el número 1689.

Tras analizar los cambios acaecidos en nuestro sistema financiero desde 2010 –y, especialmente, las modificaciones legislativas y medidas adoptadas para el reforzamiento del mismo– la Asamblea General de la Caja, en su sesión extraordinaria celebrada el 26 de julio de 2011, aprobó la creación de un nuevo banco con la denominación de Ibercaja Banco y al que traspasó la totalidad de los activos y pasivos destinados a su actividad financiera. Tras la segregación y la posterior transformación anteriormente comentada, la Fundación Bancaria Ibercaja mantiene su Obra Social y Cultural, el Monte de Piedad y el patrimonio histórico-artístico.

Ibercaja Banco, tiene su domicilio social en Plaza de Basilio Paraíso n.º 2, y figura inscrito en el Registro Mercantil de Zaragoza, tomo 3865, libro 0, folio 1, hoja Z-52186, inscripción 1.ª, y en el Registro Especial del Banco de España con el número 2085. Su página web corporativa (sede electrónica) es www.ibercaja.es, donde pueden consultarse los estatutos sociales y otra información pública.

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

Adicionalmente a las operaciones que lleva a cabo directamente, el Banco es cabecera de un grupo de entidades dependientes, que se dedican a actividades diversas y que constituyen, junto con él, el Grupo Ibercaja Banco (en adelante, el «Grupo» o Grupo Ibercaja Banco).

Asimismo, la Fundación también formula cuentas anuales consolidadas del Grupo en el que es entidad dominante (Grupo Ibercaja).

En la Nota 44 se presentan los balances, las cuentas de pérdidas y ganancias, los estados de ingresos y gastos reconocidos, los estados totales de cambios en el patrimonio neto y los estados de flujos de efectivo del Banco correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2015 y 2014, preparados de

acuerdo con los mismos principios y normas contables y criterios de valoración aplicados en las presentes cuentas anuales consolidadas del Grupo.

1.2. Bases de presentación de las cuentas anuales consolidadas

Las cuentas anuales consolidadas del Grupo Ibercaja Banco del ejercicio 2015 han sido formuladas por los administradores de la Sociedad, en reunión de su Consejo de Administración celebrada el 8 de marzo de 2016, estando pendientes de aprobación por la Junta General de Accionistas. No obstante, el Consejo de Administración del Banco entiende que dichas cuentas serán aprobadas sin cambios significativos. Las cuentas anuales consolidadas del Grupo del ejercicio 2014 fueron aprobadas por la Junta General de Accionistas del Banco celebrada el 13 de abril de 2015.

Las cuentas anuales consolidadas han sido elaboradas teniendo en consideración los principios, normas contables y criterios de valoración aplicables de acuerdo con lo establecido por las Normas Internacionales de Información Financiera adaptadas por la Unión Europea (en adelante, «NIIF-UE») y la Circular 4/2004 de Banco de España (en adelante, «Circular 4/2004»), de forma que muestran la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera del Grupo al 31 de diciembre de 2015, de los resultados de sus operaciones y flujos de efectivo, consolidados, que se han producido en el ejercicio anual terminado en esa fecha.

La Circular 4/2004 sobre «Normas de información financiera pública y reservada y modelos de estados financieros de entidades de crédito», tiene por objeto adecuar el régimen contable de dichas entidades al entorno contable derivado de la adopción por parte de la Unión Europea de las Normas Internacionales de Información Financiera, con el objeto de hacer dicha Circular plenamente compatible atendiendo al marco conceptual en que se basan.

En la Nota 2 se resumen los principios y políticas contables y criterios de valoración más significativos aplicados en la preparación de las cuentas anuales consolidadas.

Las presentes cuentas anuales, salvo mención en contrario, se presentan en miles de euros y se han elaborado a partir de los registros de contabilidad mantenidos por la Sociedad y por las restantes entidades integradas en el Grupo. No obstante, y dado que los principios contables y criterios de valoración aplicados en la preparación de las cuentas del Grupo del ejercicio 2015 pueden diferir de los utilizados por algunas de las entidades integradas en el mismo, en el proceso de consolidación se han introducido los ajustes y reclasificaciones necesarios para homogeneizar entre sí tales principios y criterios, para adecuarlos a las NIIF-UE aplicadas por la Sociedad.

1.3. Estimaciones realizadas

En las cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2015 se han utilizado, en determinadas ocasiones, juicios y estimaciones para cuantificar algunos de los activos, pasivos, ingresos, gastos y compromisos que figuran registrados en ellas. Básicamente, estas estimaciones se refieren a:

- las pérdidas por deterioro de determinados activos y la estimación de las garantías asociadas (Notas 9 a 11, 13, 14, 16 a 18),
- las hipótesis empleadas en el cálculo actuarial de los pasivos y compromisos por retribuciones post-empleo y otros compromisos a largo plazo mantenidos con los empleados (Notas 2.13 y 37.2), así como las empleadas en el cálculo de los pasivos por contratos de seguro (Nota 20),
- la valoración de los fondos de comercio y otros activos intangibles (Nota 17),
- el valor razonable de los activos, pasivos y pasivos contingentes en el contexto de la asignación del precio pagado en las combinaciones de negocios (Nota 1.10.2),
- la vida útil de los activos materiales e intangibles (Notas 2.15 y 2.16),

- la probabilidad de ocurrencia de aquellos sucesos considerados como pasivos contingentes y, en su caso, las provisiones necesarias para la cobertura de estos hechos (Notas 2.20 y 21),
- el valor razonable de determinados activos financieros no cotizados (Nota 26), y
- la recuperabilidad de los activos por impuesto diferido (Notas 2.14 y 25.4).

Las estimaciones anteriormente descritas se realizaron en función de la mejor información disponible al 31 de diciembre de 2015 sobre los hechos analizados; no obstante, es posible que acontecimientos futuros obliguen a modificarlas en próximos ejercicios, lo que se haría conforme a lo establecido en la normativa vigente, de forma prospectiva reconociendo los efectos del cambio de estimación en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de los ejercicios afectados.

1.4. Información referida al ejercicio 2014

Conforme a lo exigido por la normativa vigente, la información contenida en estas cuentas anuales consolidadas referida al ejercicio anterior 2014 se presenta única y exclusivamente a efectos comparativos con la información relativa al ejercicio 2015.

1.5. Contratos de agencia

Ni al cierre del ejercicio 2015 ni en ningún momento durante el mismo, la Sociedad ha mantenido en vigor «contratos de agencia» en la forma en la que estos se contemplan en el artículo 21 del Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero.

1.6. Participaciones en el capital de entidades de crédito

De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 28 del Real Decreto 84/2015, a continuación se presenta la relación de participaciones en el capital de entidades de crédito, nacionales y extranjeras, mantenidas por el Grupo que superan el 5% del capital o de los derechos de voto de dichas entidades, y que no entran a formar parte del Grupo consolidado:

Entidad	% de participación	
	2015	2014
Sociedad Española de Banca de Negocios, S.A. (Nota 13)	–	21,09%

1.7. Requerimientos y gestión del capital

1.7.1. Marco normativo

El Comité de Basilea de Supervisión Bancaria lidera la armonización de la regulación financiera internacional. Este Comité, articuló una primera regulación para las entidades de crédito, que fijó un capital mínimo del 8% sobre el conjunto de sus riesgos (Basilea I, 1988). Posteriormente, en 2004, Basilea II mejoró la sensibilidad de los mecanismos de estimación del riesgo y aportó dos nuevos pilares: la autoevaluación del capital y los riesgos por cada entidad (Pilar II) y la disciplina de mercado (Pilar III). En diciembre de 2010, el comité aprueba un nuevo marco normativo (Basilea III) que incrementa las exigencias de capital con instrumentos de mejor calidad, buscando la consistencia y una aplicación homogénea por entidades y países. El nuevo acuerdo mejora la transparencia y la comparabilidad de los ratios de capital e incorpora nuevas herramientas prudenciales en el ámbito de la liquidez y el apalancamiento.

La Unión Europea trasladó a su ordenamiento jurídico los citados acuerdos (Basilea III) mediante la Directiva 2013/36/UE (CRD-IV) del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013 relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a la supervisión prudencial de las entidades de crédito y las empresas de inversión y el Reglamento (UE) n.º 575/2013 (CRR) del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013 sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión, de aplicación desde el 1 de enero de 2014.

Con el objeto de adaptar el ordenamiento jurídico nacional a los cambios normativos que se imponen en el ámbito internacional se aprobó la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito y el Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la citada ley, continuando la transposición iniciada por el Real Decreto Ley 14/2013, de 29 de noviembre y las Circulares 2/2014 y 3/2014 del Banco de España que establecen las opciones regulatorias de requerimientos aplicables durante el período transitorio.

Durante 2015 se han publicado nuevas normativas que complementan el Reglamento (UE) n.º 575/2013 (CRR) en aspectos relativos a fondos propios, liquidez, riesgos de Pilar I y requerimientos de capital.

Adicionalmente, en el mes de febrero de 2016 se ha publicado la Circular 2/2016, de 2 de febrero, del Banco de España, a las entidades de crédito, sobre supervisión y solvencia, que completa la adaptación del ordenamiento jurídico español a la Directiva 2013/36/UE y al Reglamento (UE) n.º 575/2013.

Los requerimientos de recursos propios mínimos que establece la normativa vigente (Pilar I) se calculan en función de la exposición del Grupo a los riesgos de crédito, cambio, de la cartera de negociación, mercado y operacional. Adicionalmente, el Grupo está sujeto al cumplimiento de límites a la concentración de riesgos.

1.7.2. Información cuantitativa

Al 31 de diciembre de 2015 el Grupo Ibercaja Banco cumple holgadamente con los coeficientes mínimos de solvencia (Pilar I de Basilea) exigidos por la normativa vigente, como se detalla en el siguiente cuadro:

(Miles de euros)	2015	2014
Recursos propios		
CET 1	2.808.130	2.745.740
Tier I	2.808.130	2.745.740
RR.PP. totales	3.384.655	2.904.603
Activos ponderados por riesgo (BIS 3)	23.500.580	24.663.611
Ratios		
CET 1	11,95%	11,13%
Tier I	11,95%	11,13%
Coefficiente de solvencia	14,40%	11,78%

De acuerdo con los requerimientos establecidos en el CRR, las entidades de crédito deberán en todo momento cumplir con una ratio CET1 del 4,5%, Tier I del 6% y coeficiente de solvencia del 8%. No obstante, el supervisor puede, bajo el nuevo marco normativo, requerir a las entidades el mantenimiento de niveles adicionales de capital.

En este sentido, el Banco Central Europeo (BCE) comunicó su decisión respecto a los requerimientos prudenciales de capital aplicables a Ibercaja Banco, tras el Proceso de Evaluación y Revisión Supervisora (SREP). Esta decisión requiere que Ibercaja Banco mantenga una ratio de capital de nivel 1 ordinario (CET1) phase-in de 9,25% en base consolidada, tal como se define en el Reglamento de la Unión Europea n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo.

Este requisito comprende el mínimo exigido por Pilar I (4,50%) y el requerimiento de Pilar II (4,75%), incluyendo el colchón de conservación de capital.

Al 31 de diciembre de 2015, la ratio de CET1 phase-in de Ibercaja Banco en base consolidada alcanza el 11,95%, lo que la sitúa en 2,70 puntos por encima de los requerimientos regulatorios. De acuerdo con la situación de solvencia de la Entidad no le son aplicables las recomendaciones del Banco Central Europeo en cuanto a la restricción o limitación regulatoria en los pagos de dividendos, la retribución variable y los pagos de intereses a los titulares de los valores de capital de nivel 1 adicional.

1.7.3. Gestión del capital

El objetivo de Pilar II de Basilea es asegurar la adecuada relación entre el perfil de riesgos del Grupo y los recursos propios que efectivamente mantiene. Para ello, el Grupo lleva a cabo un proceso recurrente de autoevaluación del capital en el que:

- Aplica procedimientos de identificación, medición y agregación de riesgos,
- determina el capital necesario para cubrirlos. De manera adicional a los recursos propios mínimos mantiene un nivel de capital acorde con los riesgos inherentes a su actividad, al entorno económico en el que opera, a la gestión y control que realiza de estos riesgos, a los sistemas de gobierno y auditoría interna y a su plan estratégico de negocio,
- planifica el capital a medio plazo, y
- establece el objetivo de recursos propios.

El Grupo fija un objetivo de capital que le permita mantener de forma permanente una holgura adecuada sobre las necesidades legales de Pilar I, asegurando la correcta relación entre su perfil de riesgo y sus recursos propios.

El capital total necesario del Grupo se ha estimado mediante la agregación de las necesidades de capital asociadas a cada riesgo.

Para llevar a cabo una adecuada planificación de las necesidades de capital futuras del Grupo, se han realizado proyecciones de fuentes y consumos de capital derivados de la evolución de la actividad y de los resultados esperados con un horizonte temporal de tres años.

Asimismo, el Grupo estima los niveles de capital proyectados bajo escenarios de estrés.

1.7.4. Información con relevancia prudencial

Para dar cumplimiento a las obligaciones de información al mercado, el Consejo de Administración aprobó la política de divulgación de la información con relevancia prudencial (Pilar III de Basilea), de modo que el Grupo Ibercaja, previamente a la publicación y aprobación de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2015, hará pública dicha información en su página web.

1.7.5. Calificaciones crediticias otorgadas

Las calificaciones crediticias otorgadas a Ibercaja Banco, S.A., son las siguientes:

Entidad	Fecha		Corto plazo		Largo plazo		Perspectiva	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Standard&Poors	Diciembre 2015	Noviembre 2014	B	B	BB	BB	Positiva	Positiva
Moody's	Noviembre 2015	Noviembre 2014	NP	NP	B1	Ba3	Estable	Negativa
Fitch Ratings	Julio 2015	Noviembre 2014	B	B	BB+	BB+	Positiva	Positiva

1.8. Fondo de Resolución Nacional y Fondo de Garantía de Depósitos

1.8.1. Fondo de Resolución Nacional

La Ley 11/2015, de 18 de junio, junto con su desarrollo reglamentario a través del Real Decreto 1012/2015 traspone al ordenamiento jurídico español la Directiva 2014/59/UE que establece un nuevo marco para la resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión y regula la creación del Fondo de Resolución Nacional.

Según el Reglamento (UE) 2015/63, el cálculo de la contribución de cada entidad tiene en cuenta la proporción que representa sobre el total agregado de los pasivos totales del conjunto de entidades, una vez deducidos los recursos propios y el importe garantizado de los depósitos, y ajustado con el perfil de riesgo de la Entidad.

De acuerdo con la disposición adicional cuarta de la ley, antes del 31 de enero de 2016 el Fondo de Resolución Nacional transferirá al Fondo Único de Resolución europeo las aportaciones realizadas.

En el ejercicio 2015, el gasto incurrido por la contribución realizada a este organismo ascendió a 11.730 miles de euros (Nota 36).

1.8.2. Fondo de Garantía de Depósitos

La Sociedad está integrada en el Fondo de Garantía de Depósitos.

El Real Decreto 2606/1996, de 20 de diciembre, modificado por el Real Decreto 1012/2015, de 6 de noviembre, establece que la Comisión Gestora del Fondo de Garantía de Depósitos determinará las aportaciones anuales de las Entidades adscritas al Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito. En el ejercicio 2015, la Comisión Gestora ha determinado una aportación anual al Compartimento de Garantía de Depósitos del 1,6 por mil de la base de cálculo (2 por mil en el ejercicio 2014) y una aportación al Compartimento de Garantía de Valores del 2 por mil de la base de cálculo (2 por mil en el ejercicio 2014).

El gasto por las aportaciones ordinarias a las que se refiere el párrafo anterior se devenga en su totalidad al cierre del ejercicio, de manera que en ese momento el balance recoge el pasivo por la aportación que se desembolsa en el primer trimestre del ejercicio posterior (33.327 y 53.901 miles de euros al 31 de diciembre de 2015 y 2014, respectivamente; Nota 22).

El 30 de julio de 2012, la Comisión Gestora del Fondo de Garantía de Depósitos acordó la realización de una derrama extraordinaria entre las entidades adheridas al mismo, a pagar por cada entidad mediante diez cuotas anuales iguales. El importe de la derrama correspondiente al Banco asciende a 81.460 miles de euros (diez cuotas anuales de 8.146 miles de euros cada una).

En el ejercicio 2015, el gasto incurrido por todas las contribuciones realizadas a este organismo ascendió a 41.915 miles de euros (62.211 miles de euros en el ejercicio 2014). Este importe se encuentra registrado en los epígrafes «Otras cargas de explotación» (40.361 miles de euros y 60.935 miles de euros en el ejercicio 2015 y 2014, respectivamente; Nota 36) e «Intereses y cargas asimiladas» (1.554 miles de euros y 1.276 miles de euros en el ejercicio 2015 y 2014, respectivamente; Nota 29).

1.9. Coeficiente de reservas mínimas

Al 31 de diciembre de 2015, así como a lo largo del ejercicio 2015, el Grupo cumplía con los mínimos exigidos para el coeficiente de reservas mínimas. En cumplimiento de las obligaciones legales establecidas por el Banco Central Europeo, la media diaria de las reservas mínimas a mantener al 31 de diciembre de 2015 asciende a 296.141 miles de euros (281.350 miles de euros al 31 de diciembre de 2014).

1.10. Proceso de integración con Cajatres

1.10.1. Integración provisional

1.10.1.1. Firma del protocolo de integración

El 27 de noviembre de 2012 Ibercaja Banco, S.A.U., y Banco Grupo Cajatres, S.A., firmaron un protocolo de integración, mediante un proceso de adquisición por Ibercaja Banco, S.A.U., que preveía que la misma se realizara tras el cumplimiento de determinadas condiciones suspensivas, entre las que se encontraba la aprobación por las autoridades nacionales y comunitarias competentes de un plan de integración de Ibercaja Banco, S.A.U., y de Banco Grupo Cajatres, S.A.

1.10.1.2. Plan de reestructuración

Conforme a lo previsto en el capítulo III de la Ley 9/2012, de 14 de noviembre, de reestructuración y resolución de entidades de crédito se presentó ante el FROB el «Plan de Integración Grupo Ibercaja + Cajatres», de fecha 5 de diciembre de 2012, que incluía el Plan de reestructuración de Banco Grupo Cajatres, S.A., que fue aprobado por la Comisión Europea el 20 de diciembre de 2012, y que supuso una ayuda de capital de 407 millones de euros mediante la suscripción de obligaciones contingentes convertibles (CoCos) por parte del FROB (Nota 1.10.1.4) y el ejercicio de la gestión de híbridos (asunción de pérdidas por los tenedores de deuda y obligaciones subordinadas). Este apoyo financiero estaba supeditado a la integración de Banco Grupo Cajatres, S.A., en Ibercaja Banco, S.A.U., y al cumplimiento de determinadas medidas, especificadas en el Plan de reestructuración de Banco Grupo Cajatres, S.A.

Adicionalmente, el «Plan de reestructuración de Cajatres» incorporaba determinadas medidas a llevar a cabo por Banco Grupo Cajatres, S.A., en los siguientes años en el ejercicio de su actividad como entidad de crédito, y siempre dentro del marco de la integración con Ibercaja Banco, S.A.U. Estas medidas se presentaron ante la Comisión Europea (en el documento denominado «Term Sheet of the Spanish authorities commitments for the approval of the restructuring plan of Banco Cajatres by the European Commission») para la obtención de la mencionada ayuda de capital. El resumen de estas medidas es el siguiente:

- Cierre de 187 oficinas y reducción de la plantilla del Banco en 592 empleados, firmándose el 15 de marzo de 2013 un acuerdo laboral que recogía las condiciones en las que se producirían estas salidas. Al 31 de diciembre de 2013 ya se había procedido al cierre de 187 oficinas y al 31 de diciembre de 2014 ya se había reducido la plantilla en 592 empleados, cumpliendo con los compromisos fijados para el 31 de diciembre de 2014 y 2016, respectivamente.
- Traspaso a Sareb de activos relacionados con el sector inmobiliario que a 30 de junio de 2012 tenían un valor neto contable aproximado de 2.404 millones de euros. Finalmente fueron traspasados a Sareb en febrero de 2013 activos por 2.212 millones de euros (Nota 1.10.1.3).
- Desinversión en negocios no estratégicos, que incluían la desinversión en el período 2013-2014 en 87 sociedades participadas relacionadas con el sector inmobiliario y la desinversión en el período 2013-2015 en otras 42 sociedades participadas de carácter no estratégico, cuyo valor neto contable consolidado total al 30 de junio de 2012 era de 153 millones de euros. Asimismo, se establece que si llegado el vencimiento de los períodos establecidos las participaciones no hubieran sido vendidas, Banco Grupo Cajatres, S.A., o la entidad resultante del proceso de integración, procedería al saneamiento íntegro de su valor neto contable. En el ejercicio 2015 se ha dado cumplimiento al compromiso de desinversión establecido.
- Reparto de cargas (*Burden sharing*) mediante la recompra de pasivos subordinados, o canje por instrumentos de capital, por un valor inferior al que se encontraban contabilizados.

1.10.1.3 Traspaso de activos a SAREB

La Ley 9/2012 establecía que el FROB podía obligar a una entidad de crédito a transmitir a una sociedad de gestión de activos determinadas categorías de activos que figurasen en su balance o adoptar las medidas necesarias para la transmisión de activos que figuraran en el balance de cualquier entidad sobre la que la entidad de crédito ejerza control en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio.

Según se ha indicado en la Nota 1.10.1.2 anterior, una de las condiciones impuestas para la aprobación de las ayudas de capital fue el traspaso de determinados activos vinculados a la actividad inmobiliaria a SAREB. De acuerdo con dichas condiciones, los criterios de selección de activos a traspasar fueron, fundamentalmente, los siguientes:

- Bienes inmuebles adjudicados registrados en el activo consolidado de Banco Grupo Cajates, S.A., al 30 de junio de 2012, con un valor neto contable individual superior a 100.000 euros.
- Préstamos y créditos a promotores inmobiliarios registrados en el activo consolidado de Banco Grupo Cajates, S.A., al 30 de junio de 2012, con una exposición mínima frente al prestatario de 250.000 euros en términos de valor neto contable.

De acuerdo con el «Contrato de transmisión de activos», de fecha 25 de febrero de 2013, el precio de transferencia de todos los activos transferidos por Banco Grupo Cajates, S.A., fue de 2.212.085 miles de euros, y se determinó aplicando los criterios y porcentajes fijados por el Banco de España, según lo dispuesto en la Ley 9/2012 y el Real Decreto 1559/2012, sobre la base del valor contable de los activos estimado a la fecha de transmisión. El desglose del precio de transferencia es el siguiente:

(Miles de euros)	Valor de traspaso/ Precio	Valor bruto
Activos adjudicados	293.080	826.283
De los que activos adjudicados en empresas del Grupo	241.301	722.596
Riesgo de crédito	1.919.005	3.491.988
Con garantía hipotecaria	1.790.704	3.133.907
Sin garantía	128.301	358.081
	2.212.085	4.318.271

El precio de transferencia podrá ajustarse si SAREB advierte alguna de las siguientes circunstancias:

- Que exista un error en la categorización de un activo, incluyendo a estos efectos los supuestos en los que un contrato de financiación, como consecuencia de un procedimiento de ejecución judicial, se convierte en un bien inmueble.
- Que alguno de los activos objeto de transmisión haya sido transmitido por Banco Grupo Cajates, S.A., a un tercero antes de la fecha de transmisión.
- Que la valoración estimada a 28 de febrero de 2013 de un activo, sobre la base de la cual se determinó el precio, sea errónea.

SAREB tiene un plazo de treinta y seis meses (hasta el 25 de febrero de 2016) para determinar, en una o varias veces, si se ha producido alguna de las circunstancias indicadas en los puntos anteriores. Asimismo, se podrá ajustar el precio respecto a los contratos de financiación, con disponible pendiente, en caso de que el Banco de España, a propuesta del FROB, concluyera que no ha sido adecuadamente considerado en la determinación del precio de transferencia.

Adicionalmente, en el «Contrato de transmisión de activos», las sociedades transmitentes realizaban una serie de declaraciones y garantías, y se obligaban a indemnizar a SAREB en caso de incumplimiento de las mismas.

Tras el análisis correspondiente, el 26 de febrero de 2016 el Banco y SAREB firmaron una escritura de subnación del «Contrato de transmisión de activos» que deja sin efecto la transmisión de alguno de ellos o modifica su precio. Consecuencia de lo anterior, se procederá a ajustar el importe de los bonos SAREB recibidos, todo ello sin que haya supuesto un impacto significativo en la cuenta de resultados de la Entidad.

En el «Contrato de transmisión de activos» se facultaba a Banco Grupo Cajates, S.A., para recibir el precio en nombre de todas las entidades transmitentes, que sería pagado mediante valores de renta fija a emitir por SAREB. De este modo, el 26 de febrero de 2013 el Banco firmó un contrato de suscripción, por el cual el 28 de febrero de 2013 percibió bonos por un total de 2.212.000 miles de euros. Los bonos se emitieron al 100% de su valor nominal, contando con la garantía irrevocable de la Administración General del Estado y su detalle, al 31 de diciembre de 2015 y 2014, es el siguiente:

31 de diciembre de 2015

Suscripción	Tipo de interés	Vencimiento	(Miles de euros) Importe nominal
SAREB Bono sénior 2013-3	Euríbor 3 meses + 2,46%	28 de febrero de 2016	484.700
SAREB Bono sénior 2015-1	Euríbor 3 meses + 0,10%	28 de febrero de 2016	651.000
SAREB Bono sénior 2015-2	Euríbor 3 meses + 0,26%	28 de febrero de 2017	976.400
			2.112.100

31 de diciembre de 2014

Suscripción	Tipo de interés	Vencimiento	(Miles de euros) Importe nominal
SAREB Bono sénior 2014-1	Euríbor 3 meses + 0,27%	28 de febrero de 2015	651.000
SAREB Bono sénior 2013-2	Euríbor 3 meses + 2,08%	28 de febrero de 2015	976.400
SAREB Bono sénior 2013-3	Euríbor 3 meses + 2,46%	28 de febrero de 2016	542.500
			2.169.900

En la misma fecha de transmisión se firmó un «Contrato de administración y gestión de activos», en el que se establecía que el Banco continuaría gestionando los activos transmitidos, estableciéndose los honorarios a percibir por el Banco, y unos honorarios de éxito cuando participara en arrendamiento o transmisión a un tercero de los activos gestionados (Nota 31). La duración de dicho contrato era anual, pudiéndose prorrogar sucesivamente. En el mes de diciembre de 2015 se ha concluido la relación de servicios que la Sociedad mantenía con SAREB.

1.10.1.4. Emisión de obligaciones contingentes convertibles (CoCos)

La Junta de Accionistas de Banco Grupo Cajates, S.A., en su sesión celebrada el 15 de febrero de 2013, aprobó la emisión de obligaciones contingentes convertibles (CoCos) en acciones del Banco por un importe de 407 millones de euros a suscribir por el FROB. Las obligaciones computan como recursos propios básicos de acuerdo con el Reglamento (UE) n.º 575/2013 (CRR) del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio

de 2013 sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión, de aplicación desde el 1 de enero de 2014 (Nota 1.7). El tipo de emisión de las obligaciones es a la par, es decir, al 100% del valor nominal. El valor nominal unitario de las obligaciones es de 100.000 euros.

Esta emisión se configura como un apoyo financiero público al Banco según lo previsto en la Ley 9/2012, y en el marco de lo previsto en el Plan de reestructuración (Nota 1.10.1.2).

El tipo inicial de interés nominal de las obligaciones es del 8,5%, pagadero trimestralmente. El tipo de interés se incrementará en 25 puntos básicos al cumplirse el primer ejercicio posterior a la suscripción, y a partir de cumplirse el segundo ejercicio se incrementará anualmente en 50 puntos básicos.

El Banco de España podrá exigir la cancelación del pago en efectivo del tipo de interés basándose en la situación financiera y de solvencia de la entidad o su grupo consolidable. En estos casos el Banco abonará al FROB la remuneración mediante la entrega de un volumen de CoCos o acciones de la entidad equivalente, en valor económico, al importe de la remuneración que debiera haberse abonado.

Salvo que previamente se hayan recomprado y amortizado o bien se hayan convertido, las obligaciones tienen carácter perpetuo, sin que tengan una fecha de amortización. No obstante, conforme a lo establecido en la Ley 9/2012, el Banco deberá recomprar o amortizar los títulos tan pronto como esté en condiciones de hacerlo en los términos comprometidos en el Plan de reestructuración (Nota 1.10.1.2).

Las obligaciones se sitúan en orden de prelación:

- Por detrás de todos los acreedores, subordinados o no;
- Por detrás de los tenedores de participaciones preferentes y/o acciones preferentes;
- En el mismo orden de prelación que las demás emisiones de participaciones preferentes convertibles u otros valores convertibles equiparables a estos;
- Por delante de los accionistas ordinarios.

Las condiciones para una posible conversión de los CoCos en acciones ordinarias se regulan por lo descrito en los artículos 32 y 34 de la Ley 9/2012 y lo previsto en el State Aid n.º SA.35489 –Spain Restructuring of Banco Grupo Cajates, S.A.

El 12 de marzo de 2013 se elevaron a público la emisión, suscripción y desembolso de los CoCos, por 407 millones de euros. La suscripción y desembolso los realizó íntegramente el FROB mediante la entrega al Banco de títulos de renta fija emitidos por el Mecanismo Europeo de Estabilidad (The European Stability Mechanism, ESM), pertenecientes a la emisión de 5 de febrero de 2013.

Los administradores consideran que el importante ahorro de costes de las medidas anteriormente descritas, así como las sinergias derivadas de la integración con Ibercaja Banco, harán posible la generación de un resultado positivo recurrente que permitirá la devolución de las ayudas de capital al finalizar el ejercicio 2017 (5% en marzo de 2016, 40% en marzo de 2017 y 55% en diciembre de 2017), y la recuperación de los activos fiscales diferidos netos aportados por Banco Grupo Cajates.

1.10.2 Integración definitiva

Con fecha 23 de mayo de 2013, se comunicó al mercado que Ibercaja Banco, S.A.U., Banco Grupo Cajates, S.A., y sus respectivas Cajas accionistas habían acordado la integración de los bancos mediante un proceso de canje de acciones y posterior fusión por absorción de Banco Grupo Cajates, S.A. por Ibercaja Banco, S.A.U.

Con fecha 25 de julio de 2013, previo cumplimiento de las condiciones suspensivas y la obtención de las exenciones y autorizaciones administrativas preceptivas, Ibercaja Banco pasó a ser titular del 100% del capital social de Banco Grupo Cajates, S.A. Para ello, realizó una ampliación de capital por importe de 325,5 millones de euros que suscribieron los accionistas de Banco Grupo Cajates, S.A. aportando como contraprestación todo

el capital social de dicho Banco. Los nuevos accionistas pasaron a obtener una participación conjunta del 12,20% en el capital social de Ibercaja Banco.

La contraprestación entregada por el negocio de Banco Grupo Cajatres, S.A. ascendió a 258.139 miles de euros (importe del coste de adquisición de la participación en Banco Grupo Cajatres, S.A., que ascendió a 325.500 miles de euros, minorado en el coste de la cancelación de los pasivos emitidos por Ibercaja Banco).

El balance de integración al 1 de julio de 2013, fecha de adquisición a efectos contables, reflejando tanto el valor razonable de los activos y pasivos consolidados de Banco Grupo Cajatres, S.A., como determinados activos intangibles que no estaban registrados en la entidad adquirida y habiendo eliminado los instrumentos financieros afectos a los pasivos emitidos por Ibercaja Banco comentados anteriormente, incluía un patrimonio neto de 130.074 miles de euros, sin incluir el importe de los intereses minoritarios.

Por diferencia entre la contraprestación por el negocio adquirido y la suma en la fecha de adquisición del valor razonable de los activos y pasivos y el importe de los intereses minoritarios, se registró un fondo de comercio en las cuentas anuales consolidadas de 128.065 miles de euros. Este fondo de comercio tiene en consideración, entre otros factores, los resultados futuros, las sinergias esperadas de la combinación de la adquirida y la adquirente, así como otros activos intangibles que no cumplen las condiciones para su reconocimiento por separado.

La normativa contable vigente establece un período de un año durante el cual la valoración de los activos y pasivos adquiridos no se considera definitiva, por considerarse el plazo que el adquirente requiere para obtener la información necesaria para valorarlos correctamente. Una vez finalizado dicho período, la Sociedad no necesitó modificar el fondo de comercio registrado inicialmente.

1.10.3. Integración plena

Con fecha 1 de octubre de 2014 se otorgó la escritura de fusión por absorción de Ibercaja Banco, S.A. (sociedad absorbente) y de Banco Grupo Cajatres, S.A. (sociedad absorbida), con disolución sin liquidación de la sociedad absorbida y traspaso en bloque, a título universal, de su patrimonio a la sociedad absorbente.

Como consecuencia de la fusión por absorción, Ibercaja Banco, S.A., asumió todas las obligaciones y quedó subrogado en el ejercicio de todos los derechos y acciones de Banco Grupo Cajatres, S.A. En particular, y sin carácter limitativo, Ibercaja Banco, S.A., se subrogó en la posición de emisor de todos los valores en circulación (distintos de las acciones) emitidos por Banco Grupo Cajatres, S.A.

La fusión no tuvo ningún efecto sobre las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2014.

1.11. Hechos posteriores

Con fecha 2 de febrero de 2016 Ibercaja Banco, S.A., acordó transmitir el cien por cien del capital de su filial Gestión de Inmuebles Salduvia, S.A., a favor de Global Acamar, S.L., sociedad filial al cien por cien del grupo Aktúa.

Las partes, además, se obligaron a suscribir un contrato de prestación de servicios en virtud del cual Aktúa, a través del vehículo adquirido, se obliga a prestar al Grupo Ibercaja los servicios necesarios para la administración, gestión y comercialización de los activos inmobiliarios sujetos a dicho contrato, con exclusividad en la prestación de este servicio. Esta operación, cuyo importe asciende a 70 millones de euros y generará una plusvalía aproximada del mismo importe (antes de impuestos), persigue establecer una alianza estable con un socio industrial de primer nivel, que refuerce la estrategia de la Entidad de impulsar la venta de activos inmobiliarios por el canal minorista y de simplificar y optimizar su estructura en el ámbito de negocio inmobiliario.

1.12. Cambios en los criterios y estimaciones contables

1.12.1. Cambios en los criterios contables

A continuación se presenta una relación de las modificaciones en la normativa contable aplicable al Grupo que pueden considerarse más relevantes.

Durante el ejercicio 2015, no ha entrado en vigor ninguna norma, modificación o interpretación obligatoria significativa.

A la fecha de formulación de estas cuentas anuales consolidadas, las siguientes normas e interpretaciones (las más relevantes adoptadas a esa fecha) han sido publicadas por el IASB y no han entrado en vigor, bien porque su fecha de efectividad es posterior a la fecha de estas cuentas, o bien porque aún no han sido adoptadas por la Unión Europea:

Aprobadas para su aplicación en la Unión Europea

- **NIC 19 (Modificación) «Beneficios a los empleados. Contribuciones de empleados a planes de prestación definida»**

La NIC 19 (revisada en 2011) distingue entre aportaciones de los empleados relacionadas con el servicio prestado y aquellas otras no ligadas al servicio. La modificación actual distingue además entre aportaciones ligadas al servicio solo en el ejercicio en que surgen y aquellas ligadas al servicio en más de un ejercicio. La modificación permite que las aportaciones ligadas al servicio que no varían con la duración del mismo se deduzcan del coste de las prestaciones devengadas en el ejercicio en que se presta el correspondiente servicio. Por su parte, las aportaciones ligadas al servicio que varían de acuerdo con la duración del mismo, deben extenderse durante el período de prestación del servicio usando el mismo método de asignación que se aplica a las prestaciones. Esta modificación aplica a los ejercicios anuales que comiencen a partir del 1 de febrero de 2015 y aplica retrospectivamente.

- **NIIF 11 (Modificación) «Contabilización de las adquisiciones de participaciones en las operaciones conjuntas»**

Exige aplicar los principios de contabilización de una combinación de negocios a un inversor que adquiere una participación en una operación conjunta que constituye un negocio. Específicamente, tendrá que valorar los activos y pasivos identificables a valor razonable; reconocer como gasto los costes relacionados con la adquisición; reconocer el impuesto diferido; y reconocer el residual como fondo de comercio. Todos los demás principios de la contabilización de una combinación de negocios aplican, a menos que entren en conflicto con la NIIF 11. Esta modificación se aplicará prospectivamente para los ejercicios anuales que comiencen a partir de 1 de enero de 2016, si bien se permite su aplicación anticipada.

- **NIC 16 y NIC 38 (Modificación) «Aclaración sobre métodos aceptables de depreciación y amortización»**

Esta modificación aclara que no es adecuado emplear métodos basados en ingresos ordinarios para calcular la depreciación de un activo porque los ingresos ordinarios generados por una actividad que incluye el uso de un activo generalmente reflejan factores distintos del consumo de los beneficios económicos incorporados al activo. El IASB también aclara que generalmente se presume que los ingresos ordinarios son una base inadecuada para valorar el consumo de los beneficios económicos incorporados en un activo intangible. Esta modificación será efectiva para los ejercicios anuales que comiencen a partir de 1 de enero de 2016, y se aplicará prospectivamente. Se admite la aplicación anticipada de la modificación.

- **NIC 1 (Modificación) «Iniciativa sobre información a revelar»**

Las modificaciones a la NIC 1 animan a las empresas a aplicar el juicio profesional en la determinación de qué información revelar en los estados financieros. Las modificaciones hechas aclaran que la materialidad aplica al conjunto de estados financieros y que la inclusión de información inmaterial puede impedir la utilidad

de la información financiera. Además, las modificaciones clarifican que las entidades deberían usar el juicio profesional al determinar dónde y en qué orden se presenta la información en los estados financieros.

Las modificaciones a la NIC 1 son de aplicación obligatoria para ejercicios anuales que comiencen a partir de 1 de enero de 2016.

- **NIC 27 (Modificación) «Método de la participación en estados financieros separados»**

Se modifica la NIC 27 para restablecer la opción de usar el método de la participación para contabilizar inversiones en dependientes, negocios conjuntos y asociadas en los estados financieros separados de una entidad. También se ha aclarado la definición de estados financieros separados. Una entidad que elija cambiar al método de la participación aplicará las modificaciones para ejercicios anuales que comiencen a partir de 1 de enero de 2016 de acuerdo con la NIC 8, «Políticas contables, cambios en las estimaciones contables y errores». Se permite su adopción anticipada.

No aprobadas para su aplicación en la Unión Europea

- **NIIF 15 «Ingresos ordinarios procedentes de contratos de clientes»**

En mayo de 2014, el IASB y el FASB emitieron conjuntamente una norma convergente en relación con el reconocimiento de ingresos ordinarios procedentes de contratos con clientes. Bajo esta norma, los ingresos se reconocen cuando un cliente obtiene el control del bien o servicio vendido, es decir, cuando tiene tanto la capacidad de dirigir el uso como de obtener los beneficios del bien o servicio. Esta NIIF incluye una nueva guía para determinar si deben reconocer los ingresos a lo largo del tiempo o en un momento determinado del mismo. La NIIF 15 exige información amplia tanto de los ingresos reconocidos como de los ingresos que se espera reconocer en el futuro en relación con contratos existentes. Asimismo, exige información cuantitativa y cualitativa sobre los juicios significativos realizados por la dirección en la determinación de los ingresos que se reconocen, así como sobre los cambios en estos juicios. La NIIF 15 será efectiva para los ejercicios anuales que comiencen a partir de 1 de enero de 2017, si bien se permite su adopción anticipada.

- **NIIF 9 «Instrumentos financieros»**

Con fecha 24 de julio de 2014, el IASB emitió la NIIF 9 que sustituirá en el futuro a la NIC 39. Existen diferencias relevantes con la norma actual, en relación con los activos financieros, entre otras, la aprobación de un nuevo modelo de clasificación basado en dos únicas categorías de coste amortizado y valor razonable, la desaparición de las actuales clasificaciones de «Inversiones mantenidas hasta vencimiento» y «Activos financieros disponibles para la venta», el análisis de deterioro solo para los activos que van a coste amortizado y la no segregación de derivados implícitos en contratos de activos financieros.

En relación con los pasivos financieros, las categorías de clasificación propuestas por NIIF 9 son similares a las ya existentes en NIC 39, de modo que no deberían existir diferencias muy relevantes salvo por el requisito de registro de las variaciones del valor razonable relacionado con el riesgo propio de crédito como un componente del patrimonio, en el caso de los pasivos financieros a los que se ha aplicado la opción de valor razonable.

La contabilidad de coberturas también implicará cambios, pues el enfoque de la norma es distinto al de la actual NIC 39 al tratar de alinear la contabilidad con la gestión económica del riesgo.

El IASB ha establecido como fecha de aplicación obligatoria el 1 de enero de 2018, con la posibilidad de aplicarla de forma anticipada.

La Dirección estima que la futura aplicación de la NIIF 9 puede tener impacto en la valoración de los activos y pasivos financieros actualmente reportados, en particular en lo que se refiere a la estimación de las provisiones por insolvencias. El Grupo inició a finales del ejercicio de 2014 los trabajos preparatorios para la implementación de esta norma, los cuales han continuado durante el ejercicio 2015, especialmente los necesarios para el desarrollo de una metodología de cálculo de las pérdidas esperadas, que requerirá cambios extensivos en los sistemas y procesos del Grupo, así como en la gobernanza de la información financiera.

Los diferentes planes de trabajo que soportan la implementación de la NIIF 9 no se han completado a la fecha de formulación de las presentes cuentas anuales consolidadas. Por ello, el Grupo a día de hoy no ha cuantificado el posible impacto del nuevo modelo de cálculo de pérdida esperada.

- **NIIF 10 y NIC 28 (Modificación) «Venta o aportación de activos entre un inversor y sus asociadas o negocios conjuntos»**

Estas modificaciones aclaran el tratamiento contable de las ventas y aportaciones de activos entre un inversor y sus asociadas y negocios conjuntos que dependerá de si los activos no monetarios vendidos o aportados a una asociada o negocio conjunto constituyen un «negocio». El inversor reconocerá la ganancia o pérdida completa cuando los activos no monetarios constituyan un «negocio». Si los activos no cumplen la definición de negocio, el inversor reconoce la ganancia o pérdida en la medida de los intereses de otros inversores. Las modificaciones solo aplicarán cuando un inversor venda o aporte activos a su asociada o negocio conjunto. Las modificaciones a NIIF 10 y NIC 28 son prospectivas y serán efectivas para los ejercicios anuales que comiencen a partir de 1 de enero de 2016.

- **NIIF 16 «Arrendamientos»**

En enero de 2016, el IASB publicó una nueva norma sobre arrendamientos, que deroga la NIC 17 «Arrendamientos», fruto de un proyecto conjunto con el FASB. El IASB y el FASB han llegado a las mismas conclusiones en muchas áreas relacionadas con la contabilización de los contratos de arrendamiento, incluida la definición de un arrendamiento, la exigencia, como regla general, de reflejar los arrendamientos en balance y la valoración de los pasivos por arrendamientos. El IASB y el FASB también acordaron no incorporar cambios sustanciales a la contabilización por parte del arrendador, manteniéndose requisitos similares a los de la normativa anteriormente vigente. Sigue habiendo diferencias entre el IASB y el FASB en cuanto al reconocimiento y presentación de los gastos relacionados con los arrendamientos en la cuenta de resultados y en el estado de flujos de efectivo.

Bajo NIIF-IASB, la NIIF 16 es aplicable obligatoriamente a partir de 1 de enero de 2019; se puede optar por aplicar la NIIF 16 anticipadamente, pero solo si a la vez se aplica la NIIF 15 «Ingresos ordinarios procedentes de contratos con clientes».

- **NIC 12 (Modificación) «Reconocimiento de activos por impuesto diferido por pérdidas no realizadas»**

Esta modificación aclara cómo contabilizar los activos por impuesto diferido relacionados con inversiones en instrumentos de deuda valorados a valor razonable. Las disminuciones en el valor en libros por debajo del coste de un instrumento de deuda a tipo fijo valorado a valor razonable, donde la base fiscal se mantiene a coste, dan lugar a diferencias temporarias deducibles. La estimación de los probables beneficios fiscales futuros puede incluir la recuperación de algunos de los activos de una entidad por encima de su valor en libros, si existe la evidencia suficiente correspondiente. Este puede ser el caso, por ejemplo, cuando una entidad espera mantener en su cartera un instrumento de deuda a tipo fijo y recoger los flujos de efectivo contractuales.

La modificación es efectiva para los ejercicios anuales que comiencen a partir de 1 de enero de 2017, si bien se permite su adopción anticipada. Como regla general, se aplicará retrospectivamente. No obstante, en la fecha de aplicación inicial de la modificación, existe la opción de registrar el cambio en el patrimonio del período comparativo contra el saldo inicial de la reserva por ganancias acumuladas.

El Grupo está analizando el impacto que estas normas y modificaciones puedan tener sobre los Estados financieros consolidados, que dependerá, tanto del contenido de la norma que sea finalmente aprobado por la Unión Europea como de la composición del Grupo y sus negocios en el momento de su aplicación.

1.12.2 Cambios en las estimaciones contables

No se han producido cambios significativos en los criterios utilizados para determinar las estimaciones contables.

2. PRINCIPIOS Y POLÍTICAS CONTABLES Y CRITERIOS DE VALORACIÓN APLICADOS

En la elaboración de las cuentas anuales consolidadas del Grupo correspondientes al ejercicio 2015 se han aplicado los siguientes principios, políticas contables y criterios de valoración:

2.1. Consolidación y combinaciones de negocios

2.1.1. Entidades dependientes

Se consideran «entidades dependientes» aquellas sobre las que la entidad tiene capacidad para ejercer control, que se manifiesta, general aunque no únicamente, por la propiedad, directa o indirecta, de más del 50% de los derechos de voto de las entidades participadas o, aun siendo inferior o nulo este porcentaje, por la existencia de otras circunstancias o acuerdos que otorguen el control. Conforme a lo dispuesto en la normativa vigente, se entiende por control el poder de dirigir las políticas financieras y operativas de una entidad, con el fin de obtener beneficios de sus actividades.

En los Anexos I y II se facilita información significativa sobre estas sociedades.

Los estados financieros de las entidades dependientes se consolidan por aplicación del método de integración global tal y como este es definido en la normativa vigente. Consecuentemente, todos los saldos derivados de las transacciones efectuadas entre las sociedades consolidadas por este método y que son significativos han sido eliminados en el proceso de consolidación. Adicionalmente, la participación de terceros en:

- el patrimonio neto del Grupo se presenta en el epígrafe «Intereses minoritarios» del balance consolidado,
- los resultados consolidados del ejercicio se presentan en el epígrafe «Resultado atribuido a intereses minoritarios» de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

La consolidación de los resultados generados por las sociedades dependientes adquiridas en un ejercicio se realiza tomando en consideración, únicamente, los relativos al período comprendido entre la fecha de adquisición y el cierre de ese ejercicio. Paralelamente, la consolidación de los resultados generados por las sociedades dependientes enajenadas en un ejercicio se realiza tomando en consideración, únicamente, los relativos al período comprendido entre el inicio del ejercicio y la fecha de enajenación.

2.1.2. Entidades multigrupo

Se consideran «entidades multigrupo» aquellas sobre las que, no siendo dependientes, se tienen acuerdos contractuales de control conjunto, en virtud de los cuales las decisiones sobre las actividades relevantes se toman de forma unánime por las entidades que comparten el control teniendo derecho a sus activos netos.

Estas participaciones se valoran de acuerdo al «método de la participación» (Nota 2.1.3).

En los Anexos I y II se facilita información relevante sobre estas sociedades.

2.1.3. Entidades asociadas

Se consideran «entidades asociadas» aquellas sobre las que la Institución tiene capacidad para ejercer influencia significativa, aunque no constituyen una unidad de decisión con la misma ni se encuentran bajo control conjunto. En general, aunque no exclusivamente, esta capacidad se supone cuando se ostenta una participación (directa o indirecta) igual o superior al 20% de los derechos de voto de la entidad participada.

En las cuentas anuales consolidadas, las entidades asociadas se valoran por el «método de la participación», tal y como este es definido en la normativa vigente.

Si como consecuencia de las pérdidas en que haya incurrido una entidad asociada su patrimonio contable fuese negativo, en el balance consolidado figuraría con valor nulo, a no ser que exista la obligación por parte del Grupo de respaldarla financieramente, en cuyo caso se registraría una provisión para responsabilidades dentro del epígrafe «Provisiones» del pasivo del balance.

En los Anexos I y II se facilita información relevante sobre estas entidades.

2.1.4. Entidades estructuradas

Una entidad estructurada es una entidad que ha sido diseñada de modo que los derechos de voto y/o similares no sean el factor decisivo a la hora de decidir quién la controla.

En aquellos casos en los que el Grupo participa o constituye entidades para la transmisión de riesgos, o con el objetivo de permitir el acceso a determinadas inversiones, se determina si existe control y, por tanto, si las entidades constituidas deben ser objeto de consolidación, tomando en consideración, principalmente, los siguientes factores:

- Análisis de la influencia del Grupo en las actividades de la entidad que sean relevantes para determinar sus rendimientos.
- Compromisos implícitos o explícitos para dar apoyo financiero a la entidad.
- Exposición significativa del Grupo a los rendimientos variables de los activos de la entidad.

Entre estas entidades se encuentran los denominados «fondos de titulización de activos» que el Grupo consolida al existir acuerdos contractuales de apoyo financiero (de uso común en el mercado de las titulaciones). En la práctica totalidad de las titulaciones realizadas por el Grupo, los riesgos transferidos no pueden darse de baja del activo del balance y las emisiones de los fondos de titulización se registran como pasivos dentro del balance del Grupo.

Las sociedades y los fondos de inversión y de pensiones gestionados por el Grupo no cumplen con los requerimientos del marco normativo para considerarlos entidades estructuradas, por lo que no son objeto de consolidación.

En la Nota 27.5 se facilita el detalle de las entidades estructuradas del Grupo.

2.1.5. Combinaciones de negocios

Una combinación de negocios es la unión de dos o más entidades o unidades económicas independientes en una única entidad o grupo de entidades en la que la adquirente obtiene el control del resto de entidades.

A la fecha de adquisición, la entidad adquirente incorporará en sus estados financieros los activos, pasivos y pasivos contingentes de la adquirida, incluidos los activos intangibles no reconocidos por esta, registrándose inicialmente todos ellos por su valor razonable.

Las diferencias positivas entre el coste de las participaciones en el capital de las entidades respecto a los correspondientes valores teórico-contables adquiridos, ajustados en la fecha de la primera combinación de negocios, se imputan de la siguiente forma:

- Si son asignables a elementos patrimoniales concretos de las entidades adquiridas, se imputan aumentando el valor de los activos o reduciendo el valor de los pasivos cuyos valores de mercado fuesen superiores o inferiores, respectivamente, a los valores netos contables con los que figuran en sus balances y cuyo tratamiento contable sea similar al de los mismos activos o pasivos, respectivamente, del grupo.
- Si son asignables a activos intangibles concretos, se imputan mediante su reconocimiento explícito en el balance consolidado siempre que su valor razonable a la fecha de adquisición pueda determinarse fiablemente.
- Las diferencias restantes no imputables se registran como un fondo de comercio que se asigna a una o más unidades generadoras de efectivo específicas.

Las diferencias negativas, una vez establecido su importe, se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias.

Las compras de intereses minoritarios, realizadas con posterioridad a la toma de control de la entidad, se registran como más coste de la combinación de negocios.

En aquellos casos en los que el coste de la combinación de negocios o los valores razonables asignados a los activos, pasivos o pasivos contingentes identificables de la entidad adquirida no pueden determinarse de forma definitiva, la contabilización inicial de la combinación de negocios se considerará provisional; en cualquier caso, el proceso deberá quedar completado en el plazo máximo de un año desde la fecha de adquisición y con efecto en esta fecha.

2.2. Instrumentos financieros

2.2.1. Registro inicial de instrumentos financieros

Los instrumentos financieros se registran inicialmente en el balance consolidado cuando el Grupo se convierte en una parte del contrato que los origina, de acuerdo con las condiciones de dicho contrato. En concreto, los instrumentos de deuda tales como los créditos y los depósitos de dinero se registran en la fecha en la que surge el derecho legal a recibir o la obligación legal de pagar, respectivamente, efectivo. Por su parte, los derivados financieros, con carácter general, se registran en la fecha de su contratación.

Las operaciones de compraventa de activos financieros instrumentadas mediante contratos convencionales se registran en la fecha en la que los beneficios, riesgos, derechos y deberes inherentes a todo propietario sean de la parte adquiriente, que dependiendo del tipo de activo financiero comprado o vendido puede ser la fecha de contratación o la fecha de liquidación o entrega. En particular, las operaciones realizadas en el mercado de divisas de contado se registran en la fecha de liquidación, las operaciones realizadas con instrumentos de capital negociados en mercados secundarios de valores españoles se registran en la fecha de contratación y las operaciones realizadas con instrumentos de deuda negociados en mercados secundarios de valores españoles se registran en la fecha de liquidación.

2.2.2. Baja de los instrumentos financieros

Un activo financiero se da de baja del balance consolidado cuando se produce alguna de las siguientes circunstancias:

- Los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo que genera han expirado, o
- se transfiere el activo financiero y se transmiten sustancialmente sus riesgos y beneficios (Nota 2.8).

Por su parte, un pasivo financiero se da de baja del balance cuando se han extinguido las obligaciones que genera o cuando se readquiere por parte del Grupo.

2.2.3. Valor razonable y coste amortizado de los instrumentos financieros

Se entiende por valor razonable de un instrumento financiero en una fecha determinada el importe por el que podría ser comprado o vendido en esa fecha entre dos partes, debidamente informadas, en una transacción realizada en condiciones de independencia mutua. La referencia más objetiva y habitual del valor razonable de un instrumento financiero es el precio que se pagaría en un mercado organizado, transparente y profundo («precio de cotización» o «precio de mercado»).

Cuando no existe precio de mercado para un determinado instrumento financiero, se recurre para estimar su valor razonable al establecido en transacciones recientes de instrumentos análogos y, en su defecto, a modelos de valoración suficientemente contrastados por la comunidad financiera internacional, teniéndose en consideración las peculiaridades específicas del instrumento a valorar y, muy especialmente, los distintos tipos de riesgos que lleva asociados.

Concretamente, el valor razonable de los derivados financieros negociados en mercados organizados, transparentes y profundos, incluidos en las carteras de negociación se asimila a su cotización diaria y si, por razones excepcionales, no se puede establecer su cotización en una fecha dada, se recurre para valorarlos a métodos similares a los utilizados para valorar los derivados no negociados en mercados organizados.

El valor razonable de los derivados no negociados en mercados organizados o negociados en mercados organizados poco profundos o transparentes se asimila a la suma de los flujos de caja futuros con origen en el instrumento, descontados a la fecha de la valoración («valor actual» o «cierre teórico»), utilizándose en el proceso de valoración métodos reconocidos por los mercados financieros: «valor actual neto» (VAN), modelos de determinación de precios de opciones, etc.

Por coste amortizado se entiende el coste de adquisición de un activo o pasivo financiero corregido por los reembolsos de principal y de intereses y, según el caso, por la parte imputada en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, mediante la utilización del método del tipo de interés efectivo, de la diferencia entre el importe inicial y el valor de reembolso de dichos instrumentos financieros. En el caso de los activos financieros el coste amortizado incluye, además, las correcciones a su valor motivadas por el deterioro que hayan experimentado.

El tipo de interés efectivo es el tipo de actualización que iguala el valor inicial de un instrumento financiero a la totalidad de sus flujos de efectivo estimados por todos los conceptos a lo largo de su vida remanente, sin considerar las pérdidas por riesgo de crédito futuras. Para los instrumentos financieros a tipo de interés fijo, el tipo de interés efectivo coincide con el tipo de interés contractual establecido en el momento de su adquisición, ajustado, en su caso, por las comisiones y por los costes de transacción que, de acuerdo a lo dispuesto en la normativa vigente, deban incluirse en el cálculo de dicho tipo de interés efectivo. En los instrumentos financieros a tipo de interés variable, el tipo de interés efectivo se estima de manera análoga a las operaciones de tipo fijo, siendo recalculado en cada fecha de revisión del tipo de interés contractual de la operación atendiendo a los cambios que hayan sufrido los flujos de efectivo futuros de la operación.

2.2.4. Clasificación y valoración de los activos y pasivos financieros

Los instrumentos financieros se presentan clasificados en el balance consolidado del Grupo de acuerdo a las siguientes categorías:

- **Activos y pasivos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias:** en esta categoría se integran los siguientes instrumentos financieros:

–**Activos y pasivos financieros incluidos en la cartera de negociación:** aquellos que se adquieren con la intención de realizarse a corto plazo, los que forman parte de una cartera de instrumentos financieros identificados y gestionados conjuntamente, para la que hay evidencia de actuaciones recientes para obtener ganancias a corto plazo y los instrumentos derivados que no cumplen con la definición de contrato de garantía financiera y no han sido designados como instrumentos de cobertura, incluidos aquellos segregados de instrumentos financieros híbridos en aplicación de lo dispuesto en la normativa vigente.

También se considera cartera de negociación las posiciones cortas de valores fruto de ventas de activos adquiridos temporalmente con pacto de retrocesión no opcional o de valores recibidos en préstamo.

–**Otros activos y pasivos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias:** Con el objetivo de evitar diferencias entre los criterios de valoración de los activos y los pasivos asociados, el Grupo clasifica en esta cartera los activos (principalmente participaciones en fondos de inversión) que se gestionan conjuntamente con pasivos por contratos de seguro («Unit linked») valorados por su valor razonable.

Los instrumentos financieros clasificados como a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias se valoran inicialmente por su valor razonable. Las variaciones en dicho valor razonable debidas a los rendimientos (o cargas) devengados del instrumento financiero se registrarán en los epígrafes de «Intereses y rendimientos asimilados», «Intereses y cargas asimiladas» o «Rendimiento de instrumentos de capital» de la

cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, atendiendo a su naturaleza. Los rendimientos de los instrumentos de deuda incluidos en esta categoría se calculan aplicando el método del tipo de interés efectivo. El resto de variaciones producidas en dicho valor razonable se registra con contrapartida en el epígrafe «Resultado de operaciones financieras» de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

En relación a los instrumentos derivados, tanto los calificados como cartera de negociación como los calificados como derivados de cobertura, la Sociedad los gestiona sobre la base de su exposición neta al riesgo de crédito de los mismos, por lo que se ha estimado su valor razonable teniendo en cuenta dicha exposición neta, de acuerdo a lo indicado por el apartado 48 de la NIIF 13.

- **Cartera de inversión a vencimiento:** en esta categoría se incluyen valores representativos de deuda que se negocian en un mercado activo, con vencimiento fijo y flujos de efectivo de importe determinado o determinable, desde su adquisición y en cualquier fecha posterior, con la intención y la capacidad financiera para mantenerlos hasta su vencimiento. Hay capacidad financiera cuando se tienen recursos disponibles para financiar las inversiones hasta su vencimiento.

Los valores representativos de deuda incluidos en esta categoría se valoran inicialmente a su valor razonable, ajustado por el importe de los costes de transacción que sean directamente atribuibles a la adquisición del activo financiero.

Posteriormente se valoran a su coste amortizado y los intereses devengados por estos valores, calculados mediante la aplicación del método del tipo de interés efectivo, se registran en el epígrafe «Intereses y rendimientos asimilados» de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

- **Inversiones crediticias:** en esta categoría se incluyen los valores representativos de deuda no negociados en un mercado activo, la financiación prestada a terceros con origen en las actividades típicas de crédito y préstamo, las deudas contraídas por los compradores de bienes y por los usuarios de los servicios. Se incluyen también las operaciones de arrendamiento financiero en las que se actúa como arrendador.

Los activos financieros incluidos en esta categoría se valoran inicialmente por su valor razonable, ajustado por el importe de las comisiones y de los costes de transacción que sean directamente atribuibles a la adquisición del activo financiero. Con posterioridad a su adquisición, los activos incluidos en esta categoría se valoran a su coste amortizado mediante la aplicación del método del tipo de interés efectivo.

Los activos adquiridos a descuento se contabilizan por el efectivo desembolsado y la diferencia entre su valor de reembolso y dicho efectivo se reconoce como ingresos financieros conforme al método del tipo de interés efectivo durante el período que resta hasta su vencimiento.

Los intereses devengados por estos activos, calculados mediante la aplicación del método del tipo de interés efectivo, se registran en el epígrafe «Intereses y rendimientos asimilados» de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

En términos generales, es intención de las entidades consolidadas mantener los préstamos y créditos que tiene concedidos hasta su vencimiento final, razón por la que se presentan en el balance consolidado por su coste amortizado.

- **Activos financieros disponibles para la venta:** en esta categoría se incluyen los valores representativos de deuda no clasificados como inversión a vencimiento, como inversiones crediticias, o a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias y los instrumentos de capital correspondientes a entidades que no sean dependientes, entidades multigrupo o asociadas y que no se hayan clasificado como a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias.

Los instrumentos incluidos en esta categoría se valoran inicialmente por su valor razonable, ajustado por el importe de los costes de transacción que sean directamente atribuibles a la adquisición del activo financiero, los cuales se imputarán a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada mediante la aplicación del método

del tipo de interés efectivo, hasta su vencimiento. Posteriormente a su adquisición, los activos financieros incluidos en esta categoría se valoran por su valor razonable.

No obstante lo anterior, los instrumentos de capital cuyo valor razonable no pueda determinarse de forma suficientemente objetiva aparecen valorados en estas cuentas anuales por su coste, neto de los posibles deterioros de su valor, calculado de acuerdo a los criterios explicados en la Nota 2.3.

Las variaciones que se producen en el valor razonable de los activos financieros clasificados como disponibles para la venta, correspondientes a sus intereses o dividendos devengados, se registran con contrapartida en el epígrafe «Intereses y rendimientos asimilados» y «Rendimiento de instrumentos de capital» de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, respectivamente.

El resto de cambios que se producen en el valor razonable se contabilizan, netos del efecto impositivo, con contrapartida en el patrimonio neto del Grupo en el epígrafe «Patrimonio neto - Ajustes por valoración - Activos financieros disponibles para la venta» hasta el momento en el que se produce la baja del activo financiero, momento en el cual el saldo registrado en dicho epígrafe se traslada a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada en el epígrafe «Resultado de operaciones financieras (neto) - Instrumentos financieros no valorados a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias» o en el epígrafe «Ganancias (pérdidas) de activos no corrientes en venta no clasificados como operaciones interrumpidas» cuando se trate de instrumentos de capital clasificados como disponibles para la venta que sean inversiones estratégicas.

Una inversión en instrumentos de capital se considera estratégica cuando se ha realizado con la intención de establecer o mantener una relación operativa a largo plazo con la participada, de acuerdo a las situaciones previstas en la normativa vigente.

- **Pasivos financieros a coste amortizado:** en esta categoría de instrumentos financieros se incluyen aquellos pasivos financieros que no pertenecen a ninguna de las categorías anteriores.

Los pasivos financieros incluidos en esta categoría se valoran inicialmente por su valor razonable, ajustado por el importe de los costes de transacción que sean directamente atribuibles a su emisión. Posteriormente se valoran a su coste amortizado, calculado mediante la aplicación del método del tipo de interés efectivo.

Los intereses devengados por estos valores, calculados mediante la aplicación de dicho método, se registran en el epígrafe «Intereses y cargas asimiladas» de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

No obstante lo anterior, los instrumentos financieros que deban ser considerados como activos no corrientes en venta de acuerdo a lo dispuesto en la normativa vigente, se presentan registrados en los estados financieros consolidados de acuerdo a los criterios explicados en la Nota 2.18.

2.3. Deterioro del valor de los activos financieros

Un activo financiero se considera deteriorado y consecuentemente se corrige su valor en libros cuando existe una evidencia objetiva de que se han producido eventos que dan lugar a:

- En el caso de instrumentos de deuda (préstamos, créditos y valores representativos de deuda), un impacto negativo en los flujos de efectivo futuros que se estimaron en el momento de formalizarse la transacción.
- En el caso de instrumentos de capital, que no pueda recuperarse íntegramente su valor en libros.

En particular, se considera que un activo es dudoso por razón de la morosidad del cliente cuando aquel tiene algún importe vencido por principal o intereses con más de 90 días de antigüedad y que no haya sido dado de baja del balance consolidado por haberse considerado fallido.

También se considera dudoso por razón de la morosidad del cliente el importe de todas las operaciones del mismo, salvo los avales no financieros, cuando los saldos impagados clasificados como dudosos por razón de su morosidad sean superiores al 20% de los importes pendientes de cobro.

Se consideran riesgos dudosos por razones distintas de la morosidad del cliente, aquellos instrumentos de deuda y aquellos riesgos y compromisos contingentes en los que, sin concurrir las circunstancias para considerarlos fallidos o dudosos por razón de su morosidad, se presentan dudas razonables sobre su reembolso total en los términos pactados contractualmente, así como aquellos riesgos y compromisos de carácter contingente cuyo pago por parte del Grupo sea probable y su recuperación dudosa. Se incluyen en esta categoría operaciones, entre otras, en las que los clientes hayan incurrido en situaciones que supongan un deterioro de su solvencia, tales como el patrimonio negativo, pérdidas continuadas, retrasos generalizados en los pagos, estructura económica o financiera inadecuada, imposibilidad de obtener financiaciones adicionales o flujos de caja insuficientes para atender a sus obligaciones de pago, existencia de saldos reclamados y aquellos sobre los que se haya reclamado judicialmente su reembolso, operaciones sobre las que el deudor haya suscitado litigio de cuya resolución dependa su cobro, operaciones de arrendamiento en las que la entidad haya decidido rescindir el contrato para recuperar la posesión del bien, clientes declarados o que se espere que se van a declarar en concurso de acreedores, clientes con saldos clasificados como dudosos por razón de su morosidad sobre los que, aun no alcanzando los porcentajes antes indicados para considerar la totalidad de sus operaciones como dudosas, se concluya que existen dudas razonables del reembolso de sus deudas, riesgos contingentes en los que los avalados se encuentren en situación de concurso de acreedores, etc.

Adicionalmente a los riesgos que son considerados como dudosos, el Grupo considera como «subestándar» aquellos instrumentos de deuda y riesgos contingentes que, sin cumplir los requisitos para considerarlos como dudosos de acuerdo con lo dispuesto en los párrafos anteriores, en su conjunto presentan debilidades que pueden suponer asumir pérdidas superiores a las coberturas por deterioro de los riesgos en situación de normalidad. Se incluyen en esta categoría, entre otras, las operaciones de clientes que forman parte de colectivos en dificultades, tales como los pertenecientes a una misma área geográfica o los pertenecientes a un mismo sector económico que por sus características pudiesen estar experimentando dificultades.

La corrección del valor en libros de los instrumentos financieros por causa de su deterioro se efectúa con cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del período en el que tal deterioro se manifiesta y las recuperaciones de las pérdidas por deterioro previamente registradas, se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del período en que el deterioro se elimina o se reduce.

Cuando se considera remota la recuperación de cualquier importe registrado, este se da de baja del balance, sin perjuicio de las actuaciones que se puedan llevar a cabo para conseguir su cobro hasta tanto no se hayan extinguido definitivamente sus derechos, sea por prescripción, condonación u otras causas.

A continuación se presentan los criterios aplicados por el Grupo para determinar las posibles pérdidas por deterioro existentes en cada una de las distintas categorías de instrumentos financieros, así como el método seguido para el cálculo de las coberturas contabilizadas por dicho deterioro.

2.3.1. Instrumentos de deuda valorados a su coste amortizado

El importe de las pérdidas por deterioro coincide con la diferencia positiva entre sus respectivos valores en libros y los valores actuales de sus flujos de efectivo futuros previstos. El valor de mercado de los instrumentos de deuda cotizados se considera una estimación razonable del valor actual de sus flujos de efectivo futuros.

Los flujos de efectivo se actualizan al tipo de interés efectivo del instrumento (si su tipo contractual fuese fijo) o al tipo de interés contractual efectivo en la fecha de la actualización (cuando este sea variable). En la estimación de los flujos de efectivo futuros de los instrumentos de deuda se tienen en consideración:

- La totalidad de los importes que está previsto obtener durante la vida remanente del instrumento, incluso, si procede, de los que puedan tener su origen en las garantías con las que cuente (una vez deducidos los costes necesarios para su adjudicación y posterior venta).
- Los diferentes tipos de riesgo a que esté sujeto cada instrumento.

Por lo que se refiere a las pérdidas por deterioro que tienen su causa en la materialización del riesgo de insolvencia de los obligados al pago (riesgo de crédito), un instrumento de deuda sufre deterioro:

- Cuando se evidencia un deterioro en la capacidad de pago del obligado a hacerlo, bien sea puesto de manifiesto por su morosidad, cuando existan importes vencidos con más de 90 días de antigüedad, o por razones distintas de esta, cuando presentan dudas razonables sobre su reembolso en los términos pactados contractualmente aunque no concurriendo razones para clasificarlo como dudoso por razón de la morosidad, y/o
- por materialización del «riesgo-país», entendiéndose como tal el riesgo que concurre en los deudores residentes en un país por circunstancias distintas del riesgo comercial habitual.

El proceso de evaluación de las posibles pérdidas por deterioro de estos activos se lleva a cabo:

- Individualmente, para todos los instrumentos de deuda significativos y para los que, no siendo significativos, no son susceptibles de ser clasificados en grupos homogéneos de instrumentos de características similares atendiendo al tipo de instrumento, sector y área geográfica de actividad del deudor, tipo de garantía, antigüedad de los importes vencidos, etc.
- Colectivamente, el Grupo establece distintas clasificaciones de las operaciones en atención a la naturaleza de los obligados al pago y de las condiciones del país en que residen, situación de la operación y tipo de garantía con la que cuenta, antigüedad de la morosidad, etc. y se aplica para cada uno de estos grupos de riesgo las pérdidas por deterioro («pérdidas identificadas») que deben ser reconocidas en las cuentas anuales de las entidades consolidadas.

Contraste de las provisiones por riesgo de crédito

En el marco de las NIIF-UE, la Norma Internacional de Contabilidad 39 de «Instrumentos financieros: Reconocimiento y Medición», en el que se regulan los criterios de valoración y deterioro de los activos financieros valorados al coste amortizado, se considera importante la vinculación entre las políticas de seguimiento del riesgo de crédito y el registro contable de provisiones bajo NIIF.

La gestión del Riesgo de Crédito constituye una prioridad para la Entidad con el objetivo de facilitar un crecimiento sostenible y equilibrado, garantizar en todo momento la solidez financiera y patrimonial y optimizar la relación rentabilidad riesgo. Estos principios se recogen en el Manual de Políticas Contables de Gestión del Riesgo de Crédito.

El proceso de análisis para la clasificación y deterioro de un activo financiero, se basa en las siguientes consideraciones:

- Determinación de las evidencias e indicios objetivos de deterioro.

Con la finalidad de identificar activos financieros que pueden estar deteriorados, se ha establecido un conjunto de indicadores para detectar los eventos e indicios de deterioro con base a la experiencia del Grupo en la gestión del Riesgo de Crédito y con el objetivo de anticipar proactivamente la existencia de eventos de deterioro.

Se considera que un activo financiero o un grupo de activos financieros está deteriorado si existen eventos que tienen un impacto sobre los flujos de efectivo futuros estimados y se engloban en algunos de los siguientes grupos:

- Importantes dificultades financieras del emisor o deudor.
- Incumplimiento de cláusulas contractuales, impagos o retrasos en el pago de intereses.
- Otorgamiento de concesiones o ventajas derivadas de sus dificultades financieras.
- Probabilidad de que el prestatario entre en quiebra o reestructuración.

- Segmentación de la cartera.

Para realizar el análisis del deterioro de los activos financieros, se tiene en cuenta la agrupación por segmentos de la cartera crediticia en función de la similitud de las características del riesgo de crédito y la capacidad de pago de los deudores, adaptado al CRR n.º 575/2013.

- Determinación del umbral de significatividad.

Tras la determinación de las evidencias objetivas de deterioro y la segmentación de la cartera, se ha establecido el umbral de significatividad que determina la clasificación del acreditado como individualmente significativo o no.

Dado que en la normativa –NIC 39– no se establece ningún umbral concreto que estipule el importe a partir del cual un activo se considere «individualmente significativo» se ha asimilado a los criterios de seguimiento a nivel centralizado.

–Acreditados individualmente significativos:

Se considerarán acreditados individualmente significativos aquellos que han superado el umbral de significatividad fijado anteriormente en función del segmento al que pertenecen, siendo clasificados como normales o dudosos dependiendo de la existencia de evidencias objetivas de deterioro.

Para los acreditados clasificados como normales el análisis de provisiones se realizará mediante el análisis colectivo; para aquellos clasificados como dudosos se calculará la provisión correspondiente mediante el análisis individualizado, considerándose dos metodologías para el cálculo del valor recuperable:

- a) Generación de flujos de caja por la propia actividad (Going Concern): se aplicará para aquellos acreditados para los que se estima capacidad de generar flujos de caja futuros con el desarrollo del propio negocio que permitan la devolución de parte o de la totalidad de la deuda contraída. Adicionalmente, es posible que dichos flujos puedan ser complementados con potenciales ventas de activos patrimoniales no esenciales para la generación de los mencionados flujos de caja.
- b) Ejecución de garantías (Gone Concern): se aplicará para aquellos acreditados que no tienen capacidad de generar flujos de caja con el desarrollo de su propio negocio, siendo la única forma de recuperar la inversión, la ejecución y posterior liquidación de sus activos.

El importe de la pérdida se medirá como la diferencia entre el importe en libros del activo y el valor presente de los flujos de efectivo futuros estimados, descontados con la tasa de interés efectiva actual del activo financiero.

–Acreditados no significativos:

Se considerarán acreditados no significativos aquellos que no han superado el umbral de significatividad fijado anteriormente en función del segmento al que pertenecen, siendo clasificados como normales o dudosos en función de la existencia de evidencias objetivas de deterioro.

Tanto para los acreditados individualmente significativos clasificados como normales como los no significativos, sea cual fuere su clasificación, el cálculo de provisiones se realizará mediante el análisis colectivo, basado en los siguientes parámetros de riesgo de crédito:

- a) Exposición en el momento de incumplimiento (EAI) con la contraparte una vez se encuentra en situación de incumplimiento.
- b) Probabilidad de incumplimiento (PI) obtenida a partir de las series históricas de incumplimientos observadas en la entidad (ODF).
- c) Severidad (LGD) mide la pérdida que se produciría en caso de incumplimiento, expresada como porcentaje sobre la exposición total en el momento del impago.

Al 31 de diciembre de 2015, la Entidad ha contrastado los cálculos realizados bajo Circular 4/2004 con el cálculo de pérdida incurrida a nivel de la cartera de riesgo de crédito, a nivel individual y colectivo, verificando que el importe registrado se adecúa a los requerimientos de la NIC 39.

2.3.2. Instrumentos de deuda clasificados como disponibles para la venta

La pérdida por deterioro equivale, en su caso, a la diferencia positiva entre su coste de adquisición (neto de cualquier amortización de principal) y su valor razonable una vez deducida cualquier pérdida por deterioro previamente reconocida en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

En el caso de pérdidas por deterioro surgidas por razón de insolvencia del emisor de los títulos de deuda clasificados como disponibles para la venta, el procedimiento seguido por el Grupo para el cálculo de dichas pérdidas coincide con el criterio explicado anteriormente en el apartado 2.3.1. para los instrumentos de deuda valorados a su coste amortizado.

Cuando existe una evidencia objetiva de que las diferencias negativas surgidas en la valoración de estos activos tienen su origen en un deterioro, estas dejan de presentarse en el epígrafe del patrimonio neto «Ajustes por Valoración - Activos financieros disponibles para la venta» y se registran por todo el importe acumulado hasta entonces en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. De recuperarse posteriormente la totalidad o parte de las pérdidas por deterioro, su importe se reconocería en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del período en que se produce la recuperación.

2.3.3. Instrumentos de capital clasificados como disponibles para la venta

La pérdida por deterioro equivale, en su caso, a la diferencia positiva entre su coste de adquisición y su valor razonable, una vez deducida cualquier pérdida por deterioro previamente reconocida en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

Los criterios seguidos para el registro de las pérdidas por deterioro de los instrumentos de capital clasificados como disponibles para la venta son similares a los aplicables a «instrumentos de deuda» (según se explica en la Nota 2.3.2.), salvo por el hecho de que cualquier recuperación que se produzca de tales pérdidas se reconoce en el epígrafe del patrimonio neto «Ajustes por valoración - Activos financieros disponibles para la venta».

Para instrumentos de patrimonio cotizados, teniendo en cuenta las mejores prácticas recomendadas por los organismos supervisores (ESMA y CNMV), la Sociedad establece rangos porcentuales o temporales de caída en la cotización respecto al coste, conforme a los cuales concluye que existe una evidencia objetiva de deterioro como consecuencia de una caída significativa o prolongada en la cotización. Estos rangos son una caída de un 40% de la cotización bursátil o una situación de pérdida continuada a lo largo de un período superior a 18 meses. La Sociedad considera adicionalmente como evidencia de deterioro las situaciones en que el emisor está declarado, o es probable que lo declaren, en concurso o tiene dificultades financieras significativas.

No existen otros rangos que representen indicios previos de deterioro, si bien la Sociedad realiza un análisis individualizado de todas aquellas inversiones en las que pueda existir algún indicio de deterioro diferente de la caída en la cotización, con independencia de que no se hayan superado los rangos mencionados anteriormente.

2.3.4. Instrumentos de capital valorados a coste

La pérdida por deterioro equivale, en su caso, a la diferencia entre su valor en libros y el valor actual de los flujos de caja futuros esperados, actualizados al tipo de rentabilidad de mercado para otros valores similares.

Las pérdidas por deterioro se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del período en el que se manifiestan, minorando directamente el coste del instrumento. Estas pérdidas solo pueden recuperarse posteriormente en el caso de venta de los activos.

2.4. Coberturas contables

El Grupo utiliza derivados financieros como parte de su estrategia para disminuir su exposición a los riesgos de tipo de interés y tipo de cambio de moneda extranjera cuando las operaciones realizadas cumplen los requisitos establecidos en la normativa vigente.

El Grupo designa una operación como de cobertura desde el momento inicial. En la documentación de las operaciones de cobertura se identifican los instrumentos cubiertos y los de cobertura, además de la naturaleza del riesgo que se pretende cubrir, así como los criterios o métodos seguidos por el Grupo para valorar su eficacia a lo largo de toda la duración.

El Grupo solo considera como operaciones de cobertura aquellas que son altamente eficaces a lo largo de toda su duración. Una cobertura se considera altamente eficaz si durante su plazo previsto de duración las variaciones que se produzcan en el valor razonable atribuidas al riesgo cubierto son compensadas en su práctica totalidad por las variaciones en el valor razonable de los instrumentos de cobertura.

Para medir la efectividad de las operaciones de cobertura, el Grupo analiza si, desde el inicio y hasta el final del plazo definido para la operación, se puede esperar prospectivamente que los cambios en el valor razonable de la partida cubierta que sean atribuibles al riesgo cubierto serán compensados casi completamente por los cambios en el valor razonable de los instrumentos de cobertura y que, retrospectivamente, los resultados de la cobertura hayan oscilado dentro de un rango de variación del ochenta al ciento veinticinco por ciento respecto al resultado de la partida cubierta.

El Grupo realiza operaciones de cobertura de valor razonable de activos y pasivos financieros o de compromisos en firme aún no reconocidos, o de una porción identificada de los mismos, atribuible a un riesgo en particular y siempre que afecten a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. Las diferencias producidas tanto en los elementos de cobertura como en los elementos cubiertos, en lo que se refiere al tipo de riesgo cubierto, se reconocen directamente en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

Además de las operaciones de cobertura anteriormente descritas, el Grupo realiza operaciones de cobertura de valor razonable del riesgo de tipo de interés de un determinado importe de activos financieros (o pasivos financieros) que forman parte del conjunto de instrumentos de su cartera, pero no instrumentos concretos, y que contablemente se suelen denominar como macro-coberturas.

La técnica contable de la macro-cobertura exige la evaluación periódica de su eficacia, y por ello se realiza trimestralmente la verificación de la eficacia mediante la comprobación de que la posición neta de activos y pasivos que vencen o reprecian en la banda temporal correspondiente resulta superior o igual al importe cubierto (suma de instrumentos de cobertura en la banda de referencia). Las ineficacias, por tanto, se producen cuando el importe cubierto resulte superior al neto de activos y pasivos de la misma banda temporal, registrándose inmediatamente el valor razonable de la parte ineficaz en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

El Grupo interrumpe la contabilización de las operaciones de cobertura como tales cuando el instrumento de cobertura vence o es vendido, cuando la operación de cobertura deja de cumplir los requisitos para ser considerada como tal o se procede a revocar la consideración de la operación como de cobertura.

Cuando de acuerdo a lo dispuesto en el párrafo anterior se produzca la interrupción de la operación de cobertura de valor razonable, los ajustes en su valor realizados con motivo de la aplicación de la contabilidad de coberturas se imputarán a la cuenta de resultados hasta el vencimiento de los instrumentos cubiertos, aplicando el tipo de interés efectivo recalculado en la fecha de interrupción de dicha operación de cobertura.

2.5. Operaciones en moneda extranjera

2.5.1. Moneda funcional

La moneda funcional y de presentación del Grupo es el euro. Consecuentemente todos los saldos y transacciones denominados en monedas diferentes al euro se consideran denominados en «moneda extranjera».

El desglose del contravalor de los principales saldos de activo y pasivo del balance consolidado mantenidos en moneda extranjera, atendiendo a la naturaleza de las partidas que los integran y a las divisas más significativas en las que se encuentran denominados, es el siguiente:

(Miles de euros)	Contravalor			
	2015		2014	
	Activos	Pasivos/ Patrimonio Neto	Activos	Pasivos/ Patrimonio neto
Desglose por tipo de cartera				
Activos/Pasivos financieros a valor razonable con cambios en patrimonio	25.588	(301)	28.034	(270)
Inversiones crediticias/Pasivos a coste amortizado	78.144	55.393	52.580	42.570
Resto	–	5.387	78	110
	103.732	60.479	80.692	42.410
Desglose por tipo de moneda				
Dólares USA	69.158	52.459	48.131	39.495
Libras esterlinas	18.948	1.199	16.941	1.172
Franco suizos	2.414	686	7.979	1.136
Yenes japoneses	1.694	38	2.354	28
Dólares canadienses	7.798	5.561	324	232
Resto	3.720	536	4.963	347
	103.732	60.479	80.692	42.410

2.5.2. Criterios de conversión de los saldos en moneda extranjera

Las transacciones en moneda extranjera se registran inicialmente por el contravalor en euros resultante de aplicar los tipos de cambio en vigor en las fechas en que se realizan las operaciones. Posteriormente se convierten los saldos monetarios en moneda extranjera a su moneda funcional utilizando el tipo de cambio vigente a la fecha de emisión de información financiera.

Asimismo:

- Las partidas no monetarias valoradas a su coste histórico se convierten a la moneda funcional al tipo de cambio de la fecha de su adquisición.
- Las partidas no monetarias valoradas a su valor razonable se convierten a la moneda funcional al tipo de cambio de la fecha en que se determinó el mismo.

2.5.3. Registro de las diferencias de cambio

Las diferencias de cambio que se producen al convertir los saldos en moneda extranjera a la moneda funcional de las entidades consolidadas se registran, con carácter general, por su importe neto en el epígrafe «Diferencias de cambio (netas)» de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, a excepción de las diferencias de cambio producidas en instrumentos financieros clasificados a su valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias, las cuales se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada en el epígrafe «Resultados de las operaciones financieras (neto)» sin diferenciarlas del resto de variaciones que pueda sufrir su valor razonable.

No obstante lo anterior, se registran en el epígrafe del patrimonio neto consolidado «Ajustes por valoración - Diferencias de cambio» del balance consolidado, hasta el momento en que estas se realicen, las diferencias de cambio surgidas en instrumentos de capital en moneda extranjera cuyo valor razonable se ajusta con contrapartida en el patrimonio neto.

No existe ningún importe registrado en el citado epígrafe al 31 de diciembre de 2015 ni al 31 de diciembre de 2014 ya que los instrumentos de capital en moneda extranjera se han cubierto del riesgo de tipo de cambio mediante coberturas de valor razonable utilizando depósitos interbancarios como instrumentos de cobertura, lo que permite registrar en resultados los cambios de valor debidos a variaciones en el tipo de cambio.

2.6. Reconocimiento de ingresos y gastos

Seguidamente se resumen los criterios contables más significativos utilizados por el Grupo para el reconocimiento de sus ingresos y gastos:

2.6.1. Ingresos y gastos por intereses, dividendos y conceptos asimilados

Con carácter general, los ingresos y gastos por intereses y conceptos asimilables a ellos se reconocen contablemente en función de su período de devengo, por aplicación del método de interés efectivo. Los dividendos percibidos de otras sociedades se reconocen como ingreso en el momento en que se declare el derecho a percibirlos por las entidades consolidadas.

2.6.2. Comisiones, honorarios y conceptos asimilados

Los ingresos y gastos en concepto de comisiones y honorarios asimilados que no deban formar parte del cálculo del tipo de interés efectivo de las operaciones y/o que no formen parte del coste de adquisición de activos o pasivos financieros distintos de los clasificados como a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias, se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada con criterios distintos según sea su naturaleza. Los más significativos son:

- Los vinculados a la adquisición de activos y pasivos financieros valorados a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias, los cuales se reconocen en la cuenta de resultados en el momento de su liquidación.
- Los que tienen su origen en transacciones o servicios que se prolongan a lo largo del tiempo, los cuales se contabilizan en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada durante la vida de tales transacciones o servicios.
- Los que responden a un acto singular, los cuales se imputan a la cuenta de resultados cuando se produce el acto que los origina.

2.6.3. Ingresos y gastos no financieros

Se reconocen contablemente de acuerdo con el criterio de devengo.

2.6.4. Cobros y pagos diferidos en el tiempo

Se reconocen contablemente por el importe que resulta de actualizar financieramente a tasas de mercado los flujos de efectivo previstos.

2.7. Compensaciones de instrumentos financieros

Solo se compensan entre sí, y consecuentemente se presentan en el balance consolidado por su importe neto, los saldos deudores y acreedores con origen en transacciones que, contractualmente o por imperativo de una norma legal, contemplan la posibilidad de compensación y se tiene la intención de liquidarlos por su importe neto o de realizar el activo y proceder al pago del pasivo de forma simultánea.

2.8. Transferencias de activos financieros

El tratamiento contable de las transferencias de activos financieros está condicionado por la forma en que se traspasan a terceros los riesgos y beneficios asociados a los activos que se transfieren:

- Si los riesgos y beneficios de los activos transferidos se traspasan sustancialmente a terceros, el activo financiero transferido se da de baja del balance, reconociéndose simultáneamente cualquier derecho u obligación retenido o creado como consecuencia de la transferencia.
- Si se retienen sustancialmente los riesgos y beneficios asociados al activo financiero transferido, caso de las titulaciones de activos financieros en las que se mantengan financiaciones subordinadas u otro tipo de mejoras crediticias que absorban sustancialmente las pérdidas crediticias esperadas para los activos titulizados, el activo financiero transferido no se da de baja del balance consolidado y se continúa valorándolo con los mismos criterios utilizados antes de la transferencia. Por el contrario, se reconocen contablemente, sin compensarse entre sí:
 - Un pasivo financiero asociado por un importe igual al de la contraprestación recibida, que se valora posteriormente a su coste amortizado.
 - Tanto los ingresos del activo financiero transferido pero no dado de baja, como los gastos del nuevo pasivo financiero.

De acuerdo con lo anterior, los activos financieros solo se dan de baja del balance consolidado cuando se han extinguido los flujos de efectivo que generan o cuando se han transferido sustancialmente a terceros los riesgos y beneficios que llevan implícitos.

No obstante lo anterior, los activos financieros transferidos antes del 1 de enero de 2004 se han dado de baja de balance consolidado con independencia de las condiciones del traspaso de riesgos y beneficios, de acuerdo con la normativa vigente.

En la Nota 27.5 se resumen las circunstancias más significativas de las principales transferencias de activos que se encontraban en vigor en el Grupo al cierre del ejercicio.

2.9. Garantías financieras y provisiones constituidas sobre las mismas

Se consideran «garantías financieras» los contratos por los que el Grupo se obliga a pagar cantidades concretas por cuenta de un tercero en el supuesto de no hacerlo este; independientemente de la forma en que esté instrumentada la obligación: fianza, aval financiero, crédito documentario irrevocable emitido o confirmado por la entidad, etc.

En el momento de su registro inicial, el Grupo contabiliza las garantías financieras prestadas en el pasivo del balance consolidado por su valor razonable, el cual, con carácter general, equivale al valor actual de las comisiones y rendimientos a percibir por dichos contratos a lo largo de su duración, teniendo como contrapartida, en el activo del balance consolidado el importe de las comisiones y rendimientos asimilados cobrados en el inicio de las operaciones y las cuentas a cobrar por el valor actual de las comisiones y rendimientos pendientes de cobro. Estos importes son amortizados linealmente durante la duración de los contratos en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

Las garantías financieras, cualquiera que sea su titular o instrumentación, se analizan periódicamente con objeto de determinar el riesgo de crédito al que están expuestas y, en su caso, estimar las necesidades de constituir provisión por ellas, que se determina por aplicación de criterios similares a los establecidos para cuantificar las pérdidas por deterioro experimentadas por los instrumentos de deuda valorados a su coste amortizado que se han explicado en la Nota 2.3.1 anterior.

Las provisiones constituidas sobre estas operaciones se encuentran contabilizadas en el epígrafe «Provisiones - Provisiones para riesgos y compromisos contingentes» del pasivo del balance consolidado. La dotación y recuperación de dichas provisiones se registra con contrapartida en el epígrafe «Dotación a las provisiones (neto)» de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

En la circunstancia de que fuese necesario constituir una provisión por las garantías financieras, las comisiones pendientes de devengo asociadas que se encuentran registradas en el epígrafe «Periodificaciones» del pasivo del balance consolidado, se reclasificarán a la correspondiente provisión.

2.10. Contabilización de las operaciones de arrendamiento

2.10.1. Arrendamientos financieros

Se consideran operaciones de arrendamiento financiero aquellas en las que sustancialmente todos los riesgos y ventajas que recaen sobre el bien objeto del arrendamiento se transfieren al arrendatario.

Cuando las entidades consolidadas actúan como arrendadoras de un bien en una operación de arrendamiento financiero, la suma de los valores actuales de los importes que recibirán del arrendatario más el valor residual garantizado, se registra como una financiación prestada a terceros, por lo que se incluye en el epígrafe «Inversiones crediticias» del balance consolidado, de acuerdo con la naturaleza del arrendatario.

Cuando las entidades consolidadas actúan como arrendatarias en una operación de arrendamiento financiero, presentan el coste de los activos arrendados en el balance consolidado, según la naturaleza del bien objeto del contrato, y, simultáneamente, un pasivo por el mismo importe (que será el menor entre el valor razonable del bien arrendado y la suma de los valores actuales de las cantidades a pagar al arrendador más, en su caso, el precio de ejercicio de la opción de compra). Estos activos se amortizan con criterios similares a los aplicados al conjunto de los activos materiales de uso propio del Grupo (Nota 2.15).

En ambos casos, los ingresos y gastos financieros con origen en estos contratos se abonan y cargan, respectivamente, a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada en los epígrafes «Intereses y rendimientos asimilados» e «Intereses y cargas asimiladas», aplicando para estimar su devengo el método del tipo de interés efectivo de las operaciones.

En la Nota 27.7.1 se detalla información sobre estos arrendamientos.

2.10.2. Arrendamientos operativos

En las operaciones de arrendamiento operativo la propiedad del bien arrendado y sustancialmente todos los riesgos y ventajas que recaen sobre el bien son del arrendador.

Cuando las entidades consolidadas actúan como arrendadoras en operaciones de arrendamiento operativo, presentan el coste de adquisición de los bienes arrendados en el epígrafe «Activo material», bien como «Inversiones inmobiliarias» bien como «Otros activos cedidos en arrendamiento operativo», dependiendo de la naturaleza de los activos objeto de dicho arrendamiento. Estos activos se amortizan de acuerdo con las políticas adoptadas para los activos materiales similares de uso propio y los ingresos procedentes de los contratos de arrendamiento se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de forma lineal en el epígrafe «Otros productos de explotación».

Cuando las entidades consolidadas actúan como arrendatarias en operaciones de arrendamiento operativo, los gastos del arrendamiento, incluyendo incentivos concedidos, en su caso, por el arrendador, se cargan linealmente a sus cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas en el epígrafe «Otros gastos generales de administración».

En la Nota 27.7.2 se detalla información sobre estos arrendamientos.

2.11. Patrimonios gestionados

Los patrimonios de terceros gestionados por las sociedades consolidadas no se incluyen en el balance consolidado. Las comisiones generadas por esta actividad se incluyen en el saldo del epígrafe «Comisiones percibidas» de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. En la Nota 27.4 se facilita información sobre los patrimonios de terceros gestionados al cierre del ejercicio.

2.12. Fondos de inversión y fondos de pensiones gestionados por el Grupo

Los fondos de inversión y los fondos de pensiones gestionados por las sociedades consolidadas no se presentan registrados en el balance consolidado del Grupo, al ser su patrimonio propiedad de terceros. Las comisiones devengadas por los diversos servicios prestados a estos fondos por las sociedades del Grupo (servicios de gestión de patrimonios, depósito de carteras, etc.) se encuentran registradas en el epígrafe «Comisiones percibidas» de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

En la Nota 27.4 se facilita información sobre el patrimonio de los fondos de inversión y fondos de pensiones gestionados por el Grupo al cierre del ejercicio.

2.13. Gastos de personal

2.13.1. Retribuciones post-empleo

Las retribuciones post-empleo son remuneraciones a los empleados que se liquidan tras la terminación de su período de empleo. Todas las obligaciones post-empleo se clasifican como planes de aportación definida o planes de prestación definida, en función de las condiciones de dichas obligaciones.

Los compromisos post-empleo mantenidos por el Banco con sus empleados se consideran «Planes de aportación definida» cuando el Banco realiza contribuciones de carácter predeterminado a una entidad separada, según los acuerdos alcanzados con cada colectivo de empleados en particular, sin tener obligación legal ni efectiva de realizar contribuciones adicionales si la entidad separada no pudiera atender las retribuciones a los empleados relacionadas con los servicios prestados en el ejercicio corriente y en los anteriores. Los compromisos post-empleo que no cumplan las condiciones anteriores se considerarán como «Planes de prestación definida».

En marzo de 2013, la Dirección de Ibercaja Banco y los representantes de los empleados llegaron a un acuerdo según el cual se suspendieron durante 24 meses, hasta abril de 2015, las aportaciones al plan de pensiones correspondientes al colectivo de aportación definida, habiéndose alcanzado en dicho mes el mismo acuerdo en Banco Grupo Cajates para la totalidad de las aportaciones al plan de pensiones.

Planes de aportación definida

El Grupo realiza contribuciones de acuerdo con los acuerdos alcanzados derivados de los respectivos convenios colectivos aplicables a cada entidad de origen. Para ello, Ibercaja Banco, S.A., y Banco Grupo Cajates, S.A., promovieron los respectivos Planes de Pensiones de Empleo de aportación definida para la contingencia de jubilación y de prestación definida para las contingencias de invalidez y fallecimiento en actividad, siendo estas últimas garantizadas a través de seguros temporales anuales. Los planes de aportación definida suscritos son los siguientes:

- Plan de Pensiones de los Empleados de Ibercaja.
- CAI Empleo, Fondo de Pensiones.
- Empleados Caja Círculo, Fondo de Pensiones.
- Fondo de Pensiones de Empleados del Monte de Piedad y Caja General de Ahorros de Badajoz-Febadajoz, F.P.

Las aportaciones efectuadas por este concepto se registran en el epígrafe «Gastos de personal - Cargas sociales» de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. Las aportaciones realizadas por los promotores de los planes de pensiones en régimen de aportación definida han ascendido a 15.290 miles de euros en 2015 y a 1.978 miles de euros en 2014.

Planes de prestación definida

El Grupo registra en el epígrafe «Provisiones - Fondo para pensiones y obligaciones similares» del pasivo del balance consolidado, respecto de los planes de prestación definida, el valor actual de la obligación post-empleo menos el valor razonable de los activos afectos al plan. Las obligaciones por prestación definida son calculadas anualmente por actuarios independientes de acuerdo con el método de la unidad de crédito proyectada.

Se consideran «activos afectos al plan» aquellos vinculados con un determinado compromiso de prestación definida con los cuales se liquidarán directamente estas obligaciones, que cumplen con las siguientes condiciones:

- No son propiedad del Banco, sino de un tercero separado legalmente y sin el carácter de parte vinculada.
- Solo están disponibles para pagar o financiar retribuciones de los empleados, no estando disponibles para los acreedores del Banco, ni siquiera en caso de situación concursal.
- No pueden retornar al Banco salvo que los activos que quedan en el plan sean suficientes para cumplir todas las obligaciones, del plan o de la entidad, relacionadas con las prestaciones de los empleados; o bien cuando los activos retornan al Banco para reembolsarlo de prestaciones de los empleados ya pagados por ella.
- No pueden ser instrumentos financieros intransferibles por el Banco.

El valor actual de las obligaciones con el personal de prestación definida se determina descontando los flujos de efectivo futuros estimados a tasas de descuento de bonos corporativos de alta calidad crediticia que se corresponden con la moneda y los plazos estimados en que se pagarán las obligaciones por prestaciones post-empleo.

La rentabilidad esperada de los activos afectos a los planes de prestación definida y de los derechos de reembolso se determina aplicando el mismo tipo de interés técnico que para calcular el valor actual de las obligaciones.

Las retribuciones post-empleo se registran como sigue:

- Las pérdidas y ganancias actuariales que surgen en el ejercicio por cambios en las hipótesis financiero-actuariales o por diferencias entre las hipótesis y la realidad, se reconocen de forma inmediata en el período que ocurren directamente en «Otros ingresos y gastos reconocidos». Se consideran «ganancias y/o pérdidas actuariales» las que proceden de las diferencias entre hipótesis actuariales previas y la realidad y de cambios en las hipótesis actuariales utilizadas.
- El reconocimiento de los costes por servicios pasados con origen en modificaciones introducidas en los compromisos existentes o en la introducción de nuevas prestaciones, los cuales deben registrarse inmediatamente en la cuenta de pérdidas y ganancias actuariales consolidada en el epígrafe «Gastos de personal».
- El coste por intereses correspondiente a la obligación y la rentabilidad esperada de los activos afectos a los planes de prestación definida son determinados como una cantidad neta por intereses que se calcula aplicando el tipo de interés técnico al inicio del ejercicio sobre el pasivo (activo) del plan de prestación definida.

Complementos de jubilación vitalicios con personal activo y pasivo

Los compromisos post-empleo adquiridos por el Grupo con su personal activo y pasivo se derivan de los diferentes convenios colectivos y se corresponden con complementos de percepciones de la Seguridad Social en los casos de jubilación de activos, jubilación causada, viudedad, orfandad, incapacidad permanente o gran invalidez. Estos compromisos se encuentran financiados en función de la Sociedad de origen:

- Compromisos post-empleo de empleados procedentes de Ibercaja Banco.

Los compromisos post-empleo adquiridos por la Sociedad con su personal pasivo incluidos en el Plan de Pensiones de Empleados de Ibercaja, están derivados del convenio colectivo y se corresponden con complementos de percepciones de la Seguridad Social en los casos de jubilación de activos, jubilación causada, viudedad, orfandad, incapacidad permanente o gran invalidez.

Por otro lado, la Sociedad mantiene compromisos de complementos de jubilación con determinados colectivos, personal pasivo antiguo y personal directivo, los cuales están exteriorizados con pólizas de seguros con Caser, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A., y con Ibercaja Vida, S.A.

- Compromisos post-empleo de empleados procedente de Banco Grupo Cajatres.

El Grupo mantiene compromisos con los empleados procedentes de Banco Grupo Cajatres, S.A., para la contingencia de jubilación y de fallecimiento e incapacidad en activo, los cuales se encuentran financiados a través del Plan de Pensiones de Empleo «CAI Empleo, Fondo de Pensiones», gestionado por Ibercaja Vida, S.A., Plan de Pensiones de Empleo «Empleados Caja Círculo, Fondo de Pensiones» y Plan de Pensiones de Empleo «Fondo de Pensiones de Empleados del Monte de Piedad y Caja General de Ahorros de Badajoz-Febadajoz, F.P.», gestionados ambos por Caser Pensiones, Entidad Gestora de Fondo de Pensiones, S.A.

Asimismo, el Grupo tiene suscritas diversas pólizas de seguros para los excesos sobre el límite de aportaciones al Plan de Pensiones suscritas con Caser, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A., y Eurovida, S.A.

2.13.2. Otras retribuciones a largo plazo al personal

Los compromisos asumidos con el personal prejubilado, los compromisos por viudedad e invalidez anteriores a la jubilación que dependan de la antigüedad del empleado y otros conceptos similares se tratan contablemente, en lo aplicable, según lo establecido para los planes post-empleo de prestación definida, con la salvedad de que las pérdidas y ganancias actuariales se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias de forma inmediata.

Los compromisos asumidos con el personal prejubilado son los siguientes:

- Empleados procedentes de Ibercaja Banco, S.A.:

Los compromisos más relevantes adquiridos por la Sociedad se derivan de ejercicios anteriores, en los cuales se ofreció a un determinado colectivo la posibilidad de jubilarse con anterioridad a cumplir la edad establecida en el convenio colectivo laboral vigente.

Por este motivo, existe el compromiso adquirido con dicho personal prejubilado de abonar complementos en materia de salarios, así como de otras cargas sociales desde el momento de su prejubilación hasta su fecha de jubilación efectiva.

- Empleados procedentes de Banco Grupo Cajatres, S.A.:

Como consecuencia del proceso de integración y la creación del SIP las cajas participantes en el mismo y los representantes de las secciones sindicales de sus respectivos sindicatos establecieron las condiciones retributivas que, a partir de 1 de enero de 2011, son aplicables para los empleados de las tres cajas participantes, así como a aquellos trabajadores que sean incorporados al Banco. Asimismo, establece la obligación para el Banco de promover un plan de pensiones de sistema de empleo de aportación definida para jubilación para los empleados que pasen a desempeñar sus servicios en el Banco. Transitoriamente, los

empleados traspasados desde las cajas al Banco se mantienen como partícipes del plan de pensiones de su caja de origen, con los mismos derechos y condiciones que si permaneciesen en activo en la misma.

El 23 de diciembre de 2015 se alcanzó el «Acuerdo laboral para la integración y homogeneización de los compromisos por pensiones y de previsión social existentes en Ibercaja Banco y en las entidades que pertenecían al Banco Grupo Cajatres», con fecha de entrada en vigor de 1 de enero de 2016.

2.13.3. Indemnizaciones por cese

Las indemnizaciones por cese se reconocen como un gasto de personal cuando el Grupo se compromete a rescindir el vínculo laboral antes de la fecha normal de jubilación, o bien a pagar retribuciones por cese como resultado de una oferta realizada para incentivar la rescisión voluntaria por parte de los empleados.

2.13.4. Otros beneficios sociales

El Grupo tiene el compromiso de entregar a los empleados ciertos bienes y servicios, total o parcialmente subvencionados, conforme a lo establecido en el Convenio Colectivo y los Acuerdos Sociales o de Empresa. Los beneficios sociales más relevantes son facilidades crediticias.

Los empleados de Ibercaja Banco, S.A. que cuenten con contrato indefinido, en activo y una vez superado el período de prueba, tienen en general derecho a solicitar préstamos o créditos, cuyo límite se calcula sobre el salario anual.

- Préstamo de vivienda habitual: la cantidad máxima a conceder será la que resulte del valor de la vivienda incrementada por los gastos inherentes a la adquisición de la misma, que deberán ser debidamente justificados, no sobrepasando en ningún caso el importe de cinco anualidades, considerando estas las integradas por los conceptos señalados en el artículo 40 del Convenio Colectivo, más ayuda familiar. De ser de aplicación este segundo límite, la cuantía que resulte no podrá ser inferior a 200.000 euros según acuerdo del Consejo de Administración. La duración máxima es de 35 años y el tipo de interés aplicable es el 60% del euríbor a un año de abril y octubre con un mínimo del 1,25% y un máximo del 5,25%.
- Préstamo de atenciones varias: el capital máximo a financiar será el 25% de la retribución anual que perciba el empleado por los conceptos que puedan corresponder de los establecidos en el artículo 40 del Convenio Colectivo, más la ayuda familiar. No obstante, cualquier empleado podrá obtener hasta la cantidad de 30.000 euros. La duración máxima es de 10 años, y el tipo de interés a aplicar es el euríbor a un año del mes de octubre del año en curso.
- Anticipo social: para atender necesidades perentorias plenamente justificadas. La cuantía no será superior a seis mensualidades brutas, computados todos los conceptos fijos que integran la nómina de final de mes y se amortizará mediante la entrega mensual del 10% de los haberes brutos.

2.14. Impuesto sobre beneficios

El gasto por impuesto sobre beneficios se calcula como el impuesto a pagar respecto al resultado fiscal del ejercicio, ajustado por el importe de las variaciones producidas durante el ejercicio en los activos y pasivos registrados derivados de diferencias temporarias, de los créditos por deducciones y bonificaciones fiscales y de las posibles bases imponibles negativas (Nota 25).

Tal como se indica en la Nota 25, Ibercaja Banco forma parte de un Grupo Fiscal, cuya matriz es la Fundación Bancaria Ibercaja, de acuerdo con el Capítulo VI del Título VII de la Ley del Impuesto sobre Sociedades.

Existe una diferencia temporaria si se presenta una diferencia entre el valor en libros y la base fiscal de un elemento patrimonial. Se considera imponible aquella que generará en el futuro la obligación de realizar algún pago a la Administración y se considera deducible aquella que generará algún derecho de reembolso o un menor pago a realizar a la Administración en el futuro.

Se registran como activos y/o pasivos por impuesto diferidos las diferencias temporarias, las bases imponibles negativas pendientes de compensación y los créditos por deducciones fiscales no aplicadas. Estos importes se registran aplicándoles el tipo de gravamen al que se espera recuperarlos o liquidarlos.

Por su parte, los activos por impuestos diferidos, solo se reconocen cuando se estima probable que en el futuro se dispondrán de suficientes ganancias fiscales para poder recuperarlos.

Los créditos por deducciones y bonificaciones y los créditos por bases imponibles negativas son importes que, habiéndose producido o realizado la actividad u obtenido el resultado para generar su derecho, no se aplican fiscalmente en la declaración correspondiente hasta el cumplimiento de los condicionantes establecidos en la normativa tributaria para ello, considerándose probable por parte del Grupo su aplicación en ejercicios futuros. En la Nota 25 se detallan los activos registrados por estos conceptos.

Se consideran activos y pasivos por impuestos corrientes aquellos impuestos que, respectivamente, se prevén recuperables de la administración o pagaderos a la misma en un plazo que no excede a los 12 meses desde la fecha de cierre del ejercicio. Por su parte, se consideran activos o pasivos por impuestos diferidos aquellos importes que, respectivamente, se espera recuperar de la administración o pagar a la misma en ejercicios futuros.

Se reconocen pasivos por impuestos diferidos para la práctica totalidad de las diferencias temporarias imponibles. No obstante lo anterior, se reconoce un pasivo por impuestos diferidos para las diferencias temporarias imponibles derivadas de inversiones en sociedades dependientes y empresas asociadas, y de participaciones en entidades multigrupo, salvo cuando el Grupo puede controlar la reversión de las diferencias temporarias y es probable que estas no sean revertidas en un futuro previsible.

Con ocasión de cada cierre contable, se revisan los impuestos diferidos registrados (tanto activos como pasivos) con objeto de comprobar que se mantienen vigentes, efectuándose las oportunas correcciones a los mismos de acuerdo con los resultados de los análisis realizados.

2.15. Activos materiales

Con carácter general, los activos materiales se presentan valorados en el balance a su coste de adquisición, formado por el valor razonable de cualquier contraprestación entregada, más el conjunto de desembolsos dinerarios realizados o comprometidos neto de la amortización acumulada y de la corrección de valor que resulta de comparar el valor neto de cada partida con su correspondiente importe recuperable.

A estos efectos, el coste de adquisición de los activos adjudicados que pasan a formar parte del inmovilizado material de uso propio del Grupo, se asimila al importe neto de los activos financieros entregados a cambio de su adjudicación.

La amortización se calcula aplicando el método lineal sobre el coste de adquisición de los activos menos su valor residual, entendiéndose que los terrenos sobre los que se asientan los edificios y otras construcciones tienen una vida indefinida y que, por tanto, no son objeto de amortización.

Las dotaciones anuales en concepto de amortización se realizan con cargo al epígrafe «Amortización - Inmovilizado material» de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada y se calculan en función de los años de vida útil estimada de los diferentes elementos del activo material, de acuerdo con el siguiente detalle:

	Años de vida útil estimada
Edificios de uso propio	25 a 100
Mobiliario	6 a 16,6
Instalaciones	5 a 16,6
Equipos informáticos y sus instalaciones	4 a 8

Con ocasión de cada cierre contable, las entidades consolidadas analizan si existen indicios, tanto internos como externos, de que el valor neto de los elementos de su activo material excede de su importe recuperable, en cuyo caso, se reduce el valor en libros del activo de que se trate hasta su importe recuperable y se ajustan los cargos futuros en concepto de amortización en proporción a su valor en libros ajustado y a su nueva vida útil remanente, en el caso de ser necesaria una reestimación de la misma. Esta reducción del valor en libros se realiza, en caso de ser necesaria, con cargo al epígrafe «Pérdidas por deterioro de activos (neto) - Activo material» de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

De forma similar, cuando existen indicios de que se ha recuperado el valor de un activo material deteriorado, las entidades consolidadas registran la reversión de la pérdida por deterioro contabilizada en períodos anteriores, mediante el correspondiente abono al epígrafe «Pérdidas por deterioro de activos (neto) - Activo material» de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada y se ajustan en consecuencia los cargos futuros en concepto de su amortización.

Los activos adjudicados que, de acuerdo a su naturaleza y al fin al que se destinan, se clasifican como inversiones inmobiliarias por parte del Grupo, se contabilizan inicialmente por el menor entre su valor razonable neto de costes de venta y su coste de adquisición, entendiéndose por tal el valor neto contable de las deudas en las que tengan su origen, calculado este valor neto de acuerdo a lo dispuesto en la normativa aplicable a la Sociedad. Posteriormente, los activos adjudicados están sujetos a la estimación de las correspondientes pérdidas por deterioro que, en su caso, se produzcan sobre los mismos, y como mínimo las establecidas en el Anejo IX de la Circular 4/2004 de Banco de España.

Asimismo, al menos con una periodicidad anual, se procede a revisar la vida útil estimada de los elementos del inmovilizado material, de cara a detectar cambios significativos en la misma que, de producirse, se ajustarán mediante la correspondiente corrección del cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de ejercicios futuros en concepto de su amortización en virtud de las nuevas vidas útiles.

Los gastos de conservación y mantenimiento de los activos materiales de uso propio se cargan en el epígrafe «Otros gastos generales de administración» de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

2.16. Activos intangibles

Se consideran activos intangibles aquellos activos no monetarios identificables, aunque sin apariencia física, que surgen como consecuencia de una adquisición a terceros o han sido desarrollados internamente.

2.16.1. Fondo de comercio

La diferencia positiva entre el precio pagado en una combinación de negocios y el porcentaje adquirido del valor razonable neto de los activos, pasivos y pasivos contingentes de las entidades adquiridas se registra como fondo de comercio en el activo del balance. Así, el fondo de comercio representa el pago anticipado realizado por el grupo de los beneficios económicos futuros derivados de activos de una entidad adquirida que no sean individual y separadamente identificables y reconocibles y solo se reconoce cuando se haya adquirido a título oneroso en una combinación de negocios. Dicho fondo de comercio en ningún caso se amortiza, sino que con ocasión de cada cierre contable se procede a estimar si se ha producido algún deterioro que reduzca su valor recuperable a un importe inferior al coste neto registrado y, en caso afirmativo, se procede a su oportuno saneamiento contra la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

A efectos de comprobar si existe deterioro de valor, el fondo de comercio adquirido en una combinación de negocios se distribuirá, desde la fecha de adquisición, entre las unidades generadoras de efectivo de la entidad adquirente que se espera se beneficien de las sinergias de la combinación de negocios, independientemente de que otros activos o pasivos de la entidad adquirida se asignen a esas unidades o grupos de unidades. Cada unidad o grupo de unidades entre las que se distribuya el fondo de comercio:

- a) representará el nivel más bajo de detalle, dentro de la entidad al cual el fondo de comercio es controlado a efectos de gestión interna; y
- b) no será mayor que un segmento de explotación, según se definen en la Nota 27.9.

Por tanto, en el test de deterioro anual del fondo de comercio, se compara el importe recuperable de la unidad generadora de efectivo (mayor importe entre su valor razonable y su valor en uso) que contiene el fondo de comercio con el valor contable de dicha unidad.

A efectos de detectar los posibles indicios de deterioro del fondo de comercio se realizan valoraciones utilizando principalmente el método del descuento de beneficios distribuibles, en las que se tienen en cuenta los siguientes parámetros:

- Hipótesis clave del negocio. Sobre estas hipótesis se basan las proyecciones de flujos de efectivo contempladas en la valoración. Para aquellos negocios con actividad financiera, se proyectan variables como son: la evolución del crédito, de la morosidad, de los depósitos de clientes y de los tipos de interés, así como los requerimientos de capital.
- Plazo de las proyecciones. El tiempo/plazo de proyección se sitúa habitualmente en 5 años, período a partir del cual se alcanza un nivel recurrente tanto en términos de beneficio como de rentabilidad. A estos efectos se tiene en cuenta el escenario económico existente en el momento de la valoración.
- Tasa de descuento. El valor presente de los beneficios esperados, utilizado para la obtención del valor en uso, se calcula utilizando como tasa de descuento el coste de capital de la entidad desde la perspectiva de un participante de mercado. Para su determinación se utiliza el método Capital Asset Pricing Model (CAPM).
- Tasa de crecimiento empleada para extrapolar las proyecciones de flujos de efectivo más allá del período cubierto por las previsiones más recientes. Basándose en las estimaciones a largo plazo de las principales magnitudes macroeconómicas y de las variables claves del negocio, y teniendo en cuenta la situación, en todo momento, de los mercados financieros, se estima una tasa de crecimiento a perpetuidad.

Las pérdidas por deterioro del fondo de comercio no son objeto de reversión posterior.

2.16.2. Otros activos intangibles

Los activos intangibles distintos del fondo de comercio, se registran en el balance consolidado por su coste de adquisición o producción, neto de su amortización acumulada y de las posibles pérdidas por deterioro que hubiesen sufrido.

Los activos intangibles pueden ser de «vida útil indefinida» cuando, sobre la base de los análisis realizados, se concluye que no existe un límite previsible del período durante el cual se espera que generarán flujos de efectivo netos y no se amortizan, si bien, con ocasión de cada cierre contable, el Grupo revisa sus vidas útiles remanentes con objeto de asegurarse de que estas siguen siendo indefinidas. El Grupo no ha identificado activos de estas características.

Los activos intangibles con vida definida se amortizan en función de la misma, aplicándose criterios similares a los adoptados para la amortización de los activos materiales. La amortización anual de los elementos del inmovilizado intangible de vida útil definida se registra en el epígrafe «Amortización - Activo intangible» de la cuenta de pérdidas y ganancias, y su dotación anual se calcula en función de los años de vida útil inicialmente estimada, con carácter general de 3 a 5 años, excepto para los activos intangibles relativos a relaciones con clientes que se describen en la Nota 17.2., en la que se ha estimado una vida útil de 10 años para las relaciones asociadas a depósitos a la vista y de 6 años para las asociadas a depósitos a plazo.

El Grupo reconoce contablemente cualquier pérdida que haya podido producirse en el valor registrado de estos activos con origen en su deterioro, utilizándose como contrapartida el epígrafe «Pérdidas por deterioro del resto de activos (neto) - Fondo de comercio y otro activo intangible» de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. Los criterios para el reconocimiento de las pérdidas por deterioro de estos activos y, en su caso, de las recuperaciones de las pérdidas por deterioro registradas en ejercicios anteriores son similares a los aplicados para los activos materiales de uso propio (Nota 2.15).

2.17. Existencias

Este epígrafe del balance consolidado recoge los activos no financieros que las entidades consolidadas:

- mantienen para su venta en el curso ordinario de su negocio,
- tienen en proceso de producción, construcción o desarrollo con dicha finalidad, o
- prevén consumir en el proceso de producción o en la prestación de servicios.

Las existencias se valoran por el importe menor entre su coste, que incorpora todos los desembolsos originados por su adquisición y transformación y los costes directos e indirectos en los que se hubiera incurrido para darles su condición y ubicación actuales, y su «valor neto de realización». Por valor neto de realización de las existencias se entiende el precio estimado de su enajenación en el curso ordinario del negocio, menos los costes estimados para terminar su producción y los necesarios para llevar a cabo su venta.

El coste de las existencias que no sean intercambiables de forma ordinaria se determina de manera individualizada y el coste de las demás existencias se determina por aplicación del método del coste promedio ponderado. Tanto las disminuciones como, en su caso, las posteriores recuperaciones del valor neto de realización de las existencias por debajo del valor neto contable se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio en el que tienen lugar, en el epígrafe «Pérdidas por deterioro del resto de activos (neto) - Otros activos».

El valor en libros de las existencias que se dan de baja del balance consolidado se registra como un gasto, dentro del epígrafe de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada «Otras cargas de explotación», en el período en el que se reconoce el ingreso procedente de la venta.

Los activos adjudicados que, de acuerdo a su naturaleza y al fin al que se destinan (en proceso de producción, construcción o desarrollo), sean clasificados como existencias por parte del Grupo, se contabilizan inicialmente por el menor entre su valor razonable neto de costes de venta y su coste de adquisición, entendiéndose por tal el valor neto contable de las deudas en las que tengan su origen, calculado este valor neto de acuerdo a lo dispuesto en la normativa aplicable al Grupo. Posteriormente, los activos adjudicados están sujetos a la estimación de las correspondientes pérdidas por deterioro que, en su caso, se produzcan sobre los mismos.

2.18. Activos no corrientes en venta

Los activos que se registran en este epígrafe son los siguientes:

- Activos cuyo valor en libros se vaya a recuperar fundamentalmente mediante su venta en lugar de su uso continuado y siempre que la venta se considere altamente probable.
- Activos materiales adjudicados procedentes de regularización de créditos, excepto los que se destinen a uso propio o su explotación en régimen de alquiler, y los terrenos e inmuebles en curso de construcción.

Concretamente, los activos inmobiliarios u otros no corrientes recibidos por las entidades consolidadas para la satisfacción, total o parcial, de las obligaciones de pago frente a ellas de sus deudores se consideran activos no corrientes en venta; salvo que se haya decidido, atendiendo al uso al que sean destinados, que se clasifiquen como activos materiales de uso propio, como inversión inmobiliaria o como existencias. Estos se contabilizan inicialmente por el menor entre su valor razonable neto de costes de venta y su coste de adquisición, entendiéndose por tal el valor neto contable de las deudas en las que tengan su origen, calculado este valor neto de acuerdo a lo dispuesto en la normativa aplicable al Grupo. Mientras permanecen clasificados en esta categoría, los activos amortizables por su naturaleza no se amortizan.

Posteriormente, en el caso de que el valor en libros exceda al valor razonable de los activos, neto de sus costes de venta, el Grupo ajusta el valor en libros de los activos por el importe de dicho exceso, con contrapartida en el epígrafe «Ganancias (pérdidas) de activos no corrientes en venta no clasificados como operaciones interrumpidas» de la cuenta de pérdidas y ganancias. En el caso de producirse posteriores incrementos del valor razonable de los activos, el Grupo revierte las pérdidas anteriormente contabilizadas, incrementando el valor en libros de los activos con el límite del importe anterior a su posible deterioro, con contrapartida en el mismo epígrafe referido anteriormente de la cuenta de pérdidas y ganancias.

2.19. Operaciones de seguros

De acuerdo con las prácticas contables generalizadas en el sector asegurador, las entidades de seguros consolidadas abonan a resultados los importes de las primas en el momento de la emisión de la correspondiente póliza de seguros y cargan a sus cuentas de resultados el coste de los siniestros en el momento de su conocimiento. Estas prácticas contables, obligan a las entidades aseguradoras a periodificar al cierre de cada ejercicio los importes abonados a sus cuentas de pérdidas y ganancias y no devengados a esa fecha.

Las periodificaciones más significativas realizadas por las entidades consolidadas en lo que se refiere a los seguros directos contratados por ellas son: primas no consumidas, prestaciones, seguros de vida cuando el riesgo de la inversión lo asumen los tomadores del seguro, participación en beneficios y extornos.

La corrección de asimetrías contables se aplica a las operaciones de seguros que:

- Se encuentran inmunizadas financieramente,
- referencian su valor de rescate al valor de los activos asignados de forma específica,
- prevén una participación en los beneficios de una cartera de activos vinculada,
- se caracterizan porque el tomador asume el riesgo de inversión.

La corrección consiste en reconocer simétricamente las variaciones experimentadas en el valor razonable de los activos clasificados en las categorías de «Activos financieros disponibles para la venta» y «Otros activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias».

La contrapartida de dichas variaciones ha sido la provisión de seguros de vida, cuando así lo exige el Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados y demás normativa aplicable, o bien una cuenta de pasivo (con saldo positivo o negativo) por la parte no registrada como provisión de seguros de vida que se presenta en el epígrafe «Resto de pasivos» del pasivo del balance consolidado.

Las provisiones técnicas correspondientes a las cesiones a reaseguradores, que se calculan en función de los contratos de reaseguro suscritos y por aplicación de los mismos criterios que se utilizan para el seguro directo, se presentan en el balance consolidado en el epígrafe «Activos por reaseguros» (Nota 15).

2.20. Provisiones y pasivos contingentes

Al tiempo de formular las cuentas anuales de las entidades consolidadas sus respectivos administradores diferencian entre:

- Provisiones: saldos acreedores que cubren obligaciones presentes a la fecha del balance surgidas como consecuencia de sucesos pasados de los que pueden derivarse perjuicios patrimoniales para las entidades, que se consideran probables en cuanto a su ocurrencia y concretos en cuanto a su naturaleza pero indeterminados en cuanto a su importe y/o momento de cancelación.
- Pasivos contingentes: obligaciones posibles surgidas como consecuencia de sucesos pasados, cuya materialización está condicionada a que ocurra, o no, uno o más eventos futuros independientes de la voluntad de las entidades consolidadas.

Las cuentas anuales consolidadas del Grupo recogen todas las provisiones significativas con respecto a las cuales se estima que la probabilidad de que se tenga que atender la obligación es mayor que de lo contrario. Los pasivos contingentes no se reconocen en las cuentas anuales consolidadas, sino que se informa sobre los mismos conforme a los requerimientos de la normativa vigente (Nota 27.1.). Tal y como establece el párrafo 92 de la NIC 37, el Banco considera que desglosar información detallada sobre determinadas provisiones y pasivos contingentes puede perjudicar la posición del Grupo en disputas con terceros relativas a las situaciones que contemplan las provisiones y pasivos contingentes (como por ejemplo los vinculados a determinados litigios o asuntos en arbitraje), por lo que el Banco opta por no revelar en detalle dicha información.

Las provisiones, que se cuantifican con la mejor información disponible sobre las consecuencias del suceso que las justifica y son reestimadas si existe nueva información o al menos anualmente, se utilizan para afrontar las obligaciones específicas para las cuales fueron originalmente reconocidas, procediéndose a su reversión, total o parcial, cuando dichas obligaciones dejan de existir o disminuyen.

La contabilización de las provisiones que se consideran necesarias de acuerdo a los criterios anteriores se registra con cargo o abono al epígrafe «Dotaciones a las provisiones (neto)» de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

Al cierre del ejercicio se encontraban en curso distintos procedimientos judiciales y reclamaciones entablados contra las entidades consolidadas con origen en el desarrollo habitual de sus actividades. Tanto los asesores legales del Grupo como sus administradores entienden que la conclusión de estos procedimientos y reclamaciones no producirá un efecto significativo en las cuentas anuales consolidadas de los ejercicios en los que finalicen.

2.21. Estados de ingresos y gastos reconocidos consolidados

De acuerdo con las opciones establecidas en el apartado 81 de la NIC 1, el Grupo ha optado por presentar de manera separada, por una parte un estado que muestra los componentes del resultado consolidado («Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada») y un segundo estado que, partiendo del resultado consolidado del ejercicio, muestra los componentes de los restantes ingresos y gastos del ejercicio reconocidos directamente en el patrimonio neto («Estado de ingresos y gastos reconocidos consolidado»).

En el «Estado de ingresos y gastos reconocidos consolidado» se presentan los ingresos y gastos generados por el Grupo como consecuencia de su actividad durante el ejercicio, distinguiendo aquellos registrados como resultados en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio y los otros ingresos y gastos, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente, directamente en el patrimonio neto consolidado.

Asimismo, en los ingresos y gastos reconocidos directamente en el patrimonio neto se distingue entre aquéllos que no se reclasificarán a resultados y aquellos que podrán ser reclasificados a resultados.

Con carácter general, los ingresos y gastos reconocidos directamente en el patrimonio se presentan por su importe bruto, mostrándose su correspondiente efecto impositivo en la rúbrica «Impuesto sobre beneficios».

La partida que mantiene un importe más relevante entre los ingresos y gastos reconocidos directamente en el patrimonio neto es la relacionada con los activos financieros disponibles para la venta, la cual se desglosa en:

- a) Ganancias (pérdidas) por valoración: recoge el importe de los ingresos, netos de los gastos originados en el ejercicio, reconocidos directamente en el patrimonio neto. Los importes reconocidos en el ejercicio en esta partida se mantienen en ella, aunque en el mismo ejercicio se traspasen a la cuenta de pérdidas y ganancias.
- b) Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias: recoge el importe de las ganancias o pérdidas por valoración reconocidas previamente en el patrimonio neto, aunque sea en el mismo ejercicio, que se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias.
- c) Otras reclasificaciones: recoge el importe de los traspasos realizados en el ejercicio entre partidas de ajustes por valoración conforme a los criterios establecidos en la normativa vigente.

Asimismo, en el epígrafe «Resto de ingresos y gastos reconocidos» se incluye el efecto de la corrección de asimetrías contables (Nota 2.19.) relacionadas con los activos financieros disponibles para la venta, que supone la práctica totalidad del epígrafe.

2.22. Estados totales de cambios en el patrimonio neto consolidado

En el «Estado total de cambios en el patrimonio neto» se presentan todos los cambios del patrimonio neto, incluidos los que tienen su origen en cambios en los criterios contables y en correcciones de errores. Este estado muestra, por tanto, una conciliación del valor en libros al comienzo y al final del ejercicio de todas las partidas que forman el patrimonio neto consolidado, agrupando los movimientos en función de su naturaleza en los siguientes conceptos:

- a) Ajustes por cambios en criterios contables y corrección de errores: que incluye los cambios en el patrimonio neto consolidado que surgen como consecuencia de la reexpresión retroactiva de los saldos de los estados financieros con origen en cambios en los criterios contables o en la corrección de errores.
- b) Ingresos y gastos reconocidos en el ejercicio: recoge, de manera agregada, el total de las partidas registradas en el estado de ingresos y gastos reconocidos anteriormente indicadas.
- c) Otras variaciones en el patrimonio neto: recoge el resto de partidas registradas en el patrimonio neto, como pueden ser aumentos o disminuciones del capital, distribución de resultados, operaciones con instrumentos de capital propios, pagos con instrumentos de capital, traspasos entre partidas del patrimonio neto y cualquier otro incremento o disminución del patrimonio neto consolidado.

2.23. Estados de flujos de efectivo consolidados

En el «Estado de flujos de efectivo consolidado» se utilizan las siguientes expresiones en los siguientes sentidos:

- Flujos de efectivo: entradas y salidas de dinero en efectivo y de sus equivalentes, entendiendo por estos las inversiones a la vista.
- Actividades de explotación: actividades típicas de las entidades de crédito. Las actividades realizadas con instrumentos financieros tendrán la consideración de actividades de explotación, con algunas excepciones, tales como los activos financieros incluidos en la cartera de inversión a vencimiento, los instrumentos de capital clasificados como disponibles para la venta que sean inversiones estratégicas y los pasivos financieros subordinados.
- Actividades de inversión: las de adquisición, enajenación o disposición por otros medios de activos a largo plazo y otras inversiones no incluidas en el efectivo y sus equivalentes.
- Actividades de financiación: actividades que producen cambios en el tamaño y composición del patrimonio neto y de los pasivos que no forman parte de las actividades de explotación.

A efectos de la elaboración del estado de flujos de efectivo consolidado, se han considerado como «efectivo y equivalentes de efectivo» aquellas inversiones a corto plazo de gran liquidez y con bajo riesgo de cambios en su valor. De esta manera, el Grupo considera efectivo o equivalentes de efectivo, los siguientes activos y pasivos financieros:

- El efectivo propiedad del Grupo, el cual se encuentra registrado en el epígrafe «Caja y depósitos en bancos centrales» del balance consolidado (Nota 6).
- Los saldos netos a la vista mantenidos con Bancos Centrales, los cuales se encuentran registrados en los epígrafes «Caja y depósitos en bancos centrales» (los saldos deudores) y «Pasivos financieros a coste amortizado - Depósitos en bancos centrales» (los saldos acreedores) del activo y del pasivo, respectivamente, del balance consolidado (Notas 6 y 19.1.).
- Los saldos netos a la vista mantenidos con entidades de crédito, distintos de los saldos mantenidos con Bancos Centrales. Los saldos deudores se encuentran registrados, entre otros conceptos, en el epígrafe «Inversiones crediticias - Depósitos en entidades de crédito» del balance consolidado (Nota 10.2.). Por su parte, los saldos acreedores se encuentran registrados, entre otros conceptos, en el epígrafe «Pasivos financieros a coste amortizado - Depósitos de entidades de crédito» del pasivo del balance consolidado (Nota 19.1.).

3. GESTIÓN DEL RIESGO

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

El objetivo en la gestión de los diferentes riesgos es la consecución de un perfil de riesgo que se encuentre dentro del nivel de apetito deseado, definido a partir de los límites establecidos, llevándose a cabo aquellas medidas de gestión que se consideren más adecuadas para conseguirlo.

El RAF contiene la declaración del apetito al riesgo, los límites de riesgo y las funciones y responsabilidades de los diferentes órganos de gobierno y gestión que supervisan la implementación y realizan la monitorización del mismo.

El Marco de Apetito al Riesgo definido por el Grupo Ibercaja se caracteriza por:

- Estar alineado con el plan estratégico y la planificación de capital.
- Estar integrado en la cultura de riesgo de la entidad, contando con la involucración de todos los niveles de responsabilidad de la misma.
- Ser flexible, capaz de adaptarse a cambios en los negocios y en las condiciones de mercado, por lo que debe ser objeto de revisión periódica, con periodicidad mínima anual.
- Estar vinculado con los sistemas de gestión de la información.

El RAF tiene una visión global del Grupo Consolidado, y considera todos los riesgos, financieros o no, que afectan al desarrollo de la actividad del Grupo y a la consecución de sus objetivos de negocio. Los riesgos considerados son los siguientes: riesgo de negocio y rentabilidad, de crédito, de concentración, operacional, de tipo de interés, de mercado, de liquidez, reputacional y de cumplimiento y el vinculado a la percepción de los diferentes grupos de interés.

El Marco de Apetito al Riesgo del Grupo Ibercaja está basado en principios estratégicos, de gobierno corporativo y de gestión de riesgos que integrados constituyen la Declaración de Apetito al Riesgo del Grupo.

Adicionalmente, el Grupo Ibercaja cuenta con manuales de políticas y procedimientos de gestión de riesgos que, con carácter anual, son revisados y aprobados por el Consejo de Administración. En particular se aprobó la actualización de los manuales de riesgo de crédito, liquidez, tipo de interés, operacional, riesgos y políticas de mercado de capitales en marzo de 2015 y el Marco de Apetito al Riesgo en abril de 2015.

El RAF es consistente con la planificación de capital y liquidez de Pilar II de Basilea, cuyo objetivo es asegurar la adecuada relación entre el perfil de riesgos de la Entidad y los recursos propios que efectivamente mantiene. La Entidad lleva a cabo un proceso recurrente de auto-evaluación de capital y liquidez en el que aplica una serie de procedimientos de identificación, medición y agregación de riesgos, determina el capital necesario para cubrirlos, planifica el capital a medio plazo y establece el objetivo de recursos propios que le permita mantener una holgura adecuada sobre los requerimientos mínimos legales.

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

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

3.1. Exposición al riesgo de crédito

Se define como la posibilidad de incurrir en pérdidas derivadas del incumplimiento de las obligaciones de pago por parte de los acreditados, así como pérdidas de valor por el deterioro de la calidad crediticia de los mismos.

3.1.1. Estrategias y políticas para la gestión del riesgo de crédito

La gestión del riesgo de crédito está orientada a facilitar el crecimiento de la inversión crediticia de forma sostenida y equilibrada, garantizando en todo momento la solidez financiera y patrimonial del Grupo, con el objetivo de optimizar la relación rentabilidad / riesgo dentro de los niveles de tolerancia fijados por el Consejo de Administración en base a los principios de gestión y las políticas de actuación definidos.

El Consejo de Administración aprueba las estrategias, políticas y límites para la gestión de este riesgo, previo informe de la Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia, documentados en el «Manual de Políticas y Procedimientos de inversiones crediticias». Este manual incluye los criterios de actuación en los principales segmentos de actividad y las líneas máximas de riesgo con los principales acreditados, sectores, mercados y productos. Corresponde al Consejo de Administración autorizar los riesgos que exceden a la competencia del circuito operativo.

3.1.2. Políticas de concesión, seguimiento y recuperación del riesgo de crédito

La cartera de inversión crediticia es segmentada en grupos de clientes con perfiles homogéneos de riesgo y susceptibles de tratamiento diferenciado mediante la aplicación de modelos de evaluación específicos.

a) En el ámbito de la concesión de riesgo de crédito se establecen las siguientes políticas:

- Clasificaciones de riesgo para grupos de acreditados, mediante el establecimiento de unos límites previos de exposición, al objeto de evitar concentraciones de riesgo inadecuadas.
- Criterios de admisión de nuevas operaciones y límites a las facultades de concesión según el segmento del cliente al que se financia.
- Metodología de análisis de las operaciones en función de su tipología y pertenencia a los diferentes segmentos.
- Modelos internos de calificación crediticia integrados en los sistemas de decisión para los diferentes ámbitos del negocio minorista.
- Requerimientos necesarios para dotar de seguridad jurídica a cada operación.
- Técnicas de mitigación del riesgo.
- Políticas de precios acordes a la calidad crediticia de los clientes.

La estructura de gestión del riesgo de crédito presenta un esquema de concesión de operaciones descentralizado, que se fundamenta en una delegación de facultades formalmente establecida y plasmada en los manuales de riesgo.

El Banco tiene establecidas unas políticas de concesión de riesgos acordes con la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios y la Circular del Banco de España 5/2012, de 27 de junio sobre transparencia de servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos y créditos.

Las citadas políticas vienen recogidas en el «Manual de Políticas y Procedimientos de las Inversiones Crediticias», concretamente en el punto 2 denominado «Principios Básicos de la gestión del riesgo de crédito».

En la concesión de préstamos, el manual contempla como criterios fundamentales la razonabilidad de la propuesta, el análisis de la capacidad de pago del acreditado y la valoración prudente de las garantías. En el caso de garantías inmobiliarias son tasadas por terceros independientes (sociedades tasadoras autorizadas por el Banco de España).

Por lo que respecta a la transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, el Grupo realiza las siguientes actuaciones:

- Se exponen en las oficinas las tarifas vigentes (tipos de interés, comisiones y gastos) aplicadas a los distintos productos financieros.
- Se comunican trimestralmente al Banco de España las tarifas vigentes.
- En la página web del Grupo (<http://contransparencia.ibercaja.es>) se accede a las tarifas aplicadas por el Grupo a sus distintos productos.
- Se entrega al cliente un documento con las condiciones contractuales previamente a la firma. Posteriormente se entrega una copia del contrato.
- Anualmente, el cliente recibe una comunicación personal donde se detallan los intereses, comisiones y gastos aplicados durante el ejercicio precedente, en los distintos productos que tiene contratados.

Auditoría Interna, dentro de los controles efectuados a las oficinas, es el encargado de velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos.

b) A través del seguimiento del riesgo se pretende conocer la evolución de colectivos y clientes con la suficiente antelación y de manera permanente, para evitar o minimizar potenciales quebrantos por el deterioro de la cartera crediticia. Este conocimiento es fundamental en la gestión proactiva de las medidas necesarias para reducir o reestructurar la exposición al riesgo existente.

El Banco dispone de un sistema de alertas mecanizado que analiza y califica a todos los clientes tras considerar fuentes de información, internas y externas, en busca de factores de riesgo que puedan determinar un deterioro de la calidad crediticia. El sistema de alertas está sometido a procesos de calibración y mejora continua.

Además, son objeto de una especial vigilancia los colectivos o acreditados calificados en seguimiento especial, riesgo subestándar y dudosos por razones distintas de la morosidad.

c) La gestión integral del riesgo se completa con políticas de recuperación, orientadas a evitar o minimizar posibles quebrantos mediante circuitos de recuperación específicos en función de la cuantía y tipología de la operación y con la intervención de diferentes gestores internos y externos para adecuar las acciones necesarias a cada situación.

3.1.3. Riesgo país

Se define como la posibilidad de incurrir en pérdidas derivadas del incumplimiento de las obligaciones de pago de un país globalmente consideradas por circunstancias distintas del riesgo comercial habitual. Comprende el riesgo soberano, el riesgo de transferencia y los restantes riesgos derivados de la actividad financiera internacional.

Los países son clasificados en seis grupos de acuerdo con la Circular 4/2004 del Banco de España, en función de su *rating*, evolución económica, situación política, marco regulatorio e institucional, capacidad y experiencia de pagos.

El Grupo establece unos límites máximos a la exposición por riesgo país en función del *rating* otorgado por las agencias de calificación, acompañados por límites máximos a la inversión en determinados grupos, mientras que en otros no se permite operar sin autorización expresa del Consejo de Administración.

Asimismo, en relación al riesgo soberano, se han establecido límites máximos para la deuda pública emitida por los estados de la Unión Europea y otros estados en función de su *rating*.

3.1.4. Información sobre el riesgo de crédito de los instrumentos financieros

La clasificación en función del nivel de riesgo de la inversión crediticia, los activos de renta fija y los riesgos contingentes del Grupo que no son dudosos ni han deteriorado su valor y que están sujetos a provisión genérica de insolvencias es la siguiente:

(Miles de euros)	2015	2014
Sin riesgo apreciable	17.911.361	19.571.660
Riesgo bajo	22.273.277	22.497.093
Riesgo medio-bajo	3.149.920	2.133.738
Riesgo medio	6.130.452	6.432.948
Riesgo medio-alto	1.100.366	1.063.115
Riesgo alto	190.178	189.476
	50.755.554	51.888.030

En relación con el nivel de exposición máximo al riesgo de crédito, se detallan los sectores de actividad más relevantes referidos a la inversión crediticia (Nota 10), según la finalidad de la operación:

(Miles de euros)	2015	2014
Sector público	652.886	866.810
Entidades de crédito	1.005.658	1.183.737
Construcción y promoción inmobiliaria	2.280.223	3.159.128
Resto actividades productivas	9.038.049	6.887.336
Adquisición y rehabilitación de vivienda	22.586.671	23.784.564
Consumo y otros a familias	1.265.497	1.313.591
Otros sectores sin clasificar	567.763	673.397
	37.396.747	37.868.563

En relación con el nivel de exposición máximo al riesgo de crédito, la inversión crediticia (Nota 10) con garantías o mejoras crediticias tomadas es la siguiente:

(Miles de euros)	2015	2014
Garantías hipotecarias	27.600.854	29.385.233
Garantías pignoraticias activos financieros	22.304	35.921
Garantías de firma de sector público y entidades de crédito	105.824	120.663
Garantía de Deuda del Estado	539.965	-
	28.268.947	29.541.817

A diciembre de 2015, el LTV (*loan to value*, que refleja la relación entre el saldo de la operación financiada y el valor de la garantía afecta a dicha operación) de la cartera con garantía hipotecaria del Grupo Ibercaja era del 55,81% (57,73% a diciembre de 2014).

La clasificación de la inversión crediticia (Nota 10) y de los activos de renta fija disponibles para la venta (Nota 9) que se encuentran deteriorados, distinguiendo entre los que en su cálculo se ha tenido en cuenta la existencia de impagos y aquellos en los que se han considerado otros factores distintos, es la siguiente:

(Miles de euros)	2015	2014
Por morosidad del cliente	2.356.568	2.990.147
Por otras razones	728.337	924.958
	3.084.905	3.915.105

Los principales factores considerados para calcular el deterioro por razones distintas de la morosidad son los reflejados en la Nota 2.3.

Como norma general no existen activos financieros morosos que no estén deteriorados. Las únicas excepciones a esta norma son operaciones cuyo titular es el sector público o tienen garantía dineraria, y su importe es de muy escasa relevancia.

Adicionalmente, en la Nota 10.5 de la memoria consolidada, se incluye el detalle de los activos vencidos y no deteriorados, indicando que su antigüedad es inferior a 90 días.

3.1.5. Información relativa a concentración de riesgos, refinanciaciones y reestructuraciones

3.1.5.1. Información sobre concentración de riesgos

A continuación se ofrece un detalle del valor en libros de la distribución del crédito a la clientela por sujeto y actividad al 31 de diciembre de 2015 y 2014:

	31-12-2015							
	Total	Del que: garantía inmov.	Del que: resto de garantías reales	Crédito con garantía real. <i>Loan to value</i>				
				Inferior o igual al 40%	Sup. al 40% e inferior o igual al 60%	Sup. al 60% e inferior o igual al 80%	Sup. al 80% e inferior o igual al 100%	Sup. al 100%
Administraciones públicas	589.142	105.996	1.554	18.738	41.655	45.545	868	744
Otras instituciones financieras	695.271	978	-	283	195	214	-	286
Sociedades no financieras y empresarios individuales	7.371.284	3.957.648	37.366	1.099.187	1.062.308	1.164.651	315.890	352.978
Construcción y promoción inmobiliaria	1.504.456	1.455.474	5.636	166.297	280.702	662.653	196.659	154.799
Construcción de obra civil	35.596	1.113	-	1.050	-	63	-	-
Resto de finalidades	5.831.232	2.501.061	31.730	931.840	781.606	501.935	119.231	198.179
<i>Grandes empresas</i>	645.980	67.111	7.505	7.248	3.007	5.390	-	58.971
<i>Pymes y empresarios individuales</i>	5.185.252	2.433.950	24.225	924.592	778.599	496.545	119.231	139.208
Resto de hogares e instituciones sin ánimo de lucro al servicio de los hogares	24.135.614	22.656.967	13.537	5.147.143	7.851.624	8.199.918	1.274.807	197.012
Viviendas	22.091.197	21.790.370	6.264	4.755.451	7.589.985	8.033.684	1.241.127	176.387
Consumo	636.884	217.309	4.314	127.990	57.431	29.643	4.931	1.628
Otros fines	1.407.533	649.288	2.959	263.702	204.208	136.591	28.749	18.997
Subtotal	32.791.311	26.721.589	52.457	6.265.351	8.955.782	9.410.328	1.591.565	551.020
Menos: correcciones de valor por deterioro de activos no imputadas a operaciones	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	32.791.311	-	-	-	-	-	-	-
Pro memoria: operaciones de refinanciación, refinanciadas y reestructuradas	3.102.788	2.589.490	23.518	434.804	618.709	969.955	368.406	221.134

(Miles de euros)

	31-12-2014							
	Total	Del que: garantía inmov.	Del que: resto de garantías reales	Crédito con garantía real. <i>Loan to value</i>				
				Inferior o igual al 40%	Sup. al 40% e inferior o igual al 60%	Sup. al 60% e inferior o igual al 80%	Sup. al 80% e inferior o igual al 100%	Sup. al 100%
Administraciones públicas	804.823	107.394	1.611	17.944	11.764	39.446	15.146	24.705
Otras instituciones financieras	149.220	1.309	-	149	412	344	-	404
Sociedades no financieras y empresarios individuales	7.925.961	4.915.195	44.081	1.221.703	1.392.961	1.361.839	529.619	453.154
Construcción y promoción inmobiliaria	2.139.846	1.955.302	1.129	190.477	384.086	756.442	345.558	279.868
Construcción de obra civil	43.320	-	-	-	-	-	-	-
Resto de finalidades	5.742.795	2.959.893	42.952	1.031.226	1.008.875	605.397	184.061	173.286
<i>Grandes empresas</i>	571.677	93.444	11.593	12.551	5.342	1.041	1.898	84.205
<i>Pymes y empresarios individuales</i>	5.171.118	2.866.449	31.359	1.018.675	1.003.533	604.356	182.163	89.081
Resto de hogares e instituciones sin ánimo de lucro al servicio de los hogares	24.950.150	23.723.352	16.148	4.904.318	7.746.053	9.225.839	1.638.021	225.269
Viviendas	23.289.376	22.951.568	7.384	4.570.833	7.516.786	9.068.723	1.596.375	206.235
Consumo	541.493	184.582	4.503	106.881	46.939	28.851	4.570	1.844
Otros fines	1.119.281	587.202	4.261	226.604	182.328	128.265	37.076	17.190
Subtotal	33.830.154	28.747.250	61.840	6.144.114	9.151.190	10.627.468	2.182.786	703.532
Menos: correcciones de valor por deterioro de activos no imputadas a operaciones	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	33.830.154	-	-	-	-	-	-	-
Pro memoria: operaciones de refinanciación, refinanciadas y reestructuradas	3.557.148	2.845.386	20.400	340.895	423.081	748.695	538.828	814.287

Seguidamente se detalla el valor en libros de los riesgos clasificados por actividad y área geográfica, incluyendo depósitos en entidades de crédito, crédito a la clientela, valores representativos de deuda, instrumentos de capital, derivados de negociación, derivados de cobertura, participaciones y riesgos contingentes.

- Actividad total:

(Miles de euros)	31-12-2015				
	España	Resto de la Unión Europea	América	Resto del mundo	Total
Entidades de crédito	1.991.287	515.951	54.730	1.732	2.563.700
Administraciones públicas	15.215.491	427.680	7	-	15.643.178
Administración Central	13.403.365	427.680	7	-	13.831.052
Resto	1.812.126	-	-	-	1.812.126
Otras instituciones financieras	3.437.978	158.923	-	21.387	3.618.288
Sociedades no financieras y empresarios individuales	8.913.716	205.565	33.232	3.581	9.156.094
Construcción y promoción inmobiliaria	1.659.049	1.231	-	-	1.660.280
Construcción de obra civil	32.675	457	-	2.464	35.596
Resto de finalidades	7.221.992	203.877	33.232	1.117	7.460.218
<i>Grandes empresas</i>	838.013	2.336	-	-	840.349
<i>Pymes y empresarios individuales</i>	6.383.979	201.541	33.232	1.117	6.619.869
Resto de hogares e instituciones sin fines de lucro al servicio de los hogares	24.108.502	65.453	10.657	29.549	24.214.161
Viviendas	21.989.025	63.282	10.176	28.714	22.091.197
Consumo	635.946	446	333	158	636.883
Otros fines	1.483.531	1.725	148	677	1.486.081
Subtotal	53.666.974	1.373.572	98.626	56.249	55.195.421
Menos: correcciones de valor por deterioro de activos no imputadas a operaciones					-
Total					55.195.421

(Miles de euros)	31-12-2014				
	España	Resto de la Unión Europea	América	Resto del mundo	Total
Entidades de crédito	1.982.466	876.156	40.485	2.642	2.901.749
Administraciones públicas	16.288.643	771.245	39	–	17.059.927
Administración Central	13.777.971	771.245	39	–	14.549.255
Resto	2.510.672	–	–	–	2.510.672
Otras instituciones financieras	3.532.594	473.889	–	2.029	4.008.512
Sociedades no financieras y empresarios individuales	9.388.283	110.953	29.139	10.073	9.538.448
Construcción y promoción inmobiliaria	2.258.707	–	–	–	2.258.707
Construcción de obra civil	40.827	–	–	2.493	43.320
Resto de finalidades	7.088.749	110.953	29.139	7.580	7.236.421
<i>Grandes empresas</i>	1.668.696	–	–	–	1.668.696
<i>Pymes y empresarios individuales</i>	5.420.053	110.953	29.139	7.580	5.567.725
Resto de hogares e instituciones sin fines de lucro al servicio de los hogares	24.844.400	100.122	7.990	23.593	24.976.105
Viviendas	23.191.070	94.256	7.293	22.449	23.315.068
Consumo	540.827	175	373	120	541.495
Otros fines	1.112.503	5.691	324	1.024	1.119.542
Subtotal	56.036.386	2.332.365	77.653	38.337	58.484.741
Menos: correcciones de valor por deterioro de activos no imputadas a operaciones					–
Total					58.484.741

● Actividad en España:

	31-12-2015								
	Aragón	Madrid	Cataluña	Comunidad Valenciana	Andalucía	Castilla y León	Castilla-La Mancha	Resto	Total
Entidades de crédito	1.320.724	389.607	67.994	0	81.505	104	0	131.353	1.991.287
Administraciones públicas	220.591	573.446	95.039	141.081	181.823	68.814	24.610	506.722	15.215.491
Administración Central*	-	-	-	-	-	-	-	-	13.403.365
Resto	220.591	573.446	95.039	141.081	181.823	68.814	24.610	506.722	1.812.126
Otras instituciones financieras	57.785	3.281.029	44.043	10.076	236	282	17	44.510	3.437.978
Sociedades no financieras y empresarios individuales	3.406.763	1.881.042	765.990	478.275	435.037	602.756	320.814	1.023.039	8.913.716
Construcción y promoción inmobiliaria	352.306	549.661	108.742	72.826	152.644	106.060	125.050	191.760	1.659.049
Construcción de obra civil	515	32.146	-	-	-	-	-	14	32.675
Resto de finalidades	3.053.942	1.299.235	657.248	405.449	282.393	496.696	195.764	831.265	7.221.992
Grandes empresas	150.454	367.356	119.230	39.294	30.853	56.900	13.408	60.518	838.013
Pymes y empresarios individuales	2.903.488	931.879	538.018	366.155	251.540	439.796	182.356	770.747	6.383.979
Resto de hogares e instituciones sin fines de lucro al servicio de los hogares	6.863.828	5.691.613	2.158.337	2.078.029	1.532.859	1.190.130	1.556.506	3.037.200	24.108.502
Viviendas	5.724.937	5.400.685	2.027.894	1.985.291	1.469.381	1.085.739	1.474.506	2.820.592	21.989.025
Consumo	254.913	95.185	43.770	29.186	21.952	45.158	31.040	114.742	635.946
Otros fines	883.978	195.743	86.673	63.552	41.526	59.233	50.960	101.866	1.483.531
Subtotal	11.869.691	11.816.737	3.131.403	2.707.461	2.231.460	1.862.086	1.901.947	4.742.824	53.666.974
Menos: correcciones de valor por deterioro de activos no imputadas a operaciones	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total									53.666.974

* El riesgo correspondiente a la Administración Central no se distribuye por comunidades autónomas.

(Miles de euros)

31-12-2014

	Aragón	Madrid	Cataluña	Comunidad Valenciana	Andalucía	Castilla y León	Castilla-La Mancha	Resto	Total
Entidades de crédito	1.065.912	449.946	72.049	101.901	67.180	3.026	-	222.452	1.982.466
Administraciones públicas	884.897	471.113	118.673	187.366	142.265	128.695	12.893	564.770	16.288.643
Administración Central*	-	-	-	-	-	-	-	-	13.777.971
Resto	884.897	471.113	118.673	187.366	142.265	128.695	12.893	564.770	2.510.672
Otras instituciones financieras	358.361	2.970.780	7.448	10.576	431	710	20	184.268	3.532.594
Sociedades no financieras y empresarios individuales	3.470.433	1.925.014	735.263	403.593	521.705	716.936	453.487	1.161.852	9.388.283
Construcción y promoción inmobiliaria	522.728	599.743	165.919	98.693	233.480	131.868	242.278	263.998	2.258.707
Construcción de obra civil	6.891	32.185	467	-	-	417	-	867	40.827
Resto de finalidades	2.940.814	1.293.086	568.877	304.900	288.225	584.651	211.209	896.987	7.088.749
Grandes empresas	1.086.626	294.338	89.216	31.917	34.515	63.307	18.641	50.136	1.668.696
Pymes y empresarios individuales	1.854.188	998.748	479.661	272.983	253.710	521.344	192.568	846.851	5.420.053
Resto de hogares e instituciones sin fines de lucro al servicio de los hogares	6.900.035	5.913.979	2.246.137	2.173.090	1.589.005	1.258.902	1.617.429	3.145.823	24.844.400
Viviendas	6.094.617	5.651.552	2.137.384	2.095.676	1.534.813	1.156.900	1.547.711	2.972.417	23.191.070
Consumo	221.258	81.982	35.802	24.328	17.714	40.997	25.736	93.010	540.827
Otros fines	584.160	180.445	72.951	53.086	36.478	61.005	43.982	80.396	1.112.503
Subtotal	12.679.638	11.730.832	3.179.570	2.876.526	2.320.586	2.108.269	2.083.829	5.279.165	56.036.386
Menos: correcciones de valor por deterioro de activos no imputadas a operaciones	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total									56.036.386

* El riesgo correspondiente a la Administración Central no se distribuye por comunidades autónomas.

3.1.5.2. Información sobre refinanciaciones y reestructuraciones

El Grupo dispone de una política dirigida a utilizar la refinanciación y la reestructuración de operaciones como instrumentos de gestión del riesgo de crédito que, llevada a la práctica prudente y adecuadamente, contribuye a mejorar la calidad del riesgo, a partir de análisis individualizados enfocados a dar viabilidad económica a los acreditados que, en algún momento de la vida de las operaciones, presentan dificultades transitorias para atender los compromisos de pago asumidos en el momento inicial de las mismas. Los criterios básicos de esta política incluyen, en la medida de lo posible, la incorporación de garantías adicionales eficaces y líquidas que incrementen las posibilidades de recobro.

El Grupo ha definido las políticas de refinanciación, reestructuración, renovación y renegociación de las operaciones como instrumentos de gestión del riesgo de crédito encaminadas a:

- Garantizar la viabilidad económica de los acreditados y las operaciones (concesión de carencia, aumento de plazo, etc.).
- Mejorar en la medida de lo posible la posición de riesgo de la Entidad mediante la aportación de garantías eficaces adicionales y revisión de las ya existentes.

Previamente a su refinanciación, reestructuración o renegociación, las operaciones deben cumplir los siguientes requisitos:

- Análisis de su viabilidad en base a la existencia de voluntad y capacidad de pago del cliente que, aunque deteriorada respecto a la inicial, debe existir con las nuevas condiciones.
- Adecuación de las cuotas a la capacidad real de pago del cliente, tras un análisis actualizado de la situación económico-financiera del acreditado que la soporte.
- Valoración del historial del cumplimiento del acreditado y/o la operación.
- Valoración de la eficacia de las garantías existentes y las nuevas a aportar. A estos efectos se consideran garantías eficaces las siguientes:
 - Garantías pignoraticias sobre depósitos dinerarios, instrumentos de capital cotizados y valores representativos de deuda.
 - Garantía hipotecaria sobre viviendas, oficinas y locales polivalentes y fincas rústicas.
 - Garantías personales (avales, fianzas, nuevos titulares, etc.) que cubran plenamente el riesgo garantizado.
- En ningún caso se admite la refinanciación de operaciones con incidencias de pago en otras entidades financieras, salvo que sus importes tengan un peso residual con respecto al límite de la nueva operación y siempre que sea condición necesaria para resolver una situación problemática en el Grupo.

Al analizar cada una de las operaciones de refinanciación y reestructuración, se evalúa el potencial riesgo de incumplimiento, calificándose la operación como normal, subestándar o dudosa, y se reconocen las cantidades que se estimen irrecuperables, procediendo a contabilizar las provisiones necesarias para cubrir la pérdida incurrida.

La refinanciación/reestructuración de operaciones en mora/litigio no interrumpe la situación de morosidad, salvo que se demuestre de forma fehaciente la capacidad de pago o se aporten nuevas garantías eficaces, y en ambos casos, queden regularizados previamente los intereses ordinarios pendientes de cobro.

Cuando la refinanciación conlleva la cancelación y apertura de nuevas operaciones, el valor contable atribuido a estas no supera el valor contable de la financiación dada de baja. Solo en este caso se da de baja el activo original ya que se sustituye por otro, pero en cualquier caso la baja o no del activo original no afecta al registro de las pérdidas por deterioro necesarias en su caso, que se registran en cualquier circunstancia.

Existe un sistema interno de información que permite la individualización y seguimiento de las operaciones de refinanciación, refinanciadas, reestructuradas, renovadas o renegociadas.

En el caso de particulares y autónomos, periódicamente se realiza una evaluación automatizada del potencial riesgo de las operaciones de refinanciación a partir del cual se determina su clasificación contable y provisiones. Dicho análisis se lleva a cabo teniendo en cuenta los siguientes factores:

- Existencias de refinanciaciones previas sobre dichos riesgos.
- Ingresos recurrentes coherentes con el plan de amortización.
- Existencia o incorporación de garantías eficaces: se incorporan nuevos titulares o fiadores solventes durante la renegociación, o la garantía cubre, al menos, el 80% del capital pendiente teniendo en cuenta su valor actualizado.
- Abono de intereses pendientes: el pago de intereses se ha satisfecho en el momento de la refinanciación.
- Duración de la carencia según la última refinanciación.

En el caso de que se observe un comportamiento de pago sostenido (cuotas completas de amortización e intereses) durante al menos 6 meses en el caso de vivienda habitual o 12 meses en el resto de los casos, se procede a revisar la calificación contable de la operación, pasando al nivel de riesgo inmediatamente inferior, con la consiguiente evaluación y ajuste, en su caso, de las pérdidas por deterioro correspondientes.

La clasificación contable de refinanciaciones concedidas a empresas se realiza mediante un análisis periódico individualizado de los acreditados en el que se valora su situación económico-financiera, capacidad de atender los compromisos de pago y analizar la eficacia de las garantías aportadas.

La existencia de un comportamiento de pago sostenido durante un extenso periodo de tiempo (pago regular de capital e intereses) se considera que constituye indicio suficiente para considerar la normalización de la situación crediticia de la operación, y por lo tanto, supone la pérdida de la calificación de operación refinanciada/reestructurada.

En el año 2012, Ibercaja se adhirió al Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre vivienda habitual regulado en el Real Decreto 6/2012.

Se detallan a continuación los saldos vigentes de refinanciaciones y reestructuraciones al 31 de diciembre de 2015:

(Miles de euros)	Normal					
	Garantía hipotecaria inmobiliaria plena		Resto de garantías reales		Sin garantía real	
	Número de operaciones	Importe bruto	Número de operaciones	Importe bruto	Número de operaciones	Importe bruto
Administraciones públicas	14	52.630	-	-	45	111.255
Resto de personas jurídicas y empresarios individuales	2.311	517.184	69	47.238	2.899	255.722
Del que: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria	263	183.768	18	31.052	34	2.780
Resto de personas físicas	5.259	446.723	155	13.955	4.884	37.563
Total	7.584	1.016.537	224	61.193	7.828	404.540

(Miles de euros)

	Subestándar						
	Garantía hipotecaria inmobiliaria plena		Resto de garantías reales		Sin garantía real		Cobertura específica
	Número de operaciones	Importe bruto	Número de operaciones	Importe bruto	Número de operaciones	Importe bruto	
Administraciones públicas	-	-	-	-	-	-	-
Resto de personas jurídicas y empresarios individuales	515	339.634	34	85.801	344	55.234	83.822
Del que: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria	102	192.337	22	84.700	2	8.198	61.666
Resto de personas físicas	1.756	227.591	83	10.223	559	4.503	11.961
Total	2.271	567.225	117	96.024	903	59.737	95.783

(Miles de euros)

	Dudoso						
	Garantía hipotecaria inmobiliaria plena		Resto de garantías reales		Sin garantía real		Cobertura específica
	Número de operaciones	Importe bruto	Número de operaciones	Importe bruto	Número de operaciones	Importe bruto	
Administraciones públicas	-	-	-	-	5	8.158	5
Resto de personas jurídicas y empresarios individuales	1.756	743.884	315	228.090	1.694	358.659	731.202
Del que: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria	348	453.334	138	186.565	473	163.783	490.758
Resto de personas físicas	4.415	463.160	721	42.173	3.549	33.941	153.543
Total	6.171	1.207.044	1.036	270.263	5.248	400.758	884.750

Seguidamente se adjunta el resumen de la información incluida en los tres cuadros anteriores al 31 de diciembre de 2015:

(Miles de euros)

	Total		
	Número de operaciones	Importe bruto	Cobertura específica
Administraciones públicas	64	172.043	5
Resto de personas jurídicas y empresarios individuales	9.937	2.631.446	815.024
Del que: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria	1.400	1.306.517	552.424
Resto de personas físicas	21.381	1.279.832	165.504
Total	31.382	4.083.321	980.533

A continuación se detalla la conciliación entre los saldos iniciales y finales de los activos refinanciados y reestructurados, así como de sus pérdidas por deterioro para el ejercicio 2015:

(Miles de euros)	Normal	Subestándar		Dudoso		Total	
	Riesgo	Riesgo	Provisiones	Riesgo	Provisiones	Riesgo	Provisiones
Situación al 31-12-2014	1.473.758	959.362	137.027	2.426.548	1.165.493	4.859.668	1.302.520
Nuevas Operaciones	617.418	75.185	13.435	204.161	123.336	896.763	136.771
Salidas Operaciones	(574.104)	(242.250)	(43.619)	(856.757)	(434.203)	(1.673.111)	(477.822)
Reclasificaciones	(34.802)	(69.311)	(11.061)	104.113	30.124	-	19.063
Situación al 31-12-2015	1.482.270	722.986	95.783	1.878.065	884.750	4.083.321	980.533

Las pérdidas por deterioro asociadas a estas operaciones, registradas en la cuenta de pérdidas y ganancias durante el ejercicio 2015, ascienden a 17,24 millones de euros.

Se detallan a continuación los saldos vigentes de refinanciaciones y reestructuraciones al 31 de diciembre de 2014:

(Miles de euros)	Normal						
	Garantía hipotecaria inmobiliaria plena		Resto de garantías reales		Sin garantía real		
	Número de operaciones	Importe bruto	Número de operaciones	Importe bruto	Número de operaciones	Importe bruto	
Administraciones públicas		11	57.496	3	11.979	63	214.274
Resto de personas jurídicas y empresarios individuales		3.388	526.344	87	38.228	4.316	323.369
Del que: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria		119	100.330	8	14.519	30	5.578
Resto de personas físicas		2.796	267.555	83	5.850	3.850	28.663
Total		6.195	851.395	173	56.057	8.229	566.306

(Miles de euros)	Subestándar						
	Garantía hipotecaria inmobiliaria plena		Resto de garantías reales		Sin garantía real		Cobertura específica
	Número de operaciones	Importe bruto	Número de operaciones	Importe bruto	Número de operaciones	Importe bruto	
Administraciones públicas	-	-	-	-	-	-	-
Resto de personas jurídicas y empresarios individuales	833	502.889	79	109.625	708	68.969	125.429
Del que: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria	114	308.375	29	91.272	1	91	94.718
Resto de personas físicas	2.030	264.448	61	6.468	1.113	6.963	11.598
Total	2.863	767.337	140	116.093	1.821	75.932	137.027

(Miles de euros)

	Dudoso						
	Garantía hipotecaria inmobiliaria plena		Resto de garantías reales		Sin garantía real		Cobertura específica
	Número de operaciones	Importe bruto	Número de operaciones	Importe bruto	Número de operaciones	Importe bruto	
Administraciones públicas	-	-	-	-	-	-	-
Resto de personas jurídicas y empresarios individuales	2.569	1.141.584	420	301.737	2.364	526.510	1.058.526
Del que: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria	362	739.279	156	252.634	452	208.996	684.740
Resto de personas físicas	3.617	409.566	518	25.848	2.263	21.303	106.967
Total	6.186	1.551.150	938	327.585	4.627	547.813	1.165.493

Seguidamente se adjunta el resumen de la información incluida en los tres cuadros anteriores al 31 de diciembre de 2014:

(Miles de euros)

	Total		
	Número de operaciones	Importe bruto	Cobertura específica
Administraciones públicas	77	283.749	-
Resto de personas jurídicas y empresarios individuales	14.764	3.539.255	1.183.955
Del que: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria	1.271	1.721.074	779.458
Resto de personas físicas	16.331	1.036.664	118.565
Total	31.172	4.859.668	1.302.520

A continuación se detalla la conciliación entre los saldos iniciales y finales de los activos refinanciados y reestructurados, así como de sus pérdidas por deterioro para el ejercicio 2014:

(Miles de euros)	Normal	Subestándar		Dudoso		Total	
	Riesgo	Riesgo	Provisiones	Riesgo	Provisiones	Riesgo	Provisiones
Situación al 31/12/2013	1.473.758	959.362	137.027	2.426.548	1.165.493	4.859.668	1.302.520
Nuevas Operaciones	617.418	75.185	13.435	204.161	123.336	896.764	136.771
Salidas Operaciones	(574.104)	(242.250)	(43.618)	(856.757)	(434.203)	(1.673.111)	(477.821)
Reclasificaciones	(34.802)	(69.311)	(11.061)	104.113	30.124	-	19.063
Situación al 31/12/2014	1.482.270	722.986	95.783	1.878.065	884.750	4.083.321	980.533

Las pérdidas por deterioro asociadas a estas operaciones, registradas en la cuenta de pérdidas y ganancias durante el ejercicio 2014, ascienden a 34 millones de euros.

Se adjunta el detalle de las operaciones refinanciadas o reestructuradas que, con posterioridad a la reestructuración o refinanciación, han sido clasificadas como dudosas durante los ejercicios 2015 y 2014:

(Miles de euros)	2015	2014
Administraciones públicas	-	-
Resto de personas jurídicas y empresarios individuales	71.422	122.542
Del que: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria	40.913	38.050
Resto de personas físicas	54.793	35.913
Total	126.215	158.455

Al 31 de diciembre de 2015 el Grupo evaluó las operaciones renegociadas, y según su mejor juicio identificó y provisionó aquellas que de no mediar renegociación podrían haber entrado en mora o se habrían deteriorado, por un importe de riesgo global de 722.986 miles euros (959.362 miles euros al 31 de diciembre de 2014), importe coincidente con las refinanciaciones clasificadas como subestándar indicadas anteriormente.

3.1.6. Políticas para la gestión de los activos problemáticos

Ibercaja Banco, S.A., establece políticas específicas en relación con la gestión de los activos del sector inmobiliario, afectados muy particularmente por la reciente crisis.

Estas políticas están enfocadas a favorecer el cumplimiento de las obligaciones de los acreditados y mitigar los riesgos a los que está expuesto el Grupo. En este sentido se buscan alternativas que permitan la finalización y venta de los proyectos, analizándose la renegociación de los riesgos si mejora la posición crediticia del Grupo y con la finalidad básica de que el acreditado pueda mantener su actividad mercantil. Para ello se tienen en cuenta la experiencia anterior con el acreditado, la voluntad manifiesta de pago y la mejora del Grupo en términos de pérdida esperada, procurando aumentar las garantías de los créditos y no incrementar el riesgo del cliente.

Adicionalmente el Grupo apoya a los promotores una vez terminadas las promociones, colaborando en la gestión y agilización de las ventas.

En caso de que las medidas de apoyo no sean posibles o suficientes, se buscan otras alternativas como pueden ser la dación en pago o la compra de activos, siendo la última opción la reclamación judicial y posterior adjudicación de los inmuebles.

Todos aquellos activos que pasan a formar parte del balance del Grupo se gestionan buscando su desinversión o su arrendamiento.

Para ello, el Grupo cuenta con sociedades instrumentales, especializadas en gestión de proyectos urbanísticos, comercialización de inmuebles y arrendamiento de activos inmobiliarios. Por otro lado el Grupo dispone de Unidades específicas para desarrollar estas estrategias y coordinar las acciones de las filiales instrumentales, de la red de oficinas y del resto de agentes implicados. Adicionalmente, el Grupo cuenta con la web www.ibercaja.es/inmuebles como una de las principales herramientas con las que dar a conocer al público interesado dichos activos.

3.1.6.1. Inversión crediticia vinculada a actividades promotoras e inmobiliarias y a hipotecas minoristas

- Financiación destinada a la construcción y promoción inmobiliaria y sus coberturas.

(Miles de euros)

	Importe bruto		Exceso sobre valor de garantía*		Corrección de valor por deterioro. Cobertura específica	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Financiación a la construcción y promoción inmobiliaria registrada por las entidades de crédito del grupo (negocios en España)	2.280.223	3.159.128	672.880	1.002.360	686.725	1.070.885
De la que: dudoso	1.040.505	1.629.942	455.017	701.351	599.154	914.460
De la que: subestándar	407.702	643.912	118.688	164.613	87.571	156.425
Pro memoria: activos fallidos	136.917	173.493	-	-	-	-

* Exceso sobre el importe bruto de cada operación del valor de las garantías reales calculadas según Anejo IX Circular 04/2004. Es decir, tomando el menor valor entre el precio de compra y tasación y aplicándole diferentes reducciones según la naturaleza de la garantía.

(Miles de euros)

	Valor contable	
	2015	2014
Pro memoria: datos del balance consolidado público		
Total crédito a la clientela, excluidas las Administraciones Públicas (negocios en España)	32.138.425	32.963.301
Total activo consolidado (negocios totales)	58.921.692	62.322.492
Correcciones de valor y provisiones por riesgo de crédito. Cobertura genérica total (negocios totales)	-	-

- Financiación destinada a la construcción y promoción inmobiliaria.

(Miles de euros)	Financiación a la construcción y promoción inmobiliaria. Importe bruto	
	2015	2014
Sin garantía hipotecaria	243.536	355.163
Con garantía hipotecaria	2.036.687	2.803.965
Edificios terminados	584.988	1.067.046
Vivienda	424.660	864.038
Resto	160.328	203.008
Edificios en construcción	505.670	508.392
Vivienda	454.595	452.932
Resto	51.075	55.460
Suelo	946.029	1.228.527
Terrenos urbanizados	918.075	1.179.115
Resto de suelo	27.954	49.412
Total	2.280.223	3.159.128

- Crédito a los hogares para la adquisición de vivienda.

(Miles de euros)	Importe bruto		Del que: dudoso	
	2015	2014	2015	2014
Crédito para adquisición de vivienda	22.176.732	23.346.151	858.616	894.878
Sin garantía hipotecaria	173.325	203.147	55.088	57.481
Con garantía hipotecaria	22.003.407	23.143.004	803.528	837.397

- Crédito con garantía hipotecaria a los hogares para adquisición de vivienda según el porcentaje que supone el riesgo total sobre el importe de la última tasación disponible (*loan to value*).

Al 31 de diciembre de 2015 y 31 de diciembre de 2014 el desglose es el siguiente:

(Miles de euros)	2015					
	Riesgo sobre la última tasación disponible (<i>loan to value</i>)					
	Inferior al 40%	Sup. al 40% e inferior o igual al 60%	Sup. al 60% e inferior o igual al 80%	Sup. al 80% e inferior o igual al 100%	Superior al 100%	Total
Importe bruto	4.803.406	7.602.326	8.099.982	1.301.978	195.715	22.003.407
Del que: dudoso	54.153	148.976	371.397	187.161	41.841	803.528

(Miles de euros)	2014					
	Riesgo sobre la última tasación disponible (<i>loan to value</i>)					
	Inferior al 40%	Sup. al 40% e inferior o igual al 60%	Sup. al 60% e inferior o igual al 80%	Sup. al 80% e inferior o igual al 100%	Superior al 100%	Total
Importe bruto	4.624.324	7.545.989	9.098.039	1.657.229	217.423	23.143.004
Del que: dudoso	50.481	146.671	383.168	219.402	37.675	837.397

Al 31 de diciembre de 2015, el 93% del crédito para adquisición de vivienda con garantía hipotecaria tiene un LTV inferior al 80% (92% al 31 de diciembre de 2014).

3.1.6.2. Activos inmobiliarios adquiridos en pago de deudas

A continuación se detalla la siguiente información sobre los activos inmobiliarios adquiridos en pago de deudas al 31 de diciembre de 2015 y 2014:

(Miles de euros)	2015			2014		
	Valor contable neto de coberturas	Del que: corrección de valor por deterioro ¹	Del que: coberturas totales por deterioro ²	Valor contable neto de coberturas	Del que: corrección de valor por deterioro ¹	Del que: coberturas totales por deterioro ²
Activos inmobiliarios procedentes de financiaciones destinadas a la construcción y promoción inmobiliaria	597.995	380.451	717.785	629.959	396.392	721.543
Edificios terminados	199.233	55.489	154.206	260.162	62.005	181.405
Vivienda	135.358	36.905	106.686	195.511	45.069	137.930
Resto	63.875	18.584	47.520	64.651	16.936	43.475
Edificios en construcción	30.110	9.676	32.947	18.461	2.669	19.705
Vivienda	29.236	9.547	32.242	18.236	2.669	19.570
Resto	874	129	705	225	-	135
Suelo	368.652	315.286	530.632	351.336	331.718	520.433
Terrenos urbanizados	220.255	167.713	308.541	209.035	185.371	311.460
Resto suelo	148.397	147.573	222.091	142.301	146.347	208.973
Activos inmobiliarios procedentes de financiaciones hipotecarias a hogares para adquisición de vivienda	251.831	47.649	186.251	241.395	37.252	160.012
Resto de activos inmobiliarios recibidos en pago de deudas	39.660	8.205	41.682	39.310	6.509	38.357
Instrumentos de capital, participaciones y financiaciones a sociedades no consolidadas tenedoras de dichos activos	5.061	-	1.687	5.061	-	1.687
Total	894.547	436.305	947.405	915.725	440.153	921.599

¹ Correcciones de valor posteriores a la fecha de adquisición.

² Coberturas totales en fecha de adquisición y posteriores.

3.2. Exposición al riesgo operacional

Se define como el riesgo de pérdida resultante de una falta de adecuación o de un fallo de los procesos, el personal y los sistemas internos, o bien derivado de acontecimientos externos.

3.2.1. Estrategias y políticas para la gestión del riesgo operacional

El Consejo de Administración aprueba las estrategias, políticas y límites para la gestión de este riesgo, previo informe de la Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia, documentados en el «Marco de gestión de riesgo operacional».

El Grupo cuenta actualmente con un modelo de gestión y evaluación de este riesgo, que contempla básicamente los siguientes puntos:

- Aspectos generales: definición del riesgo operacional, categorización y valoración de riesgos.
- Metodologías aplicadas para la identificación, evaluación y medición de riesgos operacionales.
- Ámbito de aplicación de las metodologías y personal que participa en la gestión de este riesgo (estructura organizativa).
- Modelos de apoyo a la gestión (gestión, control y mitigación del riesgo operacional): información derivada de las metodologías anteriores e implementación de medidas dirigidas a la mitigación de este riesgo.

El ámbito de aplicación del modelo de gestión y evaluación del riesgo operacional se extiende tanto a las unidades de negocio y soporte de Ibercaja Banco, como a las sociedades del Grupo.

Su aplicación y utilización efectiva en cada una de las unidades y sociedades filiales se desarrollan de forma descentralizada. Por su parte, la Unidad de Control Interno y Validación lleva a cabo la medición, seguimiento, análisis y comunicación del riesgo.

3.2.2. Procedimientos de medición, gestión y control

El Grupo, en aplicación del modelo adoptado para la gestión del riesgo operacional, utiliza de forma combinada las siguientes metodologías, las cuales están soportadas por herramientas informáticas específicas:

- Metodología cualitativa, basada en la identificación y evaluación experta de riesgos operacionales y de los controles existentes en los procesos y actividades, junto con la recopilación y análisis de indicadores de riesgo.
- Durante el ejercicio 2015 se han revisado y autoevaluado 590 riesgos operacionales inherentes a la actividad del Grupo, concluyéndose de dicho proceso, una exposición estimada medio-baja creciente al potencial impacto conjunto de estos riesgos.
- Metodología cuantitativa, soportada en la identificación y análisis de las pérdidas reales acaecidas en el Grupo, que son registradas en la base de datos establecida al efecto (BDP).

La cuantificación de las pérdidas reales registradas en la base de datos de pérdidas en los últimos 36 meses muestra que el importe total neto anual de pérdidas (consideradas las recuperaciones directas y por seguros) por eventos de riesgo operacional es de 2.790 miles de euros correspondientes a un promedio de 3.004 eventos.

Esta cifra de pérdidas reales es de nivel reducido en relación a los requerimientos de capital, siendo coherente con el resultado global de la evaluación cualitativa antes referida.

Los avances en los procesos de gestión y control del riesgo operacional resultado de las políticas establecidas, permiten a la Entidad calcular desde diciembre de 2010 el consumo de capital por riesgo operacional por método estándar, de conformidad con lo previsto en el Reglamento (UE) n.º 575/2013.

3.3. Exposición al riesgo de tipo de interés

Se define como la posibilidad de que el margen financiero o el valor económico del Grupo se vean afectados por variaciones adversas en los tipos de interés que repercutan en los flujos de efectivo de los instrumentos financieros.

Las fuentes del riesgo de tipo de interés son:

- Riesgo de revisión: deriva de las diferencias temporales que existen en el vencimiento o la revisión de los activos, pasivos y operaciones fuera de balance del Grupo.
- Riesgo de curva: los saldos que vencen y reprecian están expuestos también a los cambios que puedan producirse en la pendiente de la curva de tipos de interés.
- Riesgo de opcionalidad: derivado de las opciones implícitas que existen en determinados productos financieros, cuyo ejercicio supone la alteración de los flujos previstos (amortizaciones anticipadas de hipotecas, disposiciones del ahorro vista,...)
- Riesgo de base: deriva de la correlación imperfecta que existe entre los precios de los diferentes productos del Grupo y entre estos y los tipos de interés del mercado, de forma que las variaciones de estos últimos no se transmiten automáticamente y en la misma medida.

3.3.1. Estrategias y políticas para la gestión del riesgo de tipo de interés

El objetivo de la gestión de este riesgo es contribuir al mantenimiento de la rentabilidad actual y futura en los niveles adecuados, preservando el valor económico del Grupo.

El Consejo de Administración establece las estrategias, políticas y límites para la gestión de este riesgo, previo informe de la Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia, documentados en el «Manual de políticas y procedimientos para la gestión del riesgo de tipo de interés».

3.3.2. Procedimientos de medición y control

El Grupo gestiona la exposición al riesgo que deriva de las operaciones de su cartera, tanto en el momento de su contratación como en su posterior seguimiento, e incorpora a su horizonte de análisis la evolución prevista para el negocio y las expectativas respecto a los tipos de interés, así como las propuestas de gestión y cobertura, simulando distintos escenarios de comportamiento.

Las herramientas que dispone el Grupo permiten medir los efectos de las variaciones de los tipos de interés sobre el margen de intermediación y el valor económico, simular escenarios en función de las hipótesis de evolución de los tipos de interés y de la actividad comercial, así como estimar el impacto potencial en capital y en resultados derivado de fluctuaciones anormales del mercado de manera que sus resultados sean considerados en el establecimiento y revisión de las políticas y de los límites del riesgo así como en el proceso de planificación.

En relación al riesgo de opcionalidad, se establecen las hipótesis esenciales sobre la sensibilidad y duración de las operaciones de ahorro a la vista, al no estar establecida contractualmente su fecha de vencimiento, así como hipótesis sobre amortizaciones anticipadas en préstamos, en función de la experiencia histórica en distintos escenarios.

Del mismo modo, se controla el efecto que las variaciones de tipo de interés tienen sobre el margen financiero y el valor económico a través del establecimiento de límites a la exposición. Los límites permiten mantener la exposición al riesgo de tipo de interés dentro de los niveles compatibles con las políticas aprobadas.

A continuación, se muestra el perfil de sensibilidad del balance reservado del Grupo al riesgo de tipo de interés al 31 de diciembre de 2015 y al 31 de diciembre de 2014, indicando el valor en libros de aquellos activos y pasivos financieros afectados por dicho riesgo, los cuales aparecen clasificados en función del plazo estimado hasta la fecha de revisión del tipo de interés o de vencimiento.

Al 31 de diciembre de 2015:

(Millones de euros)

	Plazos hasta la revisión del tipo de interés efectivo o de vencimiento						
	Hasta 1 mes	Entre 1 y 3 meses	Entre 3 meses y 1 año	Saldo sensible	Saldo insensible	Entre 1 y 5 años	Más de 5 años
Activos	8.535	10.246	18.587	37.368	16.496	5.281	11.215
Activos financieros con tipo de interés fijo y otros activos sin vencimiento determinado	1.568	(131)	1.373	2.810	12.802	2.395	10.407
Activos financieros a tipo fijo cubiertos con derivados	450	296	1.582	2.328	3.523	2.742	781
Activos financieros a tipo de interés variable	6.517	10.081	15.632	32.230	171	144	27
Pasivos	9.053	6.592	21.444	37.089	16.775	10.437	6.338
Pasivos financieros con tipo de interés fijo y otros pasivos sin vencimiento determinado	7.798	4.545	16.336	28.679	16.684	10.640	6.044
Pasivos financieros a tipo fijo cubiertos con derivados	552	1.174	3.009	4.735	118	(203)	321
Pasivos financieros a tipo de interés variable	703	873	2.099	3.675	(27)	-	(27)
Diferencia o gap del período	(518)	3.654	(2.857)	279	(279)	(5.156)	4.877
Diferencia o gap acumulado	(518)	3.136	279	279	(279)	(4.877)	-
Gap medio	(518)	2.222	880	2.189	-	-	-
% s/ activo total	(0,96)	4,13	1,63	4,06	-	-	-

Al 31 de diciembre de 2014:

(Millones de euros)

	Plazos hasta la revisión del tipo de interés efectivo o de vencimiento						
	Hasta 1 mes	Entre 1 y 3 meses	Entre 3 meses y 1 año	Saldo Sensible	Saldo Insensible	Entre 1 y 5 años	Más de 5 años
Activos	7.898	10.898	18.245	37.041	20.328	8.919	11.409
Activos financieros con tipo de interés fijo y otros activos sin vencimiento determinado	724	308	1.820	2.852	14.635	3.872	10.763
Activos financieros a tipo fijo cubiertos con derivados	655	62	52	769	5.073	4.443	630
Activos financieros a tipo de interés variable	6.519	10.528	16.373	33.420	620	604	16
Pasivos	12.587	5.028	18.401	36.016	21.353	13.896	7.457
Pasivos financieros con tipo de interés fijo y otros pasivos sin vencimiento determinado	7.506	2.658	13.780	23.944	20.353	13.181	7.172
Pasivos financieros a tipo fijo cubiertos con derivados	415	1.432	3.993	5.840	118	(202)	320
Pasivos financieros a tipo de interés variable	4.666	938	628	6.232	882	917	(35)
Diferencia o gap del período	(4.689)	5.870	(156)	1.025	(1.025)	(4.977)	3.952
Diferencia o gap acumulado	(4.689)	1.181	1.025	1.025	(1.025)	(3.952)	-
Gap medio	(4.689)	(285)	2.290	537	-	-	-
% s/ activo total	(8,17)	(0,50)	3,99	0,94	-	-	-

Se consideran saldos sensibles aquellos cuyo vencimiento o reprecación se produce en los próximos doce meses. Este período se establece como referencia para cuantificar el efecto de la variación de los tipos de interés sobre el margen de intermediación anual del Grupo.

El Gap que aparece en el cuadro representa la diferencia entre los activos y pasivos sensibles en cada período, es decir, el saldo neto expuesto a cambios en los precios. El Gap medio del período asciende a 2.189 millones de euros, el 4,06% del activo (537 millones de euros, el 0,94% del activo al 31 de diciembre de 2014).

Con datos al 31 de diciembre de 2015, el impacto en el margen de intereses del Grupo ante una subida de 200 puntos básicos en los tipos de interés es de 29 millones de euros, un 4,85% sobre el margen de intereses de los próximos 12 meses y ante una bajada de 200 puntos básicos es de -21 millones de euros, un -3,45% sobre el margen de intereses de los próximos 12 meses (en diciembre de 2014, 12,3 millones de euros y 2,03% ante subidas y -47,1 millones de euros y -7,81% ante bajadas) bajo la hipótesis de mantenimiento de tamaño y estructura del balance, ante movimientos paralelos e instantáneos de los tipos de interés y de la aplicación de un suelo del 0% a la curva de tipos libre de riesgo.

Por su parte, el impacto en el valor económico del Grupo ante una subida de 200 puntos básicos en los tipos de interés es de 47 millones de euros, un 0,92% sobre el valor económico patrimonial y ante una bajada de 200 puntos básicos es de 314 millones de euros, un 6,20% sobre el valor económico patrimonial (en diciembre de 2014, -49 millones de euros y -0,85% ante subidas y -71 millones de euros y -1,23% ante bajadas) bajo la hipótesis de mantenimiento de tamaño del balance.

3.4. Exposición al riesgo de liquidez

Se define como la posibilidad de incurrir en pérdidas por no disponer o no poder acceder a fondos líquidos suficientes para hacer frente a las obligaciones de pago.

3.4.1. Estrategias y políticas para la gestión del riesgo de liquidez

La gestión y control del riesgo de liquidez se rigen por los principios de autonomía financiera y equilibrio de balance, garantizando la continuidad del negocio y la disposición de los recursos líquidos suficientes para cumplir con los compromisos de pago asociados a la cancelación de los pasivos en sus respectivas fechas de vencimiento sin comprometer la capacidad de respuesta ante oportunidades estratégicas de mercado.

El Consejo de Administración establece las estrategias, políticas y límites para la gestión de este riesgo, previo informe de la Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia, documentados en el «Manual de políticas y procedimientos para la gestión del riesgo de liquidez».

Las estrategias de captación de recursos en los segmentos minoristas y la utilización de fuentes alternativas de liquidez a corto y largo plazo en los mercados mayoristas, permiten al Grupo disponer de los recursos necesarios para atender la demanda de crédito solvente derivada de la actividad comercial y mantener las posiciones de tesorería dentro de los parámetros de gestión establecidos en el manual de liquidez.

3.4.2. Procedimientos de medición y control

La medición del riesgo de liquidez considera los flujos de tesorería estimados de los activos y pasivos, así como las garantías o instrumentos adicionales de los que dispone para asegurar fuentes alternativas de liquidez que pudiesen ser requeridas.

Asimismo, se incorpora la evolución prevista para el negocio y las expectativas respecto a los tipos de interés, así como las propuestas de gestión y cobertura, simulando distintos escenarios de comportamiento. Estos procedimientos y técnicas de análisis son revisados con la frecuencia necesaria para asegurar su correcto funcionamiento.

Se realizan previsiones a corto, medio y largo plazo para conocer las necesidades de financiación y el cumplimiento de los límites, que tienen en cuenta las tendencias macroeconómicas más recientes, por su incidencia en la evolución de los diferentes activos y pasivos del balance, así como en los pasivos contingentes y productos derivados. Del mismo modo, se controla el riesgo de liquidez a través del establecimiento de límites a la exposición, dentro de los niveles compatibles con las políticas aprobadas.

Además, la Entidad está preparada para afrontar eventuales crisis, tanto internas como de los mercados en los que opera con procedimientos y planes de acción que garanticen la liquidez suficiente con los menores costes posibles en escenarios adversos, estimando cuál va a ser el comportamiento de las variables más significativas, estableciendo una serie de alertas ante situaciones anómalas de los mercados y planificando la obtención de fondos durante la crisis.

Al 31 de diciembre de 2015, la liquidez disponible del Grupo asciende a 11.272 millones de euros, y la capacidad de emisión a 7.127 millones de euros. Así, la disponibilidad total se cifra en 18.398 millones de euros, con un decremento de 954 millones de euros respecto al cierre del pasado año. Durante el año 2015 se atendieron vencimientos mayoristas por un importe nominal de 1.718 millones de euros, cédulas hipotecarias y territoriales (1.450 millones de euros), bonos de titulación propiedad de terceros (106 millones de euros). Además, se han llevado a cabo recompras de emisiones propias por 144 millones de euros, instrumentadas en bonos de titulación. En 2015 también se recompraron 17 millones de euros de deuda subordinada. En julio 2015 se emitió deuda subordinada por importe de 500 millones de euros, con vencimiento en el año 2025 y colocada en el mercado mayorista.

Ibercaja Banco dispone de una póliza de crédito ante el Banco Central Europeo, en la que figuran activos pignorados por valor descontable de 8.619 millones de euros al 31 de diciembre de 2015, de la que ha dispuesto 2.051 millones de euros, por lo que mantiene un disponible de 6.567 millones de euros, al que puede acceder para satisfacer sus necesidades de liquidez.

Además de la mencionada póliza, el Grupo cuenta con muy diversas fuentes de financiación. Así, destaca la amplia base de depósitos minoristas por 29.704 millones de euros, de los que el 81% corresponde a saldos estables. Igualmente, cuenta con financiación con colateral de valores por 8.386 millones de euros, de los que 3.708 millones de euros están contratados en entidades centrales de contrapartida, emisiones mayoristas por 6.113 millones de euros caracterizadas por la diversificación de vencimientos, depósitos de instituciones financieras del Grupo por 2.151 millones de euros y depósitos del resto de la clientela por 1.522 millones de euros, entre otras.

El balance del Grupo no presenta concentraciones significativas de riesgo de liquidez en sus activos ni en sus fuentes de financiación.

En relación a otros riesgos contingentes, el Grupo controla la posición de:

- Financiaciones recibidas de fondos de inversión y planes de pensiones con cláusulas que provocan el reembolso en función de rebajas en la calificación crediticia de Ibercaja Banco, de modo que 333 millones de euros estarían afectados por la rebaja de un escalón en la calificación.
- Derivados pasivos por 153 millones de euros, que han requerido la aportación de garantías adicionales por 165 millones de euros así como derivados activos por 201 millones de euros, por los que se han recibido garantías adicionales por 196 millones de euros.
- Financiación con colateral de valores por 5.642 millones de euros, que ha requerido la aportación de garantías adicionales por 238 millones de euros en efectivo.
- Financiación del BEI de 50 millones de euros, que requiere una aportación de garantías de 55 millones de euros en Deuda Pública.

Ibercaja Banco ha firmado contratos marco de compensación o «netting» con todas las entidades con las que opera en derivados y su firma es un requisito previo para aquellas entidades con las que se vaya a iniciar este tipo de operativa. Adicionalmente, Ibercaja Banco ha firmado contratos de garantías con las principales contrapartidas nacionales e internacionales en los mercados de derivados con las que opera.

A continuación se ofrece un desglose de la liquidez disponible:

(Miles de euros)	2015	2014
Caja y bancos centrales	532.609	435.066
Disponible en póliza	6.567.438	4.732.432
Activos elegibles fuera de póliza	4.009.656	7.195.103
Otros activos negociables no elegibles por el Banco Central	162.154	422.472
Saldo disponible acumulado	11.271.857	12.785.073

Al 31 de diciembre de 2015, la capacidad de emisión de cédulas hipotecarias asciende a 7.126.585 miles de euros (6.567.346 miles de euros al 31 de diciembre de 2014).

Seguidamente se presenta el desglose por plazos de los vencimientos contractuales de activos y pasivos (gap de liquidez) al 31 de diciembre de 2015 y al 31 de diciembre de 2014:

(Miles de euros)	A la vista	Hasta 1 mes	Entre 1 y 3 meses	Entre 3 meses y 1 año	Entre 1 y 5 años	Más de 5 años	Total
Activo							
Depósitos en entidades de crédito	74.356	21.317	45.238	4.136	11.658	177.141	333.846
Préstamos a otras instituciones financieras	-	16.929	53	215	551	-	17.748
Adquisiciones temporales de valores y préstamos de valores	-	238.356	303.173	2.086	-	-	543.615
Préstamos (incluye vencido, dudoso, fallido y adjudicado)	-	(44.142)	781.359	2.296.880	7.417.548	24.651.938	35.103.583
Liquidación de cartera de valores	-	1.416.945	198.167	1.447.882	4.405.941	5.458.493	12.927.428
Derivados de cobertura	-	921	21.612	73.807	196.673	29.908	322.921
Derivados negociación	-	1.967	3.204	12.953	7.320	7	25.451
Margen de intereses	-	147.751	49.411	352.500	-	-	549.662
Total al 31 de diciembre de 2015	74.356	1.800.044	1.402.217	4.190.459	12.039.691	30.317.487	49.824.254
Total al 31 de diciembre de 2014	69.131	475.293	1.263.498	5.026.444	13.579.863	33.222.979	53.637.208
Pasivo							
Emisiones mayoristas	-	21.280	287.068	620.819	3.050.092	2.133.419	6.112.678
Depósitos de entidades de crédito	2.885	49.292	58.689	108.733	4.068	-	223.667
Depósitos de otras instituciones financieras y organismos	626.032	59.815	284.124	1.074.104	216.025	44.960	2.305.060
Depósitos de grandes empresas no financieras	-	-	-	-	-	-	-
Financiaciones del resto de la clientela	17.566.315	1.551.951	2.134.046	7.373.976	2.539.043	763	31.166.094
Fondos para créditos de mediación	43	-	-	-	501.579	-	501.622
Financiaciones con colateral de valores	-	4.275.824	1.860.811	2.249.629	-	-	8.386.264
Otras salidas netas	851	30.788	68.041	295.260	22.618	45.635	463.193
Derivados de cobertura	-	9.047	6.056	34.253	207.783	19.766	276.905
Préstamos formalizados pendientes de desembolso	-	274.576	-	-	-	-	274.576
Compromisos disponibles por terceros	2.451.691	-	-	-	-	-	2.451.691
Garantías financieras emitidas	-	3.490	3.560	10	4.427	12.747	24.234
Total al 31 de diciembre de 2015	20.647.817	6.276.063	4.702.395	11.756.784	6.545.635	2.257.290	52.185.984
Total al 31 de diciembre de 2014	17.213.373	5.089.656	5.949.454	12.655.026	10.765.294	2.990.996	54.663.799
Gap del período 2015	(20.573.461)	(4.476.019)	(3.300.178)	(7.566.325)	5.494.056	28.060.197	
Gap del período 2014	(17.144.242)	(4.614.363)	(4.685.956)	(7.628.582)	2.814.569	30.231.983	
Gap acumulado (sin ahorro vista) 2015	-	(4.476.019)	(7.776.197)	(15.342.522)	(9.848.466)	18.211.731	
Gap acumulado (sin ahorro vista) 2014	-	(4.614.363)	(9.300.319)	(16.928.901)	(14.114.332)	16.117.651	

Incluye vencimientos de principal e intereses y no se asumen hipótesis de nuevo negocio.

El vencimiento de los depósitos a la vista no está determinado contractualmente. Se ha consignado en la primera franja temporal (a la vista) aunque en su mayor parte, estos depósitos son estables.

Las financiaciones del resto de la clientela incluyen el derivado implícito en los depósitos estructurados.

Los compromisos de préstamo ascienden a 2.451.691 miles de euros (2.087.661 miles de euros al 31 de diciembre de 2014). Si bien estos compromisos son disponibles con carácter inmediato por los clientes, y por tanto tendrían el carácter de «a la vista» de acuerdo a la NIIF 7, en la práctica las salidas de flujos de efectivo se distribuyen en todas las franjas temporales.

En relación a los contratos de garantía financiera emitidos, el importe nominal de la garantía no tiene por qué representar necesariamente una obligación real de desembolso o de necesidades de liquidez, las cuales dependerán de que se cumplan las condiciones para que se deba desembolsar el importe de la garantía comprometida.

El Grupo solo espera que se produzca una salida de efectivo en relación a contratos de garantía financiera que se han calificado como dudosos. El importe que se espera desembolsar de dichos contratos se encuentra registrado dentro de «Provisiones para riesgos y compromisos contingentes», en el epígrafe de Provisiones (Nota 21), por un importe de 24.234 miles de euros (26.089 miles de euros al 31 de diciembre de 2014).

En los siguientes cuadros se muestran los vencimientos de la financiación mayorista a largo plazo.

Al 31 de diciembre de 2015:

(Miles de euros)

	A la vista	Hasta 1 mes	Entre 1 y 3 meses	Entre 3 meses y 1 año	Entre 1 y 5 años	Más de 5 años	Total
Deuda sénior	-	-	-	11.748	-	-	11.748
Deuda avalada por el Estado	-	-	-	-	-	-	-
Subordinadas y preferentes	-	-	20.000	5.000	963.726	-	988.726
Bonos y cédulas hipotecarias y territoriales	-	-	257.778	560.000	1.837.914	1.625.470	4.281.162
Titulizaciones	-	21.280	9.290	44.071	248.452	507.949	831.042
Pagarés y certificados de depósito	-	-	-	-	-	-	-
Emisiones mayoristas	-	21.280	287.068	620.819	3.050.092	2.133.419	6.112.678
Financiación con colateral de valores a largo plazo	-	-	-	2.051.250	-	-	2.051.250
Vencimientos del período	-	21.280	287.068	2.672.069	3.050.092	2.133.419	8.163.928
Vencimientos acumulados	-	21.280	308.348	2.980.417	6.030.509	8.163.928	

Las emisiones mayoristas aparecen netas de autocartera. Sin embargo, las cédulas multicedentes figuran por su importe bruto emitido mientras que la autocartera se consigna como liquidez disponible de acuerdo con los criterios de elaboración de los estados LQ de Banco de España.

Al 31 de diciembre de 2014:

(Miles de euros)

	A la vista	Hasta 1 mes	Entre 1 y 3 meses	Entre 3 meses y 1 año	Entre 1 y 5 años	Más de 5 años	Total
Deuda sénior	-	-	-	-	11.748	-	11.748
Deuda avalada por el Estado	-	-	-	-	-	-	-
Subordinadas y preferentes	-	-	-	-	506.216	-	506.216
Bonos y cédulas hipotecarias y territoriales	-	-	398.333	1.051.474	2.339.025	1.942.136	5.730.968
Titulizaciones	-	23.987	10.907	54.008	300.554	691.576	1.081.032
Pagarés y certificados de depósito	-	220	-	-	-	-	220
Emisiones mayoristas	-	24.207	409.240	1.105.482	3.157.543	2.633.712	7.330.184
Financiación con colateral de valores a largo plazo	-	972.710	2.900.000	-	917.290	-	4.790.000
Vencimientos del período	-	996.917	3.309.240	1.105.482	4.074.833	2.633.712	12.120.184
Vencimientos acumulados	-	996.917	4.306.157	5.411.639	9.486.472	12.120.184	

Las emisiones mayoristas aparecen netas de autocartera. Sin embargo, las cédulas multicedentes figuran por su importe bruto emitido mientras que la autocartera se consigna como liquidez disponible de acuerdo con los criterios de elaboración de los estados LQ de Banco de España.

La política de diversificación en el tiempo de los vencimientos de las emisiones mayoristas, va a permitir al Grupo cubrir los vencimientos de los próximos ejercicios, manteniendo una holgada posición de liquidez. Así, teniendo en cuenta la liquidez disponible (11.272 millones de euros), la Sociedad podría cubrir el total de los vencimientos de la financiación mayorista a largo plazo (6.113 millones de euros). Además, dispone de una capacidad de emisión de 7.127 millones de euros (disponibilidades totales de 18.398 millones de euros).

3.5. Exposición a otros riesgos

3.5.1. Exposición al riesgo de mercado y contraparte

3.5.1.1. Estrategias y políticas para la gestión del riesgo de mercado y contraparte

a) Riesgo de mercado

Se define como la posibilidad de incurrir en pérdidas por el mantenimiento de posiciones en los mercados como consecuencia de un movimiento adverso de las variables financieras o factores de riesgo (tipos de interés, tipos de cambio, precio de las acciones,...), que determinan el valor de dichas posiciones.

La Sociedad gestiona el riesgo de mercado, tratando de obtener una adecuada rentabilidad financiera en relación al nivel de riesgo asumido, teniendo en cuenta unos determinados niveles de exposición global, exposición por tipos de segmentación (carteras, instrumentos, sectores, sujetos, *ratings*), estructura de la cartera y objetivos de rentabilidad/riesgo. En su gestión y control se aplican análisis de sensibilidad y simulación de escenarios de *stress* para la estimación de su impacto en los resultados y en el patrimonio.

El Consejo de Administración aprueba las estrategias, políticas y límites para la gestión de este riesgo, previo informe de la Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia, documentados en el «Manual de políticas de la Dirección de Mercado de Capitales» y en el «Manual de Riesgos de Mercado de Capitales».

Para la gestión del riesgo de mercado, se dispone de políticas de identificación, medición, seguimiento, control y mitigación, así como de políticas de operaciones en lo relativo a su negociación, revaluación de posiciones, clasificación y valoración de carteras, cancelación de operaciones, aprobación de nuevos productos, relaciones con intermediarios y delegación de funciones.

b) Riesgo de contraparte

Se define como la posibilidad de que se produzcan impagos por parte de las contrapartidas en operaciones financieras (renta fija, interbancario, derivados,...).

El Consejo de Administración aprueba las estrategias, políticas y límites para la gestión de este riesgo, previo informe de la Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia, documentados en el «Manual de políticas de la Dirección de Mercado de Capitales» y en el «Manual de Riesgos de Mercado de Capitales».

Para la gestión del riesgo de contraparte, la Sociedad dispone de políticas de identificación, medición, seguimiento, control y mitigación. Además el «Manual de Riesgos de Mercado de Capitales» establece los criterios, métodos y procedimientos para la concesión de líneas de riesgo, la propuesta de límites, el proceso de formalización y documentación de las operaciones, así como los procedimientos de seguimiento y control de los riesgos para entidades financieras, administraciones públicas con *rating* y sociedades cotizadas y/o calificadas, a excepción de entidades promotoras.

Las líneas de riesgo se establecen básicamente en función de los *ratings* asignados por las agencias de calificación crediticia, de los informes que emiten dichas agencias y del análisis experto de sus estados financieros.

Para la concesión de operaciones relacionadas con el riesgo de contraparte (entidades financieras, entes públicos con *rating* y las sociedades cotizadas y/o calificadas por alguna de las agencias de *rating*), será Mercado de Capitales y los Órganos de Gobierno, los encargados de gestionar la asunción de riesgo, atendiendo a los límites fijados para las líneas de crédito.

La Sociedad utiliza para la gestión, control y medición del riesgo de contraparte herramientas especializadas con el objetivo de considerar el consumo de riesgo de cada producto y recoger bajo un mismo aplicativo el cómputo de riesgos a nivel de Grupo.

3.5.1.2. Procedimientos de medición y control

a) Riesgo de mercado

Las carteras expuestas a Riesgo de mercado se caracterizan por su elevada liquidez y por la ausencia de materialidad en la actividad de «trading», lo que conlleva que el Riesgo de mercado asumido sea poco significativo en su conjunto.

Desde 2009, se monitoriza la evolución de la pérdida esperada de la cartera de gestión dado un nivel de confianza del 99% y un horizonte temporal (1 día ó 10 días) como consecuencia de las variaciones de los factores de riesgo que determinan el precio de los activos financieros a través del indicador VaR (valor en riesgo).

El cálculo del VaR se lleva a cabo con diferentes metodologías:

- El VaR paramétrico asume normalidad de las variaciones relativas de los factores de riesgo para el cálculo de la pérdida esperada de la cartera dado un nivel de confianza del 99% y un horizonte temporal (1 día o 10 días).
- El VaR paramétrico diversificado tiene en cuenta la diversificación ofrecida por las correlaciones de los factores de riesgo (tipos de interés, tipos de cambio, cotización acciones...). Es la medida estándar.
- El VaR paramétrico no diversificado asume ausencia de diversificación entre dichos factores (correlaciones igual a 1 o -1 según los casos), y es útil en períodos de estrés o cambios de las correlaciones de los factores de riesgo.
- El VaR Simulación Histórica utiliza las variaciones relativas realizadas del último año de los factores de riesgo para generar los escenarios en los que se evalúa la potencial pérdida de la cartera dado un nivel de confianza del 99% y un horizonte temporal.

–El VaR Shortfall mide, dado un VaR calculado al 99% y con un horizonte temporal de 1 día, la pérdida esperada en el 1% de los peores resultados más allá del VaR. Proporciona una medida de las pérdidas en caso de ruptura del VaR.

–En cualquier caso, el impacto en términos absolutos del VaR se relativiza sobre los recursos propios.

Así, al 31 de diciembre de 2015, la medición de VaR presenta los siguientes valores:

(Miles de euros)

Nivel de conf.: 99%	VaR paramétrico diversificado	VaR paramétrico vs RR.PP.	VaR paramétrico no diversificado	VaR paramétrico no diversificado vs RR.PP.	VaR Simulación Histórica	VaR Simulación Histórica vs RR.PP.	VaR Shortfall	VaR Shortfall vs RR.PP.
Horizonte temp.: 1 día	(33.607)	0,99%	(87.618)	2,59%	(30.758)	0,91%	(37.867)	1,12%
Horizonte temp.: 10 días	(106.276)	3,14%	(277.074)	8,19%				

El cálculo al 31 de diciembre de 2014 del VaR, presentó los siguientes valores:

(Miles de euros)

Nivel de conf.: 99%	VaR paramétrico diversificado	VaR paramétrico vs RR.PP.	VaR paramétrico no diversificado	VaR paramétrico no diversificado vs RR.PP.	VaR Simulación Histórica	VaR Simulación Histórica vs RR.PP.	VaR Shortfall	VaR Shortfall vs RR.PP.
Horizonte temp.: 1 día	(33.188)	1,14%	(55.912)	1,92%	(45.053)	1,55%	(45.053)	1,55%
Horizonte temp.: 10 días	(104.951)	3,61%	(176.811)	6,09%				

Asimismo, y complementando el análisis del VaR, se han realizado pruebas de estrés que analizan el impacto de diferentes escenarios de los factores de riesgo sobre el valor de la cartera objeto de medición.

b) Riesgo de contraparte

Los límites autorizados por el Consejo de Administración se establecen por volumen de inversión ponderado por la calidad crediticia del acreditado, el plazo de la inversión y el tipo de instrumento.

Además, se observan los límites legales a la concentración y grandes exposiciones en aplicación del Reglamento (UE) n.º 575 / 2013.

Los sistemas de seguimiento aseguran que los riesgos consumidos se encuadran en todo momento dentro de los límites establecidos. Incorporan controles sobre las variaciones producidas en los *ratings*, análisis de los estados financieros, y revisión de las noticias que afectan a entidades con línea asignada.

Entre las técnicas de mitigación del riesgo de contraparte figuran los contratos marco de compensación o «netting», los contratos de garantías, la reducción de carteras en casos de eventos crediticios adversos, la reducción de las líneas de riesgo en caso de bajadas de *rating* o noticias negativas de alguna compañía y el seguimiento puntual de la información financiera de las compañías.

Con aquellas entidades con las que se acuerde una compensación de riesgos y un acuerdo de aportación de garantías, de conformidad con los requisitos exigidos por el Banco de España, el riesgo se podrá computar por la posición neta resultante.

3.5.2. Gestión del riesgo de tipo de cambio

Se define como la posibilidad de incurrir en pérdidas derivadas de las fluctuaciones adversas en los tipos de cambio de las monedas en las que están denominados los activos, pasivos y operaciones fuera de balance de la Sociedad.

La Sociedad no mantiene posiciones en moneda extranjera de carácter especulativo. Tampoco mantiene posiciones abiertas en moneda extranjera de carácter no especulativo de importe significativo.

La política de la Sociedad es limitar este tipo de riesgo, mitigándolo en el momento en que se presente mediante la contratación de operaciones simétricas activas o pasivas o a través de derivados financieros que permitan su cobertura.

3.5.3. Exposición a deuda soberana

A continuación se detalla la siguiente información sobre la exposición a deuda soberana, que incluye todas las posiciones con entidades públicas, al 31 de diciembre de 2015 y 2014:

- Desglose del valor en libros de la exposición por países:

(Miles de euros)	2015	2014
España	14.954.474	16.162.220
Italia	517.952	860.665
Portugal	25.005	108.882
Francia	108.646	30.950
Resto	12.771	28.923
	15.618.848	17.191.640
Del que: de la compañía de seguros	4.087.053	4.110.657

- Desglose del valor en libros de la exposición por cartera en la que se encuentran registrados los activos:

(Miles de euros)	2015	2014
Cartera de negociación	575	436
Otros activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	2.940	-
Activos financieros disponibles para la venta	12.879.507	12.437.345
Inversiones crediticias	652.886	866.810
Cartera de inversión a vencimiento	2.082.940	3.887.049
	15.618.848	17.191.640
Del que: de la compañía de seguros	4.087.053	4.110.657

El valor en libros registrado en el cuadro anterior representa el nivel de exposición máximo al riesgo de crédito en relación con los instrumentos financieros en él incluidos.

- Desglose del plazo a vencimiento residual de la exposición por cartera en la que se encuentran registrados los activos:

(Miles de euros)	2015					
	Hasta 3 meses	De 3 meses a 1 año	De 1 a 3 años	De 3 a 5 años	Más de 5 años	Total
Cartera de negociación	34	84	75	93	289	575
Otros activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	2.940	–	–	–	–	2.940
Activos financieros disponibles para la venta	1.082.694	1.922.863	3.164.473	300.736	6.408.741	12.879.507
Inversiones crediticias	34.006	104.157	88.769	75.079	350.875	652.886
Cartera de inversión a vencimiento	477.605	470.423	43.014	1.071.111	20.787	2.082.940
Total	1.597.279	2.497.527	3.296.331	1.447.019	6.780.692	15.618.848
Del que: de la compañía de seguros	59.517	666.510	994.306	266.154	2.100.566	4.087.053

(Miles de euros)	2014					
	Hasta 3 meses	De 3 meses a 1 año	De 1 a 3 años	De 3 a 5 años	Más de 5 años	Total
Cartera de negociación	85	164	101	19	67	436
Activos financieros disponibles para la venta	102.463	604.326	2.836.237	1.827.660	7.066.659	12.437.345
Inversiones crediticias	24.313	87.658	75.565	148.292	530.982	866.810
Cartera de inversión a vencimiento	552.902	1.229.290	2.000.498	41.005	63.354	3.887.049
Total	679.763	1.921.438	4.912.401	2.016.976	7.661.062	17.191.640
Del que: de la compañía de seguros	40.937	205.781	672.005	745.915	2.446.019	4.110.657

- Otra información

–Valor razonable. El valor razonable de los instrumentos incluidos en la cartera de negociación y en la cartera de activos financieros disponibles para la venta coincide con el valor en libros indicado anteriormente. El valor razonable de la cartera de inversión a vencimiento se detalla en la Nota 26.

En la Nota 26 se indica la metodología de valoración de la cartera de inversión crediticia, en la que se observa que el valor razonable detallado no difiere significativamente del valor en libros. Excepto para la inversión crediticia, el resto de valor razonable asociado al riesgo soberano se obtiene mediante técnicas de valoración de nivel 1 (la descripción de las mismas se detalla en la Nota 26).

–El efecto de una variación de 100 puntos básicos en el tipo de interés tendría un efecto en el valor razonable del 3,62% (3,02%.en el ejercicio 2014).

–Existen activos con las Administraciones Públicas en mora por un importe de 9.070 miles de euros (9.459 miles de euros al 31 de diciembre de 2014), tal como se indica en la Nota 10.5. El Grupo considera que el resto de la exposición no se encuentra deteriorada, dado que no se cumplen los requisitos establecidos en la Nota 2.3.

3.5.4. Gestión del riesgo reputacional

El riesgo reputacional se define como el impacto desfavorable que un evento puede causar en la reputación corporativa del Grupo. Está asociado a una percepción negativa del Grupo por parte de los grupos de interés (clientes, empleados, sociedad en general, reguladores, accionistas, proveedores, contrapartes, inversores, analistas de mercado...) que afecta a la capacidad del Grupo para mantener las relaciones comerciales existentes o establecer nuevas.

Se identifican los siguientes tipos de riesgo reputacional:

- Derivado de riesgo operacional: los grupos de interés perciben un nivel de servicio por debajo de sus expectativas que se traduce en una desvinculación del Grupo y/o en comentarios negativos en su entorno.
- Puro Intrínseco: este tipo de riesgo es consustancial a la actividad financiera, por el hecho de estar altamente regulada y sujeta a supervisión continua por las autoridades. Da lugar a sanciones legales o normativas y pérdidas financieras significativas como resultado de incumplir las leyes, regulaciones y códigos de conducta vigentes.
- Puro Extrínseco: se genera fuera del Grupo pero puede impactar en la reputación del mismo. La percepción sobre el sector financiero, los cambios en las expectativas de los grupos de interés o las opiniones sobre el Grupo son algunos ejemplos.

El Grupo da la máxima relevancia a la gestión de la reputación corporativa como método para anticipar, evitar y/o gestionar posibles riesgos reputacionales, y por su impacto positivo en la generación de valor. De este modo, el Plan Estratégico 2015-2017 incluye, entre sus proyectos prioritarios, el de Reputación Corporativa y Marca. Así, se ha desarrollado un marco de gestión del riesgo reputacional que incluye la estructura organizativa implicada en su gestión (detallando funciones y responsabilidades), metodologías utilizadas para la identificación, valoración, medición y control de los riesgos, herramientas de gestión y procedimientos de reporting.

Además, el Grupo cuenta con una Unidad de Cumplimiento Normativo con el objetivo de asegurar y supervisar el cumplimiento de las principales normas que le son aplicables en sus actividades reguladas, tales como las relativas a la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, la protección del inversor en la comercialización de instrumentos financieros y prestación de servicios de inversión (MIFID), las normas de conducta previstas el Reglamento Interno de Conducta (RIC) en el ámbito del mercados de valores, la normativa sobre comunicación de operaciones sospechosas de abuso de mercado, etc.

3.6. Marco de Gobierno de Riesgos

La Sociedad cuenta con una estructura organizativa robusta que permite asegurar una eficaz gestión y control de riesgos. Los órganos de gobierno se articulan del siguiente modo:

- El Consejo de Administración es el órgano responsable de establecer y supervisar los sistemas de información y control de los riesgos, de aprobar el Marco de Apetito al Riesgo así como las políticas, manuales y procedimientos relativos a la gestión de riesgos.
- La Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia, entre cuyas competencias está la de proponer el establecimiento de límites por tipos de riesgo y de negocio, informar el Marco de Apetito al Riesgo del Grupo de manera consistente con las demás políticas y marcos estratégicos de la Entidad, valorar la gestión de los riesgos en el Grupo, revisar los sistemas de control de riesgos y proponer las medidas para mitigar el impacto de los riesgos identificados.

- La Comisión de Estrategia tiene, como núcleo de su misión, 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 de Auditoría y Cumplimiento, entre cuyas competencias está la supervisión de la eficacia del control interno, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos, revisando periódicamente los mismos, para que los principales riesgos se identifiquen, gestionen y den a conocer adecuadamente.

Por otra parte, existen los siguientes Comités Ejecutivos:

- El Comité Global de Riesgos está encargado de definir y efectuar el seguimiento de las estrategias y de las políticas de riesgo del Grupo, establecer objetivos y estrategias de evolución de la estructura y composición de las masas patrimoniales del balance, analizar la sensibilidad de los resultados y el valor patrimonial de la Sociedad en distintos escenarios, analizar el cumplimiento de los niveles de tolerancia establecidos, así como realizar la planificación del capital a medio plazo del Grupo.
- Entre las funciones del Comité de Auditoría está la de conocer el Plan Operativo anual de la función de auditoría Interna que se presenta a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, ser informado periódicamente de los resultados de los informes de auditoría interna e impulsar la implantación de las recomendaciones de mejora propuestas para mitigar las debilidades observadas.

El esquema organizativo dota a la Entidad de una estructura global de gobierno y gestión del riesgo, alineada con las tendencias del mercado y proporcional a la complejidad del negocio del Grupo Ibercaja, con tres líneas de defensa (gestión, control y auditoría). Asimismo, dicha estructura permite garantizar la homogeneidad de políticas y el control del riesgo en Ibercaja y en todas las sociedades integradas en su Grupo.

4. DISTRIBUCIÓN DE LOS RESULTADOS

La propuesta de distribución del resultado de Ibercaja Banco, S.A. del ejercicio 2015, que el Consejo de Administración propondrá para su aprobación a la Junta General de Accionistas, y la que fue aprobada del ejercicio 2014 son las siguientes:

(Miles de euros)	2015	2014
Distribución		
A dividendos:	20.000	-
A reservas:		
<i>Reserva legal</i>	4.687	7.122
<i>Reserva por fondo de comercio</i>	6.403	6.403
<i>Reserva voluntaria</i>	15.779	-
<i>Resultados negativos de ejercicios anteriores</i>	-	57.691
Resultado del ejercicio	46.869	71.216

5. INFORMACIÓN SOBRE EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y LA ALTA DIRECCIÓN

En el marco de la Circular 4/2004 del Banco de España, el «personal clave de la administración y dirección» de Ibercaja Banco, entendido como aquellas personas que tienen autoridad y responsabilidad para planificar, dirigir y controlar las actividades de la Sociedad, directa o indirectamente, está integrado por los miembros del Consejo de Administración y la Alta Dirección. Por sus cargos, este colectivo de personas se considera «parte vinculada» y, como tal, sujeta a unos requerimientos de información que se recogen en esta Nota.

También constituyen partes vinculadas el conjunto de personas que mantienen con «el personal clave de la administración y dirección» determinadas relaciones de parentesco o afectividad, como también aquellas sociedades controladas, con influencia significativa o con poder de voto importante del personal clave o de personas de su entorno familiar. De las transacciones del Grupo Ibercaja Banco con partes vinculadas se informa en la Nota 42.

5.1. Remuneración al Consejo de Administración

Las remuneraciones y otras prestaciones devengadas en 2015, a favor de las personas que han integrado el Consejo de Administración de la Sociedad, en su condición de Consejeros, se detallan a continuación por concepto retributivo de manera individualizada:

(Miles de euros)

Miembros del Consejo de Administración	Cargo	Retribución			Primas Seguros de vida	Remuneración por pertenencia a comisiones del consejo	Otros conceptos	Total
		Fija	Variable	Dietas				
Amado Franco Lahoz	Presidente	379,6	-	28	6,6	-	7,4	421,6
José Luis Aguirre Loaso ¹	Vicepresidente 1.º	31	101	33,6	8,3	34,2	6,3	214,4
José Ignacio Mijangos Linaza ²	Vicepresidente 2.º	-	-	1,4	-	-	1,1	2,5
Víctor Iglesias Ruiz ³	Consejero Delegado	343	-	25,2	1	-	5,2	374,4
Jesús Barreiro Sanz	Secretario consejero	-	-	47,6	3,6	-	6,3	57,5
Jesús Bueno Arrese	Vocal	-	-	35,7	18,3	-	4	58
Gabriela González-Bueno Lillo	Vocal	-	-	38,5	3,6	45,6	1,7	89,4
Jesús Solchaga Loitegui	Vocal	-	-	16,1	11,1	15,2	6,3	48,7
Juan María Pemán Gavín	Vocal	-	-	31,5	2,3	-	7,4	41,2
Francisco Manuel García Peña	Vocal	111	-	17,5	2,7	-	6,3	137,5
Vicente Cándor López	Vocal	-	-	23,8	3,2	45,6	2,9	75,5
Manuel Pizarro Moreno ⁴	Vocal	-	-	-	2,7	-	4,6	7,3
Vicente Eduardo Ruiz de Mencía ⁵	Vocal	-	-	-	9	-	2,8	11,8

¹ Consejero Delegado hasta el 28 de enero de 2015.

² Consejero nombrado el 29 de octubre de 2015, si bien supeditado al pronunciamiento favorable de los organismos supervisores competentes.

³ Consejero de la Sociedad nombrado el 28 de enero de 2015.

⁴ Consejero de la Sociedad que cesó en el ejercicio de su cargo el 24 de junio de 2015.

⁵ Consejero de la Sociedad que cesó en el ejercicio de su cargo el 29 de octubre de 2015.

Las remuneraciones y otras prestaciones devengadas en 2014, a favor de las personas que han integrado el Consejo de Administración de la Sociedad, en su condición de Consejeros, se detallan a continuación por concepto retributivo de manera individualizada:

(Miles de euros)

Miembros del Consejo de Administración	Cargo	Retribución			Primas Seguros de vida	Remuneración por pertenencia a comisiones del consejo	Otros conceptos	Total
		Fija	Variable	Dietas				
Amado Franco Lahoz	Presidente	379,6	-	24,5	6,6	-	18,9	429,7
José Luis Aguirre Loaso ¹	Vicepresidente 1.º	373,3	68,3	24,5	8,3	-	14	488,4
	Consejero Delegado							
Francisco Manuel García Peña	Vicepresidente 2.º	90	10	11,2	2,7	-	13,5	127,4
Jesús Barreiro Sanz ²	Secretario consejero	-	-	5,6	3,3	-	6	14,9
Jesús Bueno Arrese	Vocal	-	-	32,9	18,3	34,2	16,1	101,5
Gabriela González-Bueno Lillo	Vocal	-	-	28	3,6	45,6	8,7	85,9
Jesús Solchaga Loitegui	Vocal	-	-	15,4	11,1	-	6	32,5
Juan María Pemán Gavín	Vocal	-	-	27,3	2,3	-	7,1	36,7
Vicente Cándor López	Vocal	-	-	19,6	3	-	2,6	25,2
Eugenio Nadal Reimat ³	Vocal	-	-	21	4,4	-	15,2	40,6
Manuel Pizarro Moreno	Vocal	-	-	-	3,8	-	4,9	8,7
Vicente Eduardo Ruiz de Mencía	Vocal	-	-	-	9	-	3,9	13

¹ Consejero Delegado hasta el 28 de enero de 2015.

² Consejero de la Sociedad nombrado el 11 de noviembre de 2014.

³ Consejero de la Sociedad que cesó en el ejercicio de su cargo el 1 de octubre de 2014.

Las dietas de asistencia correspondientes a los consejeros D. José Ignacio Mijangos Linaza, D. Juan María Pemán Gavín y D. Francisco Manuel García Peña son abonadas por la Sociedad directamente a las fundaciones accionistas a las que representan (Cajacírculo Fundación Bancaria, Fundación Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón y Fundación Ordinaria Caja Badajoz, respectivamente), a solicitud de los referidos consejeros y, en el caso de Fundación Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón y Fundación Ordinaria Caja Badajoz, a instancia de las citadas fundaciones accionistas.

En el apartado «Otros conceptos» se incluyen las primas de seguros distintos del seguro de vida (salud y accidentes). Adicionalmente, en el ejercicio 2014 se incluían las remuneraciones por otros consejos del Grupo.

La Sociedad no tiene contraídas obligaciones en materia de compromisos por pensiones con los miembros antiguos y actuales del Consejo de Administración por su condición de consejeros.

5.2. Remuneraciones a la Alta Dirección

A efectos de la elaboración de las cuentas anuales, se ha considerado como personal de Alta Dirección a quienes han desempeñado el cargo de Consejero Delegado así como a los empleados del equipo directivo de Ibercaja Banco, S.A., que figuran detallados en el «Informe económico y de actividades», que han ocupado los puestos de Directores Generales Adjuntos, Subdirectores Generales y Subdirectores.

Durante el ejercicio 2015, 22 personas han formado parte del colectivo identificado como Alta Dirección, incluyendo las dos personas que durante una parte del año han desempeñado el cargo de Consejero Delegado.

Se computan en este apartado las retribuciones percibidas por altos directivos, aunque no hayan desarrollado su actividad durante el ejercicio completo. No se computan las cantidades abonadas como consecuencia de la extinción de la relación laboral del personal directivo que se acogió al expediente de regulación de empleo (ERE), que han ascendido a un total de 1,7 millones de euros.

En el cuadro siguiente se muestran las remuneraciones devengadas por la Alta Dirección, tal y como se ha definido anteriormente, en los ejercicios 2015 y 2014:

(Miles de euros)	Retribuciones a corto plazo		Prestaciones post-empleo		Total	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Alta Dirección	3.539	3.167	308	354	3.847	3.521

En el ejercicio no se han registrado remuneraciones en materia de pensiones o primas de seguros de vida a los antiguos miembros de la Alta Dirección.

5.3. Deberes de lealtad de los administradores

Al 31 de diciembre de 2015, y en relación con los requerimientos de los artículos 229 y 230 del Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital, los miembros del Consejo de Administración de Ibercaja Banco, así como las personas a ellos vinculadas a las que se refiere el artículo 231 de la mencionada Ley, han confirmado que no desarrollan actividades por cuenta propia o cuenta ajena que entrañen una competencia efectiva, sea actual o potencial, con la Sociedad o que, de cualquier otro modo, le sitúen en un conflicto permanente con los intereses de la misma.

6. CAJA Y DEPÓSITOS EN BANCOS CENTRALES

El desglose del saldo de este epígrafe de los balances consolidados al 31 de diciembre de 2015 y 2014 es el siguiente:

(Miles de euros)	2015	2014
Caja	194.611	191.816
Depósitos en Banco de España	337.197	242.453
Depósitos en otros bancos centrales	809	811
Ajustes por valoración	9	9
	532.626	435.089

El tipo de interés efectivo medio de los instrumentos de deuda clasificados en esta cartera durante el ejercicio 2015 ha sido del 0,03% (0,11% durante el ejercicio 2014).

7. CARTERAS DE NEGOCIACIÓN DE ACTIVO Y PASIVO

7.1. Composición del saldo y riesgo de crédito máximo - saldos deudores

A continuación se presenta un desglose de los activos financieros incluidos en esta categoría al 31 de diciembre de 2015 y 2014, clasificados por áreas geográficas, por clases de contrapartes y por tipo de instrumento:

(Miles de euros)	2015	2014
Por áreas geográficas		
España	26.986	35.163
Resto de países de la Unión Europea	6.601	9.709
Resto del mundo	7.740	10.960
	41.327	55.832
Por clases de contrapartes		
Entidades de crédito	38.424	51.245
Administraciones públicas residentes	575	436
Otros sectores residentes	2.328	3.627
Otros sectores no residentes	-	524
	41.327	55.832
Por tipos de instrumentos		
Valores representativos de deuda	690	959
Derivados no negociados en mercados organizados	40.637	54.873
	41.327	55.832

El valor en libros registrado en el cuadro anterior representa el nivel de exposición máximo al riesgo de crédito en relación con los instrumentos financieros en él incluidos.

El tipo de interés efectivo medio de los instrumentos de deuda clasificados en esta cartera durante el ejercicio 2015 ha sido del 3,13% (3,60% durante el ejercicio 2014).

7.2. Composición del saldo - saldos acreedores

A continuación se presenta un desglose de los pasivos financieros incluidos en esta categoría al 31 de diciembre de 2015 y 2014, clasificados por áreas geográficas, por clases de contrapartes y por tipo de instrumento:

(Miles de euros)	2015	2014
Por áreas geográficas		
España	31.692	43.061
Resto de países de la Unión Europea	4.278	5.137
Resto del mundo	–	264
	35.970	48.462
Por clases de contrapartes		
Entidades de crédito	10.703	14.646
Otros sectores residentes	25.146	33.625
Otros sectores no residentes	121	191
	35.970	48.462
Por tipos de instrumentos		
Derivados no negociados en mercados organizados	35.970	48.462
<i>De los que: derivados implícitos segregados de instrumentos financieros híbridos</i>	<i>25.267</i>	<i>33.816</i>
	35.970	48.462

7.3. Derivados financieros de negociación

A continuación se presentan los desgloses, por tipos de producto, del valor razonable y nominal de los derivados financieros de negociación al 31 de diciembre de 2015 y 2014:

(Miles de euros)	Valor razonable			
	Saldos deudores		Saldos acreedores	
	2015	2014	2015	2014
Compra-venta de divisas no vencidas	–	–	81	506
Opciones sobre valores/índices	23.646	33.614	23.463	33.288
Opciones sobre tipos de interés	1.966	1.125	3.020	1.760
Otras operaciones sobre tipos de interés	15.025	20.134	9.406	12.908
Permutas financieras sobre tipos de interés (IRS's)	15.025	20.134	9.406	12.908
	40.637	54.873	35.970	48.462

(Miles de euros)	Nocional	
	2015	2014
Compra-venta de divisas no vencidas	49.691	48.981
Opciones sobre valores/índices	1.688.020	1.394.700
Opciones sobre tipos de interés	112.500	100.711
Derivados implícitos sobre valores/índices	1.672.376	1.357.785
Otras operaciones sobre tipos de interés	585.097	657.654
Derivados implícitos sobre tipos de interés	112.464	95.538
Derivados mercado mayorista	375.189	483.238
Distribución de derivados	97.444	78.878
	4.107.684	3.559.831

Adicionalmente a los saldos detallados en el cuadro anterior, el nocional de las opciones sobre valores (saldos acreedores) derivadas de la garantía de rentabilidad otorgada por el Grupo a Fondos de Inversión comercializados por el mismo asciende al 31 de diciembre de 2015 a 1.586.707 miles de euros (1.694.631 miles de euros al 31 de diciembre de 2014).

8. OTROS ACTIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN PÉRDIDAS Y GANANCIAS

A continuación se presenta un desglose de los activos financieros incluidos en esta categoría al 31 de diciembre de 2015 y 2014, clasificados por áreas geográficas, por clases de contrapartes y por tipo de instrumentos:

(Miles de euros)	2015	2014
Por áreas geográficas		
España	50.289	57.127
Resto de países de la Unión Europea	1.920	2.063
Resto del mundo	404	2.357
	52.613	61.547
Por clases de contrapartes		
Entidades de crédito	2.324	4.744
Administraciones Públicas residentes	2.940	3.360
Otros sectores residentes	47.349	53.443
	52.613	61.547
Por tipos de instrumentos		
Depósitos en entidades de crédito	–	324
Crédito a la clientela	–	43
Valores representativos de deuda	5.264	7.780
Participaciones en el patrimonio de Fondos de Inversión	47.349	53.400
	52.613	61.547

El Grupo clasifica en esta cartera los activos (principalmente participaciones en fondos de inversión) que se gestionan conjuntamente con pasivos por contratos de seguro («Unit linked») valorados por su valor razonable.

El valor en libros registrado en el cuadro anterior representa el nivel de exposición máximo al riesgo de crédito en relación con los instrumentos financieros en él incluidos.

9. ACTIVOS FINANCIEROS DISPONIBLES PARA LA VENTA

9.1. Composición del saldo y riesgo de crédito máximo

A continuación se presenta un desglose de los activos financieros incluidos en esta categoría al 31 de diciembre de 2015 y 2014, clasificados por áreas geográficas, por clases de contrapartes y por tipos de instrumentos:

(Miles de euros)	2015	2014
Por áreas geográficas		
España	13.575.494	12.982.359
Resto de países de la Unión Europea	1.161.038	1.218.592
Resto de Europa	60.821	5.217
Resto del mundo	803.050	593.535
Total importe bruto	15.600.403	14.799.703
(Pérdidas por deterioro)	(1.187)	(21.423)
Total importe neto	15.599.216	14.778.280
Por clases de contrapartes		
Entidades de crédito	1.157.215	1.141.810
Administraciones Públicas residentes	12.212.871	11.411.005
Administraciones Públicas no residentes	666.636	1.026.340
Otros sectores residentes	937.334	852.102
Otros sectores no residentes	626.347	368.446
Total importe bruto	15.600.403	14.799.703
Por tipos de instrumentos		
Valores representativos de deuda:	15.158.499	14.275.396
<i>Deuda Pública del Estado</i>	12.212.871	11.411.232
<i>Deuda Pública extranjera</i>	666.636	1.026.326
<i>Emitidos por entidades financieras</i>	1.119.575	1.091.946
<i>Otros valores de renta fija</i>	1.159.417	745.892
Otros instrumentos de capital:	441.904	524.307
<i>Acciones de sociedades españolas cotizadas</i>	78.385	142.229
<i>Acciones de sociedades españolas no cotizadas</i>	247.047	259.385
<i>Acciones de sociedades extranjeras cotizadas</i>	59.194	101.268
<i>Acciones de sociedades extranjeras no cotizadas</i>	267	265
<i>Participaciones en el patrimonio de Fondos de Inversión</i>	19.287	21.160
<i>Participaciones en el patrimonio de Fondos de Capital Riesgo</i>	37.724	-
Total importe bruto	15.600.403	14.799.703

La totalidad de las pérdidas por deterioro que se detallan en el cuadro anterior están relacionadas con la cobertura del riesgo de crédito de valores representativos de deuda, las cuales tienen carácter reversible.

Por otro lado, el importe de las pérdidas por deterioro relacionadas con instrumentos de capital asciende a 53.190 miles de euros al 31 de diciembre de 2015 (64.108 miles de euros al 31 de diciembre de 2014). Dichas pérdidas se encuentran minorando el importe bruto desglosado anteriormente y tienen carácter irreversible.

El valor en libros registrado en el cuadro anterior representa el nivel de exposición máximo al riesgo de crédito en relación con los instrumentos financieros en él incluidos.

Los instrumentos de capital de la cartera de activos financieros disponibles para la venta cuyo valor razonable no puede obtenerse de forma suficientemente objetiva aparecen valorados por su coste, neto de los posibles deterioros de su valor, calculados de acuerdo a los criterios detallados en la Nota 2.3.4. El valor en libros de estos instrumentos de capital al 31 de diciembre de 2015 asciende a 88.012 miles de euros (94.453 miles de euros al 31 de diciembre de 2014). Dicho importe está compuesto por un número elevado de participaciones de importe individual no significativo. En relación con estos instrumentos cabe señalar que:

- Los instrumentos incluidos en esta cartera podrían ser enajenados en función de las oportunidades de mercado.
- Durante el ejercicio 2015 se han registrado ventas de instrumentos con estas características que tenían un valor en libros de 16.119 miles de euros (40.868 miles de euros al 31 de diciembre de 2014), registrándose un resultado negativo en la baja de los mismos por importe de 517 miles de euros (resultado negativo de 5.849 miles de euros al 31 de diciembre de 2014).

El tipo de interés efectivo medio de los instrumentos de deuda clasificados en esta cartera durante el ejercicio 2015 ha sido del 2,49% (2,85% durante el ejercicio 2014), que incluye el efecto de las correcciones de ingresos por operaciones de cobertura de riesgo de tipo de interés.

9.2. Valores representativos de deuda deteriorados

Al 31 de diciembre de 2015 existen valores representativos de deuda deteriorados por 222 miles de euros (20.646 miles de euros al 31 de diciembre de 2014), de los cuales ninguno se encuentra vencido (15.000 miles de euros al 31 de diciembre de 2014).

9.3. Cobertura del riesgo de crédito y otros

A continuación se presenta el movimiento de las pérdidas por deterioro registradas para la cobertura del riesgo de crédito de los Valores representativos de deuda durante los ejercicios 2015 y 2014:

(Miles de euros)	2015	2014
Saldo al inicio del período	21.423	22.526
Dotación con cargo a resultados del ejercicio	341	784
Reversión de provisiones con abono a resultados	(813)	(669)
Utilizaciones	(19.923)	-
Diferencias de cambio y otros movimientos	159	(1.218)
Saldo al final del período	1.187	21.423
De los que:		
-Determinados de forma específica	222	20.646
-Determinados riesgo país	965	777

La Sociedad ha realizado los análisis de posibles deterioros para todos sus instrumentos de capital clasificados como activos financieros disponibles para la venta con el objetivo de registrar, en su caso, la corrección de valor correspondiente. A estos efectos, se considera que existe deterioro cuando las caídas acumuladas de valores de mercado se han producido de forma continuada durante un período superior a 18 meses o en más de un 40%.

De estos análisis, se ha constatado la necesidad de transferir a resultados en el ejercicio 2015 un importe de 99 miles de euros (20.734 miles de euros en el ejercicio 2014).

Asimismo, durante el ejercicio 2015 se han reconocido pérdidas por deterioro de Otros instrumentos de capital valorados al coste por importe de 4.425 miles de euros (15.473 miles de euros al 31 de diciembre de 2014).

Las pérdidas por deterioro indicadas en esta Nota se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada dentro del epígrafe «Pérdidas por deterioro de activos financieros (Otros instrumentos financieros no valorados a valor razonable con cambios de pérdidas y ganancias)».

10. INVERSIONES CREDITICIAS

A continuación se detallan las partidas que integran los saldos de este epígrafe de los balances al 31 de diciembre de 2015 y 2014:

(Miles de euros)	2015	2014
Depósitos en entidades de crédito (Nota 10.2)	806.270	1.160.611
Crédito a la clientela (Nota 10.3)	32.791.311	33.830.111
Valores representativos de deuda (Nota 10.4)	2.141.045	642.156
	35.738.626	35.632.878

10.1. Composición del saldo y riesgo de crédito máximo

A continuación se presenta un desglose de los activos financieros incluidos en esta categoría al 31 de diciembre de 2015 y 2014, clasificados por áreas geográficas, por clases de contrapartes y por tipo de instrumentos:

(Miles de euros)	2015	2014
Por áreas geográficas		
España	36.762.822	36.888.373
Resto del mundo	633.925	980.190
Total importe bruto	37.396.747	37.868.563
(Pérdidas por deterioro)	(1.658.121)	(2.235.685)
Total importe neto	35.738.626	35.632.878
Por clases de contrapartes		
Entidades de crédito	1.005.658	1.183.737
Administraciones Públicas residentes	652.886	866.810
Otros sectores residentes	35.558.721	35.615.586
Otros sectores no residentes	179.482	202.430
Total importe bruto	37.396.747	37.868.563
Por tipos de instrumentos		
Valores representativos de deuda	2.141.045	647.351
Créditos y préstamos	33.498.016	35.720.837
Adquisiciones temporales de activos	543.560	-
Depósitos a plazo en entidades de crédito	458.980	772.188
Resto	755.146	728.187
Total importe bruto	37.396.747	37.868.563

El valor en libros registrado en el cuadro anterior representa el nivel máximo de exposición al riesgo de crédito en relación con los instrumentos financieros en él incluidos, excepto para:

- El activo correspondiente al valor actual de las comisiones pendientes de cobro en garantías financieras, registrado en el epígrafe «Resto» (en el desglose por tipo de instrumentos), asciende a 1.553 miles de euros al 31 de diciembre de 2015 (1.509 miles de euros al 31 de diciembre de 2014). En la Nota 27.1. se desglosa el valor nominal de las garantías financieras, que supone el nivel máximo de exposición al riesgo de crédito.
- Los activos transferidos a fondos de titulización que no se han dado de baja del balance, de acuerdo a lo expuesto en la Nota 2.8., están registrados en el epígrafe «Créditos y préstamos» (en el desglose por tipo de instrumentos) y al 31 de diciembre de 2015 ascienden a 4.140.537 miles de euros (4.519.819 miles de euros al 31 de diciembre de 2014), presentándose su desglose en la Nota 27.5. El nivel máximo de exposición al riesgo de crédito viene recogido por el valor de todas las posiciones del Grupo en los mencionados fondos de titulización, que asciende a 3.430.586 miles de euros al 31 de diciembre de 2015 (3.572.225 miles de euros al 31 de diciembre de 2014). El importe de los bonos emitidos por los fondos de titulización que han sido suscritos por terceros ajenos al Grupo asciende a 784.133 miles de euros al 31 de diciembre de 2015 (1.023.621 miles de euros al 31 de diciembre de 2014), presentándose su desglose en la Nota 19.4.

10.2. Depósitos en entidades de crédito

El desglose de los activos financieros incluidos en la categoría de Depósitos en entidades de crédito al 31 de diciembre de 2015 y 2014 es el siguiente:

(Miles de euros)	2015	2014
A la vista:	303.122	274.324
Otras cuentas	303.122	274.324
A plazo o con preaviso:	463.174	776.028
Cuentas a plazo	458.980	772.188
Otras cuentas	4.194	3.840
Otros activos financieros:	39.204	108.028
Cheques a cargo de entidades de crédito	737	1.048
Fianzas dadas en efectivo	2.080	9.503
Cámaras de compensación	35.998	29.717
Otros conceptos	389	67.760
Activos deteriorados	-	-
Ajustes por valoración	770	2.231
Total importe bruto	806.270	1.160.611
(Pérdidas por deterioro)	-	-
Total importe neto	806.270	1.160.611

El tipo de interés efectivo medio de los instrumentos de deuda clasificados en esta cartera durante el ejercicio 2015 ha sido del 0,42% (2,74% durante el ejercicio 2014).

10.3. Crédito a la clientela

El desglose de los activos financieros incluidos en la categoría de Crédito a la clientela al 31 de diciembre de 2015 y 2014 es el siguiente:

(Miles de euros)	2015	2014
Créditos y préstamos	33.498.016	35.720.837
Crédito comercial	370.405	436.924
Deudores con garantía real	24.708.465	26.315.807
Otros deudores a plazo	4.418.024	4.375.756
Arrendamientos financieros	236.736	178.168
Deudores a la vista y varios	560.501	537.600
Activos deteriorados	3.084.683	3.888.783
Ajustes por valoración	119.202	(12.201)
Adquisición temporal de activos	543.560	-
Otros activos financieros	407.856	339.764
Operaciones financieras pendientes de liquidar	12.490	14.581
Fianzas dadas en efectivo	3.949	5.535
Comisiones por garantías financieras	1.553	1.509
Otros conceptos	389.864	318.139
Total importe bruto	34.449.432	36.060.601
(Pérdidas por deterioro)	(1.658.121)	(2.230.490)
Total importe neto	32.791.311	33.830.111

En el mes de diciembre de 2015 se formalizó la venta de una cartera de 428 préstamos y créditos de promotores inmobiliarios, mayoritariamente dudosos, con importe global nominal de deuda de 698 millones de euros, incluyendo saldos dados de baja de balance por importe de 49 millones de euros, a favor de la sociedad Goya Debtco DAC. El resultado de la operación ha sido registrado en el epígrafe «Resultado de operaciones financieras» de la cuenta de pérdidas y ganancias del Grupo (Nota 33).

El apartado de «Ajustes por valoración» al 31 de diciembre de 2015, recoge un importe de 136,2 millones de euros correspondiente al ajuste al coste amortizado de los activos cubiertos pendiente de periodificar tras la interrupción de la macro-cobertura descrita en la Nota 12.2.

El tipo de interés efectivo medio de los instrumentos de deuda clasificados en esta cartera durante el ejercicio 2015 ha sido del 1,65% (2,07% durante el ejercicio 2014).

10.4. Valores representativos de deuda

El desglose de los activos financieros incluidos en la categoría de Valores representativos de deuda al 31 de diciembre de 2015 y 2014 es el siguiente:

(Miles de euros)	2015	2014
Valores representativos de deuda	2.141.045	641.675
Activos deteriorados	-	5.676
Total importe bruto	2.141.045	647.351
(Pérdidas por deterioro)	-	(5.195)
Total importe neto	2.141.045	642.156

El tipo de interés efectivo medio de los instrumentos de deuda clasificados en esta cartera durante el ejercicio 2015 ha sido del 0,41% (1,06% durante el ejercicio 2014).

10.5. Activos deteriorados y subestándar

A continuación se muestra un detalle de aquellos activos financieros clasificados como inversiones crediticias y considerados como deteriorados por razón de su riesgo de crédito al 31 de diciembre de 2015 y 2014, clasificados en función del plazo transcurrido desde el vencimiento del importe impagado a dichas fechas más antiguo de cada operación:

(Miles de euros)	No vencidos	Hasta 6 meses	Entre 6 y 9 meses	Entre 9 y 12 meses	Más de 12 meses	Total
Saldos al 31 de diciembre de 2015	728.317	221.459	111.150	121.268	1.902.489	3.084.683
Saldos al 31 de diciembre de 2014	924.746	323.167	177.605	175.051	2.293.890	3.894.459

El detalle de activos deteriorados por clases de contrapartes es el siguiente:

(Miles de euros)	2015	2014
Administraciones Públicas residentes	9.070	9.459
Otros sectores residentes	3.041.778	3.834.818
Otros sectores no residentes	33.835	50.182
	3.084.683	3.894.459

En general, los activos vencidos no se consideran deteriorados hasta que la antigüedad del impago supera los 90 días. El detalle de activos vencidos no deteriorados por clases de contrapartes es el siguiente:

(Miles de euros)	2015	2014
Entidades de crédito	4	-
Administraciones Públicas residentes	200	4.556
Otros sectores residentes	109.903	168.422
Otros sectores no residentes	511	1.256
	110.618	174.234

Los activos financieros clasificados como inversiones crediticias y considerados como subestándar ascienden a 956.418 miles de euros al 31 de diciembre de 2015 (1.303.346 miles de euros al 31 de diciembre de 2014).

10.6. Cobertura del riesgo de crédito

A continuación se presenta el movimiento de los ejercicios 2015 y 2014 de las correcciones de valor por deterioro y el importe acumulado de las mismas al inicio y al final de dichos ejercicios, de las inversiones crediticias (miles de euros):

Movimiento del ejercicio 2015:

(Miles de euros)	Saldo al 1-1-15	Movimientos con reflejo en resultados				Saldo al 31-12-15
		Dotaciones	Recuperac.	Utilizac.	Otros	
Determinadas de forma específica	2.235.320	716.131	(509.082)	(705.991)	(78.563)	1.657.815
Riesgo País	365	233	(298)	-	6	306
Total pérdidas por deterioro	2.235.685	716.364	(509.380)	(705.991)	(78.557)	1.658.121

Movimiento del ejercicio 2014:

(Miles de euros)	Saldo al 1-1-14	Movimientos con reflejo en resultados				Saldo al 31-12-14
		Dotaciones	Recuperac.	Utilizac.	Otros	
Determinadas de forma específica	2.276.211	1.214.641	(901.970)	(255.644)	(97.918)	2.235.320
Riesgo País	293	493	(421)	-	-	365
Total pérdidas por deterioro	2.276.504	1.215.134	(902.391)	(255.644)	(97.918)	2.235.685

El saldo de utilizaciones en el ejercicio 2015 recoge fundamentalmente las provisiones dadas de baja de balance de la cartera de préstamos dudosos enajenada a favor de Goya Debtco DAC (Nota 10.3.) por importe de 331.789 miles de euros y las correspondientes a las operaciones dadas de baja del balance consolidado por importe de 355.895 miles de euros (255.644 miles de euros en el ejercicio 2014).

El concepto de «Otros» incluye los traspasos de los fondos de insolvencias que tenían las operaciones de crédito que se han cancelado mediante la adjudicación o dación en pago de activos para la satisfacción total o parcial de la deuda. Según se indica en las Notas 2.15. y 2.18. de la memoria, sobre los criterios de registro de las inversiones inmobiliarias y los activos no corrientes en venta, cuando la Entidad adquiere un activo mediante la adjudicación o dación en pago, el registro debe hacerse como máximo por el valor neto contable que tuviera el préstamo de origen, que incluye los fondos de insolvencias que son objeto de traspaso.

De las correcciones de valor por deterioro determinadas de forma específica indicadas en el cuadro anterior, 181.428 miles de euros corresponden a correcciones para Riesgos subestándar al 31 de diciembre de 2015 (306.003 miles de euros al 31 de diciembre de 2014).

Las correcciones por deterioro estimadas individualmente ascienden a un importe acumulado de 303.051 miles de euros al 31 de diciembre de 2015 (376.118 miles de euros al 31 de diciembre de 2014).

Las correcciones de valor por deterioro y otras provisiones constituidas por el Grupo son suficientes para cubrir las eventuales minusvalías en los activos, así como la resolución de las posibles contingencias a las que se enfrenta el Grupo.

El detalle de las pérdidas por deterioro por clases de contrapartes es el siguiente:

(Miles de euros)	2015	2014
Administraciones Públicas residentes	128	135
Otros sectores residentes	1.632.642	2.193.263
Otros sectores no residentes	25.351	42.287
	1.658.121	2.235.685

A continuación se presentan los distintos conceptos registrados en los ejercicios 2015 y 2014 en el epígrafe «Pérdidas por deterioro de activos (neto) - Inversiones crediticias» de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas de dichos ejercicios:

(Miles de euros)	2015	2014
Pérdidas por deterioro con abono a correcciones de valor de activos	206.984	312.743
Pérdidas por deterioro con abono a activos	-	13.718
Recuperaciones de activos fallidos	(3.928)	(4.907)
	203.056	321.554

El movimiento de las inversiones crediticias dadas de baja del balance consolidado en los ejercicios 2015 y 2014 es el siguiente:

(Miles de euros)	2015	2014
Saldos al comienzo del ejercicio	640.549	419.366
Altas de activos de recuperación remota	355.895	255.644
Altas de productos vencidos y no cobrados	23.626	20.536
Altas de activos con cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias	–	13.718
Recuperaciones de activos fallidos	(3.928)	(4.907)
Bajas de productos vencidos y no cobrados	(296)	(189)
Otros conceptos	(386.517)	(63.619)
Saldos al cierre del ejercicio	629.329	640.549

Dentro del apartado de «Otros conceptos» se incluye la venta de una cartera de créditos dudosos con garantía personal y créditos fallidos, totalmente provisionados, por un total de 210 millones de euros.

Los intereses devengados pendientes de cobro, registrados en cuentas de orden, asociados a activos financieros deteriorados ascienden a 116.555 miles de euros al 31 de diciembre de 2015 (148.111 miles de euros al 31 de diciembre de 2014).

11. CARTERA DE INVERSIÓN A VENCIMIENTO

11.1. Composición del saldo y riesgo de crédito máximo

A continuación se presenta un desglose de los activos financieros incluidos en esta categoría al 31 de diciembre de 2015 y 2014, clasificados por áreas geográficas, por clases de contrapartes y por tipos de instrumentos:

(Miles de euros)	2015	2014
Por áreas geográficas		
España	2.660.534	6.272.410
Resto de países de la Unión Europea	1.038	408.273
Resto del mundo	999	1.000
Total importe bruto	2.662.571	6.681.683
(Pérdidas por deterioro)	-	-
Total importe neto	2.662.571	6.681.683
Por clases de contrapartes		
Entidades de crédito residentes	35.277	201.841
Entidades de crédito no residentes	-	1.000
Administraciones Públicas residentes	2.082.940	3.887.049
Otros sectores residentes	543.316	2.183.520
Otros sectores no residentes	1.038	408.273
Total importe bruto	2.662.571	6.681.683
Por tipos de instrumentos		
Deuda Pública	2.082.940	3.887.049
Deuda emitida por el Mecanismo Europeo de Estabilidad (Notas 1.10.1.4 y 19.5)	-	407.239
Bonos SAREB (Nota 1.10.1.3)	485.715	2.173.358
Otros valores de renta fija	93.916	214.037
Total importe bruto	2.662.571	6.681.683

En el ejercicio 2015 se ha producido la amortización de dos bonos emitidos por SAREB (Nota 1.10.1.3) mediante recepción de nuevos bonos de mismo importe nominal, 1.627 millones de euros, que han sido registrados en el epígrafe «Inversiones Crediticias» del activo del balance.

El valor en libros mostrado en el cuadro anterior representa el nivel máximo de exposición al riesgo de crédito en relación con los instrumentos financieros en él incluidos.

El tipo de interés efectivo medio de los instrumentos de deuda clasificados en esta cartera durante el ejercicio 2015 ha sido del 2,79% (1,38% durante el ejercicio 2014).

11.2. Activos vencidos y deteriorados

No existen activos vencidos ni deteriorados dentro de esta cartera al 31 de diciembre de 2015 y 2014.

12. DERIVADOS DE COBERTURA (DEUDORES Y ACREEDORES) Y AJUSTES A ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS POR MACRO-COBERTURAS

12.1. Derivados de cobertura

A continuación se presentan los desgloses por tipos de productos del valor razonable y nocional de los derivados financieros designados como instrumentos de cobertura en operaciones de cobertura de valor razonable al 31 de diciembre de 2015 y 2014:

(Miles de euros)	Valor razonable			
	Saldos deudores		Saldos acreedores	
	2015	2014	2015	2014
Opciones	–	–	–	253.436
Opciones sobre acciones	–	–	–	–
Permutas financieras sobre acciones	–	–	–	–
Opciones sobre tipos de interés	–	–	–	253.436
Otras operaciones sobre tipos de interés	357.452	496.506	330.474	351.476
Permutas financieras sobre tipos de interés (IRS's)	357.452	496.506	330.474	351.476
	357.452	496.506	330.474	604.912

El valor en libros mostrado en el cuadro anterior representa el nivel máximo de exposición al riesgo de crédito en relación con los instrumentos financieros en él incluidos, excepto para los activos por derivados contratados en los que existen acuerdos de netting o compensación, y que además tienen un acuerdo de colateral que consiste en la formalización de depósitos por un importe equivalente al valor razonable neto de las operaciones de derivados, de forma que ante el impago de las obligaciones por derivados por una de las partes, la otra parte no ha de satisfacer las obligaciones asociadas al depósito.

La Sociedad no ha compensado los instrumentos financieros que dan origen a estos depósitos de garantía, manteniendo los activos y pasivos por separado sin registrar una posición neta, ya que no se dan las circunstancias descritas en la Nota 2.7. El detalle del valor contable de los instrumentos financieros afectos a estos acuerdos y los depósitos activos y pasivos que se generan con las contrapartes (tanto para los derivados de cobertura como para los derivados de negociación que se detallan en la Nota 7.3), es el siguiente:

(Miles de euros)	Instrumentos financieros afectos a acuerdos de compensación	
	2015	2014
Activos por derivados	358.877	499.122
Pasivos por derivados	310.451	586.992

(Miles de euros)	Depósitos afectos a acuerdos de compensación por derivados	
	2015	2014
Depósitos activos	155.695	495.730
Depósitos pasivos	194.101	358.181

Todas las coberturas de valor razonable realizadas por el Grupo tienen por objetivo cubrir el riesgo de variaciones en el valor razonable de instrumentos de deuda activos y pasivos emitidos a tipo fijo, ante cambios en el tipo de interés de referencia. Dicho riesgo se concreta en el incremento del valor razonable de los pasivos financieros ante disminuciones del tipo de interés de referencia y en las disminuciones del valor razonable de los activos financieros ante incrementos del mismo. Para mitigar dicho riesgo, el Grupo contrata fundamentalmente permutas financieras cuyo valor varía de forma similar y simétrica a los cambios de valor de los elementos cubiertos.

A continuación se muestra un detalle de los nominales de las operaciones de cobertura, en función del elemento de cobertura y cubierto:

(Miles de euros)	2015	2014
Elemento cobertura	9.810.857	13.723.213
Opciones sobre tipos de interés	-	2.672.423
Permutas financieras sobre tipos de interés (IRS's)	9.810.857	11.050.790
Elemento cubierto	9.810.857	13.723.213
Operaciones con clientes	2.172.088	5.153.540
Empréstitos	2.533.896	3.317.229
Renta fija	5.104.873	5.252.444

12.2. Ajustes a activos y pasivos financieros por macro-coberturas

De acuerdo con lo explicado en la Nota 2.4, en estos epígrafes del balance consolidado se cargan o abonan, según proceda, las ganancias o pérdidas con origen en las variaciones del valor razonable del riesgo de tipo de interés de los instrumentos financieros eficazmente cubiertos en operaciones de macro-coberturas de valor razonable.

A continuación se presentan los desgloses de los ajustes a activos y pasivos financieros por macro-coberturas al 31 de diciembre de 2015 y 2014:

(Miles de euros)	Valor razonable			
	Saldos deudores		Saldos acreedores	
	2015	2014	2015	2014
Préstamos hipotecarios	-	128.991	-	-
Pasivos financieros	-	-	6.930	6.668
	-	128.991	6.930	6.668

En cuanto a los activos afectos a las macro-coberturas, en el ejercicio 2012 Banco Grupo Cajatres, S.A., suscribió un contrato de opción sobre tipos de interés, por el cual durante el período 2013-2026 pagaría sobre el nominal vigente en cada período la diferencia positiva entre el tipo floor y el tipo euríbor a doce meses (o cero si dicha diferencia fuera negativa). El valor nominal inicial y máximo de la opción ascendía a 2.672 millones de euros cubriendo el cambio de valor del floor implícito en los préstamos hipotecarios en cartera ante variaciones en los tipos de interés. Durante el ejercicio 2015, el Grupo ha decidido interrumpir la macro-cobertura.

tura. El ajuste al coste amortizado de los activos cubiertos en la fecha de interrupción de la cobertura, por importe de 140,9 millones de euros, será periodificado a lo largo del período de cobertura inicialmente designado. Al 31 de diciembre de 2015 el ajuste pendiente de periodificar asciende a 136,2 millones de euros y se encuentra registrado desde la interrupción de la cobertura en el epígrafe de «Inversiones crediticias» del activo de balance (Nota 10.3). En la misma fecha se procedió a la cancelación del derivado con la contraparte que generó un resultado negativo de 6,4 millones de euros.

El nominal de los pasivos financieros cubiertos asciende a 102.564 miles de euros al 31 de diciembre de 2015 (117.564 miles de euros al 31 de diciembre de 2014).

13. ACTIVOS NO CORRIENTES EN VENTA

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, los saldos de este epígrafe de los balances consolidados presentaban la siguiente composición:

(Miles de euros)	2015	2014
Activos procedentes de adjudicaciones	936.417	1.001.226
Otros activos	70.783	80.486
Total importe bruto	1.007.200	1.081.712
(Pérdidas por deterioro)	(292.983)	(349.087)
Total importe neto	714.217	732.625

El epígrafe «Otros activos» al 31 de diciembre de 2014 incluía la participación en EBN Banco de Negocios, S.A. Con fecha 29 de septiembre de 2015 Ibercaja Banco, S.A. perfeccionó, conjuntamente con el resto de accionistas, el acuerdo de venta de sus respectivas participaciones en EBN Banco de Negocios, S.A., una vez obtenidas las preceptivas autorizaciones administrativas. Dicha transacción consistió en la venta por parte de Ibercaja Banco, S.A., de 1.764.761 acciones de su titularidad, representativas del 21,09% del capital social, por un importe de 11.875 miles de euros, sin que esta transacción haya tenido un impacto significativo en la cuenta de resultados del Grupo.

El movimiento habido en este epígrafe del balance consolidado en los ejercicios 2015 y 2014 ha sido el siguiente:

(Miles de euros)	Activos procedentes de adjudicaciones	Otros activos	Total
Coste			
Saldos a 1 de enero de 2014	960.342	35.162	995.504
Adiciones	135.140	-	135.140
Bajas por enajenaciones o por otros medios	(116.925)	-	(116.925)
Otros traspasos y otros movimientos	22.669	45.324	67.993
Saldos al 31 de diciembre de 2014	1.001.226	80.486	1.081.712
Adiciones	169.082	-	169.082
Bajas por enajenaciones o por otros medios	(197.527)	(15.056)	(212.583)
Otros traspasos y otros movimientos	(36.364)	5.353	(31.011)
Saldos al 31 de diciembre de 2015	936.417	70.783	1.007.200
Pérdidas por deterioro			
Saldos a 1 de enero de 2014	(352.730)	(232)	(352.962)
Dotación con cargo a resultados del ejercicio	(48.089)	-	(48.089)
Recuperación con abono a resultados	15.387	-	15.387
Utilizaciones y otros movimientos	38.235	(1.658)	36.577
Saldos al 31 de diciembre de 2014	(347.197)	(1.890)	(349.087)
Dotación con cargo a resultados del ejercicio	(78.934)	-	(78.934)
Recuperación con abono a resultados	36.694	-	36.694
Utilizaciones y otros movimientos	97.933	411	98.344
Saldos al 31 de diciembre de 2015	(291.504)	(1.479)	(292.983)
Activo no corriente en venta neto			
Saldos al 31 de diciembre de 2014	654.029	78.596	732.625
Saldos al 31 de diciembre de 2015	644.913	69.304	714.217

El Grupo dispone de un Plan de realización de los Activos no corrientes en venta que incluye la Política de financiación en ventas. Dicho Plan implica la colaboración de la red de oficinas, de agentes de la propiedad inmobiliaria, la divulgación de información específica en la página web de la Sociedad y la existencia de una unidad dedicada a la enajenación de los activos adjudicados en pago de deudas.

Según la experiencia histórica del Grupo, los activos no corrientes en venta permanecen en balance un período medio que oscila entre uno y tres años. Dado que en su mayor parte se corresponden con activos inmobiliarios, el Grupo considera que es posible que parte de dichos activos permanezcan en su balance por un período superior al que se deriva de su experiencia histórica, dada la situación del mercado.

La venta de Activos no corrientes se realiza al contado, con aplazamiento por un plazo prudencial preservando los intereses del Grupo mediante las adecuadas fórmulas jurídicas, o con financiación con garantía hipotecaria en las condiciones habituales para este tipo de operaciones.

No existen ganancias pendientes de reconocer ya que las ventas cumplen los siguientes criterios:

- el comprador no está controlado por la entidad vendedora,

- el Grupo no retiene ventajas ni riesgos, de carácter significativo, relacionados con la propiedad del activo vendido,
- el Grupo no conserva para sí ninguna implicación en la gestión corriente del activo, asociada con su propiedad, y no retiene su control efectivo,
- el porcentaje de venta financiado por la entidad al comprador no excede del que este obtendría de una entidad de crédito no vinculada con el grupo,
- la capacidad de pago, presente y futura, del comprador es suficiente para atender el préstamo, y
- el plazo y las condiciones de financiación son similares a las concedidas por el Grupo para la financiación de adquisiciones de activos semejantes que no son de su propiedad.

El importe de los préstamos concedidos durante el ejercicio para la financiación de ventas de estos activos es de 59.597 miles de euros (51.344 miles de euros al 31 de diciembre de 2014) y el importe acumulado de préstamos concedidos es de 308.004 miles de euros (248.407 miles de euros al 31 de diciembre de 2014).

Al 31 de diciembre de 2015 el porcentaje medio de venta financiado al comprador es del 74,48% (67,77% al 31 de diciembre de 2014).

El cuadro siguiente muestra una clasificación por tipo de activo de los activos no corrientes en venta. Asimismo se indica el saldo que ha sido valorado por un tasador independiente.

(Miles de euros)	Valor contable		Del que: valorado por tasador independiente	
	2015	2014	2015	2014
	Activos no corrientes en venta	1.007.200	1.081.712	957.690
Residenciales	859.637	970.105	859.635	943.447
Industriales	61.868	80.625	61.868	54.262
Agrícolas	15.193	15.916	15.193	15.916
Otros	70.502	15.066	20.994	-

El valor razonable facilitado por tasadores independientes para los activos asciende a 1.134.817 miles de euros al 31 de diciembre de 2015 (1.244.072 miles de euros al 31 de diciembre de 2014).

Las tasaciones tienen un nivel 2 en la jerarquía de valor razonable.

Las tasaciones de activos procedentes de adjudicaciones han sido realizadas en los tres últimos ejercicios por sociedades y agencias de tasación que cuentan con una capacidad profesional reconocida y una experiencia reciente en la localidad y categoría de los activos objeto de valoración. La mayoría de las valoraciones han sido realizadas por Tasaciones Hipotecarias, S.A., Gesvalt Sociedad de Tasación, S.A., y UVE Valoraciones, S.A.

Para calcular el valor de mercado de los activos adquiridos se han usado diferentes métodos de valoración según la tipología de activos. Se ha utilizado el método residual para valorar los suelos, el de actualización para activos en renta y el de comparación para las viviendas. Las características fundamentales de los métodos son las siguientes:

- Método Residual: De acuerdo con una proyección de los precios de venta de las unidades a construir se determina el valor de mercado final. A este importe se le deducen los costes de urbanización, construcción, financieros y el margen industrial del promotor, obteniéndose el precio del suelo. En aquellos casos en los

que el período de gestión y desarrollo sea superior al tiempo medio normal de una promoción, se estima un horizonte temporal del proyecto, realizándose una actualización de los flujos de caja esperados a una tasa de mercado adecuada (método residual dinámico).

- Método de actualización: Para determinar el valor de los inmuebles en renta se calcula el valor actual según la renta de mercado y/o renta actual, teniendo en cuenta la rentabilidad exigida para cada tipología de activo.
- Método de comparación: Parte del principio de sustitución, por el que se compara el inmueble a valorar con otros de los que se conoce su valor. La metodología se basa en la obtención de productos comparables homogéneos, teniendo en cuenta operaciones de compraventa en la zona, ofertas de inmuebles similares y las opiniones de otros operadores del mercado inmobiliario. Para llegar a un valor definitivo se adapta el valor obtenido a las características específicas del inmueble según su estado físico y estructural, el diseño y distribución de las superficies, la situación arrendaticia, la ubicación y otros factores (situación urbanística, entorno inmediato, etc.).

14. PARTICIPACIONES

14.1. Participaciones en entidades asociadas

La composición de los saldos del epígrafe de participaciones asociadas en los balances consolidados al 31 de diciembre de 2015 y 2014 es la siguiente:

(Miles de euros)	2015	2014
Instrumentos de capital	104.728	118.891
(Pérdidas por deterioro)	(511)	(1.411)
Total importe neto	104.217	117.480

El saldo del epígrafe «Participaciones - Entidades asociadas» de los balances consolidados al 31 de diciembre de 2015 y 2014 incluye fondos de comercio asociados a estas participaciones. El detalle de estos fondos de comercio, atendiendo a la entidad que los ha originado se presenta a continuación:

(Miles de euros)	2015	2014
Entidad		
Heraldo de Aragón, S.A.	11.149	11.149
CAI Seguros Generales, Seguros y Reaseguros, S.A.	6.699	6.699
	17.848	17.848

A continuación se presenta el movimiento de las pérdidas por deterioro de las entidades asociadas durante los ejercicios 2015 y 2014:

(Miles de euros)	2015	2014
Saldo al inicio del período	1.411	1.411
Dotaciones netas (Nota 39)	–	3.657
Dotación con cargo a resultados del ejercicio	–	5.942
Recuperación con abono a resultados del ejercicio	–	(2.285)
Recuperación con abono al resultado de ejercicios anteriores	–	(1.345)
Utilizaciones	(1.000)	–
Otros movimientos	100	(2.312)
Saldo al final del período	511	1.411

14.2. Participaciones en entidades multigrupo

En los Anexos I y II se muestra un detalle de las participaciones consideradas multigrupo por el Grupo al 31 de diciembre de 2015 y 2014, junto con diversas informaciones de carácter relevante sobre las mismas.

No existen pérdidas por deterioro ni fondos de comercio asociados a estas participaciones.

14.3. Notificaciones sobre adquisición de participaciones

En relación a lo indicado por el artículo 155 de la Ley de Sociedades de Capital, se informa que durante el ejercicio no se han realizado adquisiciones que hayan supuesto superar el 10% de participación en ninguna sociedad.

15. ACTIVOS POR REASEGUROS

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, la totalidad del saldo de este epígrafe de los balances consolidados se corresponde con la participación en beneficios de las pólizas reaseguradas.

La conciliación entre los saldos iniciales y finales de este epígrafe del balance en los ejercicios 2014 y 2015 es el siguiente:

(Miles de euros)	
Saldos al 31 de diciembre de 2013	1.214
Incorporación Caja Badajoz Vida y Pensiones*	380
Dotaciones netas	(30)
Saldos al 31 de diciembre de 2014	1.564
Dotaciones netas	(604)
Saldos al 31 de diciembre de 2015	960

* Importe derivado de la incorporación al Grupo de Caja Badajoz Vida y Pensiones, S.A. de Seguros, cuya integración se describe en la Nota 17.1.

16. ACTIVO MATERIAL

El movimiento habido en este epígrafe del balance consolidado en los ejercicios 2015 y 2014 ha sido el siguiente:

(Miles de euros)	De uso propio	Inversiones inmobiliarias	Cedido en arrendamiento operativo	Total
Coste				
Saldos al 1 de enero de 2014	1.598.589	566.614	30.935	2.196.138
Adiciones	14.546	23.005	6.585	44.136
Bajas por enajenaciones o por otros medios	(36.002)	(5.616)	(7.110)	(48.728)
Otros traspasos y otros movimientos	(140.734)	122.323	(6.043)	(24.454)
Saldos al 31 de diciembre de 2014	1.436.399	706.326	24.367	2.167.092
Adiciones	16.300	7.766	12.574	36.640
Bajas por enajenaciones o por otros medios	(26.093)	(21.101)	(14.492)	(61.686)
Otros traspasos y otros movimientos	(6.723)	8.850	-	2.127
Saldos al 31 de diciembre de 2015	1.419.883	701.841	22.449	2.144.173
Amortización acumulada				
Saldos al 1 de enero de 2014	(735.541)	(75.194)	(14.363)	(825.098)
Bajas por enajenaciones o por otros medios	23.575	1.493	3.994	29.062
Dotaciones con cargo a la cuenta de resultados	(31.761)	(9.237)	(3.934)	(44.932)
Otros traspasos y otros movimientos	35.354	(34.869)	5.893	6.378
Saldos al 31 de diciembre de 2014	(708.373)	(117.807)	(8.410)	(834.590)
Bajas por enajenaciones o por otros medios	18.951	2.664	3.872	25.487
Dotaciones con cargo a la cuenta de resultados	(28.743)	(10.411)	(3.212)	(42.366)
Otros traspasos y otros movimientos	(6.311)	(2.978)	-	(9.289)
Saldos al 31 de diciembre de 2015	(724.476)	(128.532)	(7.750)	(860.758)
Pérdidas por deterioro				
Saldos al 1 de enero de 2014	(2.390)	(83.156)	(150)	(85.696)
Dotación con cargo a resultados del ejercicio	(1.916)	(30.503)	-	(32.419)
Recuperación con abono a resultados	-	224	-	224
Utilizaciones y otros movimientos	1.163	(4.357)	150	(3.044)
Saldos al 31 de diciembre de 2014	(3.143)	(117.792)	-	(120.935)
Dotación con cargo a resultados del ejercicio	(714)	(4.061)	-	(4.775)
Recuperación con abono a resultados	-	363	-	363
Utilizaciones y otros movimientos	2.390	3.276	-	5.666
Saldos al 31 de diciembre de 2015	(1.467)	(118.214)	-	(119.681)
Activo material neto				
Saldos al 31 de diciembre de 2014	724.883	470.727	15.957	1.211.567
Saldos al 31 de diciembre de 2015	693.940	455.095	14.699	1.163.734

Al 31 de diciembre de 2015 el importe de los activos materiales en uso totalmente amortizados asciende a 375.933 miles de euros (224.028 al 31 de diciembre de 2014).

Ibercaja Banco, S.A., y Banco Grupo Cajatres, S.A. (que tal como se indica en la Nota 1.10.3 se fusionaron durante el ejercicio 2014) se acogieron durante el ejercicio 2013 a la posibilidad ofrecida por el artículo 9 de la Ley 16/2012 de actualizar el valor fiscal del activo material, siendo objeto de actualización determinados inmuebles de uso propio e inversiones inmobiliarias.

El importe de la actualización fiscal en Ibercaja Banco, S.A., ascendió a 17.888 miles de euros, generando una cuota a pagar del 5% de dicha actualización, por un importe de 894 miles de euros. Dado que la revalorización de activos como consecuencia de una ley fiscal no está permitida en las NIIF-UE, el valor contable de los activos no sufrió ninguna variación en términos consolidados.

En Banco Grupo Cajatres, S.A., el importe de la actualización fiscal ascendió a 36.094 miles de euros, generando una cuota a pagar del 5% de dicha actualización, por un importe de 1.805 miles de euros. No obstante, dado que los activos revalorizados fiscalmente ya habían sido revalorizados contablemente en el ejercicio 2010 con ocasión de la constitución del Sistema Institucional de Protección que dio origen a la Sociedad, no se produjo ningún incremento en el valor contable de los mismos ya que en ningún caso el nuevo valor fiscal superaba el valor contable previo a la actualización.

En las cuentas anuales individuales del ejercicio 2015 de Ibercaja Banco, S.A., se detalla la información requerida por el apartado 12 del artículo 9 de la Ley 16/2012 sobre los elementos actualizados que se hallan en el patrimonio de la Entidad.

16.1. Activo material de uso propio

El desglose, de acuerdo con su naturaleza, de las partidas que integran el saldo de este epígrafe del balance consolidado al 31 de diciembre de 2015 y 2014, sin tener en cuenta las pérdidas por deterioro, es el siguiente:

(Miles de euros)	Coste	Amortización acumulada	Pérdidas por deterioro	Saldo neto
Equipos informáticos y sus instalaciones	232.935	(198.587)	-	34.348
Mobiliario, vehículos y resto de instalaciones	440.429	(366.650)	-	73.779
Edificios	761.526	(143.136)	(3.143)	615.247
Obras en curso	1.509	-	-	1.509
Saldos al 31 de diciembre de 2014	1.436.399	(708.373)	(3.143)	724.883
Equipos informáticos y sus instalaciones	238.516	(207.231)	-	31.285
Mobiliario, vehículos y resto de instalaciones	428.755	(369.548)	-	59.207
Edificios	745.554	(147.697)	(1.467)	596.390
Obras en curso	7.058	-	-	7.058
Saldos al 31 de diciembre de 2015	1.419.883	(724.476)	(1.467)	693.940

No se han recibido durante el ejercicio 2015 indemnizaciones de terceros por deterioro de activos, no existiendo indemnizaciones pendientes de recibir al 31 de diciembre de 2014.

No existen compromisos significativos de adquisición de activo material de uso propio ni restricciones a su titularidad al 31 de diciembre de 2015 y 2014.

16.2. Inversiones inmobiliarias

En el ejercicio 2015 los ingresos por rentas provenientes de las inversiones inmobiliarias propiedad del Grupo ascendieron a 12.247 miles de euros (12.240 miles de euros en 2014), otros gastos relacionados con las mismas ascendieron a 2.572 miles de euros (791 miles de euros en el ejercicio 2014) y se incurrió en gastos de explotación por amortización durante el ejercicio 2015 por un importe de 10.411 miles de euros (9.237 miles de euros en el ejercicio 2014).

El 78,13% del valor neto contable de las inversiones inmobiliarias (75,12% en 2014) está basado en tasaciones realizadas por peritos con capacidad profesional reconocida y experiencia reciente en la localidad y categoría de las inversiones inmobiliarias objeto de la valoración. Las tasaciones de estos inmuebles se han realizado principalmente por TINSA, Tasaciones Inmobiliarias, S.A., General de Valoraciones, S.A., y Gesvalt Sociedad de Tasación, S.A.

En la Nota 13 se informa sobre los criterios aplicados para determinar el valor razonable de estos activos.

El cuadro siguiente muestra una clasificación por tipo de activo de las inversiones inmobiliarias. Asimismo se indica el valor contable (sin considerar las pérdidas por deterioro) de dichos activos que ha sido valorado por un tasador independiente.

(Miles de euros)	Valor contable		Del que: valorado por tasador independiente	
	2015	2014	2015	2014
	Inversiones inmobiliarias	573.309	588.519	447.918
Residenciales	112.301	185.169	96.102	104.152
Comerciales e industriales	457.785	400.125	351.816	337.881
Agrícolas	3.223	3.225	-	54

Las tasaciones indicadas en el cuadro anterior se han realizado en su mayoría en 2015 y 2014.

El valor razonable facilitado por tasadores independientes para los activos asciende a 466.306 miles de euros al 31 de diciembre de 2015 (458.842 miles de euros al 31 de diciembre de 2014).

Las tasaciones tienen un nivel 2 en la jerarquía de valor razonable.

No existen compromisos significativos para la adquisición o mantenimiento de inversiones inmobiliarias ni restricciones a la titularidad de las mismas al 31 de diciembre de 2014.

16.3. Otros activos cedidos en arrendamiento operativo

El Grupo incluye en este epígrafe los activos afectos a contratos de *renting*, los cuales ascienden a 14.699 miles de euros al 31 de diciembre de 2015 (15.957 miles de euros al 31 de diciembre de 2014). En el ejercicio 2015, los ingresos por rentas provenientes de estos activos ascendieron a 5.852 miles de euros (6.400 miles de euros en el ejercicio 2014) y los gastos de explotación por amortización y otros gastos relacionados con los mismos ascendieron a 3.212 y 961 miles de euros respectivamente (3.934 y 1.230 miles de euros en el ejercicio 2014).

16.4. Pérdidas por deterioro

Durante el ejercicio 2015 se han registrado 714 miles de euros de pérdidas por deterioro de activos materiales de uso propio y 3.698 miles de euros por pérdidas por deterioro de inversiones inmobiliarias (1.916 y 30.279 miles de euros durante el ejercicio 2014) (Nota 39).

17. ACTIVO INTANGIBLE

17.1. Fondo de comercio

El desglose de las partidas que integran el saldo de este epígrafe del balance consolidado al 31 de diciembre de 2015 y 2014 es el siguiente:

(Miles de euros)		
Entidad	2015	2014
Banco Grupo Cajatres, S.A. (Nota 1.10.2)	128.065	128.065
Caja Badajoz Vida y Pensiones, S.A. de Seguros	16.869	16.869
	144.934	144.934

El fondo de comercio asociado a la entidad Caja Badajoz Vida y Pensiones, S.A., de Seguros surgió como consecuencia de la adquisición con fecha 3 de septiembre de 2014 del 50% de dicha entidad que no era propiedad del Grupo al cierre del ejercicio 2013.

Esta adquisición se produjo en el marco de la reordenación del negocio asegurador del Grupo, como consecuencia de la toma de control de Banco Grupo Cajatres, S.A., que tuvo lugar en el ejercicio 2013 (Nota 1.10.2). Durante el ejercicio 2015 se ha producido la fusión por absorción de Caja Badajoz Vida y Pensiones, S.A. de Seguros (Sociedad absorbida) por Ibercaja Vida, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.U. (Sociedad absorbente).

A efectos de la distribución del fondo de comercio a la que se refiere la Nota 2.16.1, el Grupo ha considerado que solamente existe una unidad generadora de efectivo coincidente con la totalidad de su balance, ya que ni el fondo de comercio se controla a un nivel más bajo a efectos de gestión interna ni existen segmentos de explotación diferenciados, de acuerdo a lo indicado en la Nota 27.9.

El Grupo ha calculado al cierre del ejercicio el valor en uso de la unidad generadora de efectivo que constituye Ibercaja Banco, concluyendo que no existe necesidad de registrar ningún deterioro en la misma.

El valor en uso ha sido obtenido a partir de las estimaciones de flujos de efectivo futuros basadas en las proyecciones de negocio hasta el ejercicio 2020, calculando para el período restante un valor residual el cual se ha determinado considerando un flujo de caja distribible de 385 millones de euros y una tasa de crecimiento de este flujo del 1%. Estos flujos se han descontado usando tipos de mercado y ajustados al coste medio de capital, con una tasa del 9,6%.

Se ha realizado un análisis de sensibilidad de la valoración ante cambios razonablemente posibles en las variables clave de la valoración (flujo de caja distribible utilizado para calcular el valor terminal, tasa de crecimiento a perpetuidad del dicho flujo de caja y tasa descuento), observando que en ningún caso estas variaciones supondrían la necesidad de registrar un deterioro en el fondo de comercio ya que el valor en uso calculado seguiría siendo superior al valor contable de la unidad generadora de efectivo.

A continuación se resumen los criterios principales utilizados en el cálculo del valor en uso:

- Flujos de caja estimados a partir del plan de negocio de la Sociedad
 - Recuperación del margen de intereses y de las comisiones en los próximos ejercicios.

- Normalización de los resultados de operaciones financieras.
- Mejora significativa de la ratio de eficiencia, como consecuencia del aprovechamiento de las sinergias derivadas de la integración con Banco Grupo Cajatres.
- Normalización de las provisiones por insolvencias, considerando el consenso actual de las expectativas macroeconómicas.
- Tasa de descuento
Esta magnitud se basa en una rentabilidad del bono español a 10 años del 4% (*versus* 1,7% actual), una beta del 1,4 (*versus* 1,2 actual de la banca mediana en los últimos 5 años) y una prima de riesgo de mercado del 4%.
- Tasa de crecimiento a perpetuidad del flujo de caja a partir de 2019
La tasa se ha fijado en un nivel por debajo de la previsión del Fondo Monetario Internacional para el crecimiento del Producto Interior Bruto de España en el medio plazo.

17.2. Otro activo intangible

El desglose de este epígrafe es el siguiente:

<small>(Miles de euros)</small>	Coste	Amortización acumulada	Pérdidas por deterioro	Saldo neto
Aplicaciones informáticas	90.734	(71.399)	(271)	19.064
Marca comercial	7.500	(2.250)	-	5.250
Relaciones con clientes (<i>Core deposits</i>) de Banco Grupo Cajatres, S.A.	45.031	(8.139)	-	36.892
Resto	4.345	(1.637)	(1.400)	1.308
Saldos al 31 de diciembre de 2014	147.610	(83.425)	(1.671)	62.514
Aplicaciones informáticas	101.886	(79.623)	-	22.263
Marca comercial	7.500	(3.750)	-	3.750
Relaciones con clientes (<i>Core deposits</i>) de Banco Grupo Cajatres, S.A.	45.031	(13.561)	-	31.470
Resto	1.616	(462)	-	1.154
Saldos al 31 de diciembre de 2015	156.033	(97.396)	-	58.637

La «Marca comercial» recoge el valor estimado de las marcas de las antiguas Cajas de Ahorros que dieron origen a Banco Grupo Cajatres, S.A. (CAI, Caja Círculo y Caja Badajoz).

El coste del activo «Relaciones con clientes de Banco Grupo Cajatres, S.A.» recoge el valor actual neto que, en el momento de la adquisición de esta entidad, supone el ahorro de costes que los depósitos a la vista y a plazo de esta entidad representan respecto a otras fuentes de financiación alternativa.

El movimiento habido en este epígrafe del balance consolidado a lo largo de los ejercicios 2015 y 2014 ha sido el siguiente:

(Miles de euros)	Aplicaciones informáticas	Marca comercial	Relaciones con clientes de Banco Grupo Cajates	Resto	Total
Coste					
Saldos al 1 de enero de 2014	123.438	7.500	45.031	4.444	180.413
Adiciones	11.846	-	-	-	11.846
Bajas por enajenaciones o por otros medios	(50.398)	-	-	(99)	(50.497)
Otros traspasos y otros movimientos	5.848	-	-	-	5.848
Saldos al 31 de diciembre de 2014	90.734	7.500	45.031	4.345	147.610
Adiciones	8.374	-	-	-	8.374
Bajas por enajenaciones o por otros medios	(603)	-	-	(2.729)	(3.332)
Otros traspasos y otros movimientos	3.381	-	-	-	3.381
Saldos al 31 de diciembre de 2015	101.886	7.500	45.031	1.616	156.033
Amortización acumulada					
Saldos al 1 de enero de 2014	(104.839)	(750)	(2.252)	(1.427)	(109.268)
Bajas por enajenaciones o por otros medios	41.858	-	-	72	41.930
Dotaciones con cargo a la cuenta de resultados	(6.886)	(1.500)	(5.887)	(282)	(14.555)
Otros traspasos y otros movimientos	(1.532)	-	-	-	(1.532)
Saldos al 31 de diciembre de 2014	(71.399)	(2.250)	(8.139)	(1.637)	(83.425)
Bajas por enajenaciones o por otros medios	277	-	-	1.312	1.589
Dotaciones con cargo a la cuenta de resultados	(5.111)	(1.500)	(5.422)	(137)	(12.170)
Otros traspasos y otros movimientos	(3.390)	-	-	-	(3.390)
Saldos al 31 de diciembre de 2015	(79.623)	(3.750)	(13.561)	(462)	(97.396)
Pérdidas por deterioro					
Saldos al 1 de enero de 2014	(271)	-	-	(1.400)	(1.671)
Dotación con cargo a resultados del ejercicio	-	-	-	-	-
Recuperación con abono a resultados del ejercicio	-	-	-	-	-
Utilizaciones y otros movimientos	-	-	-	-	-
Saldos al 31 de diciembre de 2014	(271)	-	-	(1.400)	(1.671)
Dotación con cargo a resultados del ejercicio	-	-	-	-	-
Recuperación con abono a resultados del ejercicio	-	-	-	-	-
Utilizaciones y otros movimientos	271	-	-	1.400	1.671
Saldos al 31 de diciembre de 2015	-	-	-	-	-
Activo material neto					
Saldos al 31 de diciembre de 2014	19.064	5.250	36.892	1.308	62.514
Saldos al 31 de diciembre de 2015	22.263	3.750	31.470	1.154	58.637

Al 31 de diciembre de 2015 el importe de los activos intangibles en uso totalmente amortizados es de 62.321 miles de euros (58.396 miles de euros al 31 de diciembre de 2014).

18. RESTO DE ACTIVOS

La composición de los saldos de este epígrafe de los balances consolidados al 31 de diciembre de 2015 y 2014 es la siguiente:

(Miles de euros)	2015	2014
Periodificaciones	22.360	20.144
Existencias	428.831	411.186
Operaciones en camino	2.903	3.082
Resto	44.039	22.285
Total importe bruto	498.133	456.697
(Pérdidas por deterioro)	(186.110)	(178.571)
Total importe neto	312.023	278.126

Los deterioros desglosados en el cuadro anterior se corresponden íntegramente con la partida de Existencias. El movimiento habido en el epígrafe de Existencias en los ejercicios 2015 y 2014 ha sido el siguiente:

(Miles de euros)	Activos procedentes de adjudicaciones	Otros activos	Total
Coste			
Saldos al 1 de enero de 2014	319.178	176.441	495.619
Adiciones	12.336	229	12.565
Bajas por enajenaciones o por otros medios	–	(86.647)	(86.647)
Otros traspasos y otros movimientos	(10.351)	–	(10.351)
Saldos al 31 de diciembre de 2014	321.163	90.023	411.186
Adiciones	4.115	1.042	5.157
Bajas por enajenaciones o por otros medios	(9.879)	–	(9.879)
Otros traspasos y otros movimientos	15.715	6.562	22.277
Saldos al 31 de diciembre de 2015	331.204	97.627	428.831
Pérdidas por deterioro			
Saldos al 1 de enero de 2014	(167.796)	(62.622)	(230.418)
Dotación con cargo a resultados del ejercicio	(562)	(2.537)	(3.099)
Recuperación con abono a resultados	1.842	–	1.842
Utilizaciones y otros movimientos	236	52.868	53.104
Saldos al 31 de diciembre de 2014	(166.280)	(12.291)	(178.571)
Dotación con cargo a resultados del ejercicio	(2.653)	(664)	(3.317)
Recuperación con abono a resultados	157	–	157
Utilizaciones y otros movimientos	(4.379)	–	(4.379)
Saldos al 31 de diciembre de 2015	(173.155)	(12.955)	(186.110)
Existencias netas			
Saldos al 31 de diciembre de 2014	154.883	77.732	232.615
Saldos al 31 de diciembre de 2015	158.049	84.672	242.721

Dentro del saldo de existencias, 331.204 miles de euros son activos inmobiliarios de carácter residencial (321.163 miles de euros al 31 de diciembre de 2014).

Las tasaciones de los activos anteriores se han actualizado principalmente en los tres últimos ejercicios siendo, en todo caso, realizadas por peritos con capacidad profesional reconocida y experiencia reciente en la localidad y categoría de los activos objeto de la valoración. La mayoría de las valoraciones han sido realizadas por TINSA, Tasaciones Inmobiliarias, S.A., Gesvalt Sociedad de Tasación, S.A., y General de Valoraciones, S.A.

En la Nota 13 se informa sobre los criterios aplicados para determinar el valor razonable de estos activos.

El detalle de los gastos registrados en relación a las existencias durante los ejercicios 2015 y 2014 es el siguiente:

(Miles de euros)	2015	2014
Coste de ventas de las existencias enajenadas durante el ejercicio	5.413	5.160
Pérdidas por deterioro de existencias (Nota 39)	3.160	1.257
Rebajas de valor por deterioro	3.508	1.374
Reversiones de rebajas de valor por deterioro	(348)	(117)
Total importe neto	8.573	6.417

19. PASIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO

A continuación se detallan las partidas que integran los saldos de este epígrafe de los balances consolidados al 31 de diciembre de 2015 y 2014:

(Miles de euros)	2015	2014
Depósitos de bancos centrales (Nota 19.1)	2.053.035	4.848.302
Depósitos de entidades de crédito (Nota 19.2)	4.908.740	3.241.613
Depósitos de la clientela (Nota 19.3)	39.029.448	39.868.562
Débitos representados por valores negociables (Nota 19.4)	925.818	1.631.249
Pasivos subordinados (Nota 19.5)	1.047.035	556.574
Otros pasivos financieros (Nota 19.6)	617.241	677.860
	48.581.317	50.824.160

19.1. Depósitos de bancos centrales

La composición de los saldos de este epígrafe de los balances consolidados al 31 de diciembre de 2015 y 2014, atendiendo a la naturaleza de las operaciones, se indica a continuación:

(Miles de euros)	2015	2014
Banco Central Europeo	2.051.250	4.790.000
Ajustes por valoración	1.785	58.302
	2.053.035	4.848.302

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014 este epígrafe incluye la financiación obtenida del Banco Central Europeo en las subastas extraordinarias de liquidez (TLTRO) con vencimiento entre 2015 y 2018.

El tipo de interés efectivo medio de los instrumentos de deuda clasificados en este epígrafe durante el ejercicio 2015 ha sido del 0,08% (0,17% al 31 de diciembre de 2014).

19.2. Depósitos de entidades de crédito

La composición de los saldos de este epígrafe de los balances consolidados al 31 de diciembre de 2015 y 2014, atendiendo a la naturaleza de las operaciones, se indica a continuación:

(Miles de euros)	2015	2014
A la vista	10.764	10.687
Otras cuentas	10.764	10.687
A plazo o con preaviso	4.893.416	3.222.764
Cuentas a plazo	905.109	1.078.442
Cesión temporal de activos	3.968.229	2.131.152
Otras cuentas	20.078	13.170
Ajustes por valoración	4.560	8.162
	4.908.740	3.241.613

El tipo de interés efectivo medio de los instrumentos de deuda clasificados en este epígrafe durante el ejercicio 2015 ha sido del 0,28% (0,67% durante el 2014).

Dentro de cuentas a la vista se incluyen los depósitos formalizados por el neto de los «repos» tomados y/o cedidos con la misma contraparte en base a los acuerdos de compensación formalizados para las operaciones de repos o simultáneas.

El Grupo no ha compensado los instrumentos financieros que dan origen a estos depósitos de garantía, manteniendo los activos y pasivos por separado sin registrar una posición neta, ya que no se dan las circunstancias descritas en la Nota 2.7. El detalle del valor contable de los instrumentos financieros afectos a estos acuerdos y los depósitos activos y pasivos que se generan con las contrapartes, es el siguiente:

(Miles de euros)	Instrumentos financieros afectos a acuerdos de compensación	
	2015	2014
Activos por repos	7.954	6.653
Pasivos por repos	6.867	4.467

(Miles de euros)	Depósitos afectos a acuerdos de compensación por repos	
	2015	2014
Depósitos activos	7.181	4.100
Depósitos pasivos	6.242	1.367

19.3. Depósitos de la clientela

La composición del saldo de este epígrafe de los balances consolidados al 31 de diciembre de 2015 y 2014, atendiendo a la situación geográfica, a su naturaleza y a las contrapartes de las operaciones, se indica a continuación:

(Miles de euros)	2015	2014
Por situación geográfica		
España	38.890.989	39.727.859
Resto del mundo	138.459	140.703
	39.029.448	39.868.562
Por naturaleza		
Depósitos a la vista	17.950.718	14.991.042
<i>Cuentas corrientes</i>	13.278.720	11.431.082
<i>Cuentas de ahorro</i>	4.648.355	3.551.910
<i>Resto de depósitos a la vista</i>	23.643	8.050
Depósitos a plazo	18.203.629	22.596.416
<i>Imposiciones a plazo fijo</i>	12.016.345	15.580.368
<i>Cédulas y bonos emitidos no negociables</i>	4.151.162	5.104.469
<i>Depósitos híbridos</i>	1.961.857	1.846.356
<i>Resto de depósitos a plazo</i>	74.265	65.223
Cesiones temporales de activos	2.336.755	1.605.539
Ajustes por valoración	538.346	675.565
	39.029.448	39.868.562
Por contrapartes		
Administraciones públicas residentes	752.976	781.634
Otros sectores residentes	38.138.013	38.946.225
Administraciones públicas no residentes	17	10
Otros sectores no residentes	138.442	140.693
	39.029.448	39.868.562

El tipo de interés efectivo medio de los instrumentos de deuda clasificados en este epígrafe durante el ejercicio 2015 ha sido del 0,77% (1,15% durante el ejercicio 2014).

En el epígrafe Cédulas hipotecarias (en el desglose por naturaleza) figuran cédulas hipotecarias singulares emitidas al amparo de lo dispuesto en la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de Regulación del Mercado Hipotecario por importe de 4.151.162 miles de euros (5.104.469 miles de euros al 31 de diciembre de 2014). Las emisiones de cédulas hipotecarias se han realizado a tipo de interés variable y las emisiones a tipo de interés fijo se encuentran cubiertas del riesgo de tipo de interés mediante la contratación de permutas financieras sobre tipos de interés.

19.4. Débitos representados por valores negociables

La composición del saldo de este epígrafe de los balances consolidados al 31 de diciembre de 2015 y 2014 es la siguiente:

(Miles de euros)	2015	2014
Pagarés y efectos	-	13.752
Nominal cédulas hipotecarias (Nota 43.1)	3.430.000	3.930.000
Nominal otros valores asociados a activos financieros transferidos	784.133	1.023.621
Nominal bonos simples	11.747	11.747
Valores propios en cartera	(3.318.201)	(3.384.878)
Ajustes por valoración	18.139	37.007
	925.818	1.631.249

El detalle de las emisiones de valores asociados a activos financieros transferidos es el siguiente:

(Miles de euros)	Tipo	Interés nominal	Fecha emisión	Fecha vencimiento	Nominal emisión	Importe suscrito	
						2015	2014
	Bonos titulización TDA2	Variable	13-10-2005	*	904.500	130.673	208.457
	Bonos titulización TDA3	Variable	12-05-2006	*	1.007.000	148.588	226.249
	Bonos titulización TDA4	Variable	18-10-2006	*	1.410.500	166.255	207.946
	Bonos titulización TDA5	Variable	11-05-2007	*	1.207.000	168.497	193.557
	Bonos titulización TDA6	Variable	25-06-2008	*	1.521.000	22.124	21.550
	Bonos titulización TDA ICO-FTVPO	Variable	15-07-2009	*	447.200	147.996	165.862
						784.133	1.023.621

* Estos bonos son amortizados a medida que se amortizan los préstamos hipotecarios que han sido cedidos al correspondiente fondo de titulización.

El detalle de las emisiones de otros valores no convertibles es el siguiente:

(Miles de euros)	Tipo	Interés nominal	Fecha emisión	Fecha vencimiento	Nominal emisión	Importe suscrito	
						2015	2014
	Bonos simples	Variable	24-06-2013	25-05-2016	10.508	10.508	10.508
	Bonos simples	Variable	10-07-2013	25-05-2016	1.239	1.239	1.239
						11.747	11.747

El tipo de interés efectivo medio de los instrumentos de deuda, clasificados en este epígrafe durante el ejercicio 2015 ha sido del 0,81% (1,75% durante el ejercicio 2014).

19.5. Pasivos subordinados

La composición del saldo de este epígrafe de los balances consolidados al 31 de diciembre de 2015 y 2014 es la siguiente:

(Miles de euros)	2015	2014
Nominal participaciones preferentes	5.000	5.233
Nominal valores subordinados	625.227	142.246
Obligaciones convertibles contingentes (Nota 1.10.1.4)	407.000	407.000
Ajustes por valoración	9.808	2.095
	1.047.035	556.574

La cifra de participaciones preferentes corresponde al saldo vivo de una emisión realizada en 2006 por un importe nominal de 150.000 miles de euros, por tiempo indefinido y a tipo de interés de euríbor a tres meses más un diferencial de 113 puntos básicos, pudiendo ser amortizadas a voluntad de la Sociedad, previa autorización del Banco de España, una vez hayan transcurrido 10 años desde la fecha de emisión. Si no se ejerce el derecho de amortización anticipada, el tipo de interés nominal anual variable de la emisión se verá incrementado desde esa fecha en adelante en 100 puntos básicos.

El detalle de cada una de las emisiones de valores subordinados es el siguiente:

Emisión	Interés nominal	Vencimiento	Importe nominal	
			2015	2014
20 de abril de 2006	Variable	20 de abril de 2018*	45.454	62.433
25 de abril de 2007	Variable	25 de abril de 2019*	79.743	79.765
18 de octubre de 2001	Mixto	18 de octubre de 2021	–	18
15 de junio de 2007	Mixto	15 de junio de 2022	30	30
28 de julio de 2015	Fijo	28 de julio de 2025**	500.000	–
			625.227	142.246

* El Grupo se reserva el derecho a amortizar estas emisiones pasados 7 años desde la fecha de emisión y previa autorización del Regulador competente.

** El Grupo se reserva el derecho a amortizar estas emisiones pasados 5 años desde la fecha de emisión. Adicionalmente, existe la posibilidad de amortización anticipada por parte del emisor y antes de cinco años desde el momento de la emisión por causas derivadas de un cambio en la fiscalidad del producto y/o en su tratamiento como instrumento de capital. Estas amortizaciones deben ser autorizadas por el Regulador competente en cada momento.

Estas emisiones tienen el carácter de subordinadas y, a efectos de la prelación de créditos, se sitúan detrás de todos los acreedores comunes.

Con fecha 28 de julio de 2015 se produjo el desembolso de la emisión de obligaciones subordinadas que Ibercaja Banco, S.A. había realizado en mercado el 21 de julio de 2015 por un importe nominal de 500 millones de euros y con vencimiento previsto el 28 de julio de 2025, que fueron admitidas a negociación en el Mercado AIAF de Renta Fija. El precio de emisión de las Obligaciones Subordinadas fue del 100% y devengarán un cupón fijo anual del 5% hasta el 28 de julio de 2020. A partir del 29 de julio de 2020 (inclusive) devengarán un interés fijo igual al tipo swap a 5 años (5 year Mid-Swap Rate) aplicable más un margen del

4,551%. El Grupo tramitó la consideración de las Obligaciones Subordinadas como instrumentos de capital de nivel 2 (Tier 2) conforme al Reglamento (UE) 575/2013, de 26 de junio de 2013 sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión.

Las emisiones de participaciones preferentes y bonos subordinados cuentan con la autorización del Regulador competente para su clasificación como recursos propios computables de primera y segunda categoría, respectivamente.

Los intereses devengados pendientes de pago por los pasivos subordinados ascienden a 49.386 miles de euros al 31 de diciembre de 2015 (36.981 miles de euros al 31 de diciembre de 2014).

El tipo de interés efectivo medio de los instrumentos de deuda clasificados en este epígrafe durante el ejercicio 2015 ha sido del 6,73% (6,62% durante el ejercicio 2014).

19.6. Otros pasivos financieros

La composición del saldo de este epígrafe de los balances consolidados al 31 de diciembre de 2015 y 2014 es la siguiente:

(Miles de euros)	2015	2014
Obligaciones a pagar	66.602	161.498
Fianzas recibidas	3.454	1.537
Cuentas de recaudación	352.312	319.212
Cuentas especiales	51.664	37.700
Garantías financieras	1.828	1.414
Otros conceptos	141.381	156.499
	617.241	677.860

19.7. Información sobre el período medio de pago a proveedores. Disposición adicional tercera. «Deber de información» de la Ley 15/2010, de 5 de julio

De acuerdo con lo establecido en la disposición final segunda de la Ley 31/2014, de 3 de diciembre, por la que se modifica la disposición adicional tercera de la Ley 15/2010, de 5 de julio, de modificación de la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales, y en relación a la información a incorporar en la memoria de las cuentas anuales sobre aplazamientos de pago a proveedores en operaciones comerciales calculado en base a lo establecido en la Resolución de 29 de enero de 2016 del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, la información relativa al ejercicio 2015 es la siguiente:

	Días
	2015
Período medio de pago a proveedores	21
Ratio de operaciones pagadas	19
Ratio de operaciones pendientes de pago	65
	Miles de euros
Total pagos realizados	320.424
Total pagos pendientes	12.843

Tal y como se establece en la disposición adicional única de la resolución de 29 de enero de 2016 del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, sobre la información a incorporar en la memoria de las cuentas anuales en relación con el período medio de pago a proveedores en operaciones comerciales, al ser este el primer ejercicio de aplicación, no se presenta información comparativa considerándose estas cuentas anuales como iniciales a los exclusivos efectos del principio de uniformidad y requisito de comparabilidad.

20. PASIVOS POR CONTRATOS DE SEGUROS

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, el desglose del saldo de este epígrafe de los balances consolidados es el siguiente:

(Miles de euros)	2015	2014
Provisiones técnicas para:		
Provisiones para primas no consumidas (no vida)	6	-
Seguros de vida:	6.211.485	6.814.418
<i>Primas no consumidas y riesgos en curso</i>	17.380	16.259
<i>Provisiones matemáticas</i>	6.194.105	6.798.159
Prestaciones pendientes de pago	51.215	45.172
Participación en beneficios y extornos	8.645	18.440
Seguros de vida cuando el riesgo de la inversión lo asumen los tomadores	110.871	225.487
	6.382.222	7.103.517

No existen reaseguros aceptados al 31 de diciembre de 2015 ni al 31 de diciembre de 2014.

La conciliación entre los saldos iniciales y finales de este epígrafe del balance en los ejercicios 2014 y 2015 es el siguiente:

(Miles de euros)	
Saldos al 31 de diciembre de 2013	6.333.643
Incorporación Caja Badajoz Vida y Pensiones*	289.704
Dotaciones netas	67.447
Otros movimientos	412.723
Saldos al 31 de diciembre de 2014	7.103.517
Dotaciones netas	(622.015)
Otros movimientos	(99.280)
Saldos al 31 de diciembre de 2015	6.382.222

* Importe derivado de la incorporación al Grupo de Caja Badajoz Vida y Pensiones, S.A. de Seguros, cuya integración se describe en la Nota 17.1.

Con fecha 30 de noviembre de 2015 la práctica totalidad de las pólizas contratadas por las Comisiones de Control de Ibercaja Empleados, F.P. y CAI Empleo, F.P. ha dejado de estar asegurada. Las provisiones matemáticas de las pólizas ascendían a 623.859 miles de euros, incluyendo la participación en beneficios asociada a las mismas por importe de 46.679 miles de euros.

20.1. Gestión de riesgos por contratos de seguros

Los riesgos en los que incurre el Grupo por los contratos de seguro que suscribe y sus operaciones vinculadas son el de mercado (tipo de interés, concentración, *spread* y renta variable), contraparte, operacional y suscripción vida.

Ibercaja Vida dispone de manuales de políticas en los que se describen las estrategias de gestión y control de cada uno de los riesgos anteriores. Dichas políticas cumplen con los requerimientos de la Normativa de Solvencia II que entrará en vigor el 1 de enero de 2016 y han sido aprobadas por su Consejo de Administración.

Adicionalmente, la compañía desarrolla el Modelo de Tres Líneas de Defensa que garantiza una gestión y supervisión de riesgos eficaz.

Los riesgos de mercado, liquidez, contraparte y operacional de esta actividad son gestionados homogéneamente en todo el grupo Ibercaja de acuerdo con lo indicado en la Nota 3 Gestión del riesgo. El riesgo propio de la actividad de seguros es el de suscripción vida, que es el riesgo de incurrir en pérdidas derivado de un incremento en el valor de los pasivos como consecuencia de un incumplimiento de las hipótesis (mortalidad, longevidad, caída de cartera, gastos...) bajo las que fueron contratados. Este riesgo engloba una serie de subriesgos, siendo los más significativos los que se detallan a continuación:

- Riesgo de longevidad: es el riesgo de incurrir en pérdidas derivado de un incremento de la supervivencia de los asegurados superior a la prevista. Su impacto deriva de la contratación de seguros de rentas vitalicias y pólizas de pasivos gestionadas por la aseguradora. Para gestionar el riesgo de longevidad, la aseguradora realiza un seguimiento mensual del resultado técnico de las carteras afectadas.
- Riesgo de caída de cartera: riesgo de incurrir en pérdidas derivado de una variación de las tasas de rescates respecto a las previstas. Su impacto deriva de la volatilidad del negocio de ahorro y de vida-riesgo. Para gestionar el riesgo de caída de cartera, la Aseguradora realiza un seguimiento de la evolución histórica del nivel de rescates, teniendo en cuenta la experiencia de años anteriores. Las conclusiones de dicho análisis se consideran en la obtención de pasivos para el casamiento de flujos (gestión conjunta de activo y pasivo), para que estos sean lo más acordes a la realidad en cada momento. De este modo se comprueba que los flujos esperados de los activos son suficientes en tiempo y cuantía para atender los compromisos futuros previstos.

Adicionalmente, mensualmente para aquellos productos con garantía de tipo de interés superior a un año se realiza un stress test de rescates masivos, analizando el comportamiento del activo y del pasivo y, por tanto, el impacto que tendría en resultados, en el caso de que un rescate masivo pudiera obligar a una venta forzada de activos.

- Riesgo de mortalidad: riesgo de incurrir en pérdidas derivado de tasas de mortalidad superiores a las previstas. Su impacto procede principalmente de los seguros de vida-riesgo. Para gestionar el riesgo de mortalidad, existe un sistema de tarificación, que tiene en consideración las características personales de cada asegurado para determinar la prima a cobrar.

Para evaluar el riesgo que implica la contratación del seguro, es necesario que el cliente aporte información requerida sobre su situación personal. Las circunstancias de los asegurados que pueden suponer un agravamiento de los riesgos asumidos son, por tanto, analizadas por la compañía antes de la contratación, para adecuar la prima a cobrar al nivel de riesgo.

El sistema de tarificación es revisado por el departamento de control de riesgos periódicamente y está aceptado por las Compañías de Reaseguro, a las que Ibercaja Vida cede parte de sus riesgos.

Por otra parte, la compañía realiza un seguimiento mensual de la siniestralidad asociada a cada producto comercializado, analizando la suficiencia de las tablas de mortalidad, la tasa de frecuencia de siniestros y el coste medio de los mismos, así como la suficiencia de los gastos de gestión de la Entidad. Se analiza la incidencia del riesgo de mortalidad sobre la cuenta de resultados de cada producto y cualquier desviación sobre la siniestralidad prevista es analizada.

Con independencia de la tabla de mortalidad aplicada para el cálculo de la prima, que depende del tipo de producto, fecha de inicio de comercialización u otros aspectos, se han considerado como referencia para la comparación que se realiza en el cuadro siguiente las tablas de mortalidad PERM/F-2000P, que fueron aprobadas por la resolución de 3 de octubre de 2000 de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones por la que se da cumplimiento a lo previsto en el número 5 de la disposición transitoria segunda del Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados.

A continuación se informa de la evolución de la siniestralidad del seguro directo vida y su comparación con la siniestralidad esperada.

	Seguros de vida ahorro		Rentas vitalicias		Seguros unit linked		Seguros de vida-riesgo individual		Total seguros de vida	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Cartera al 31 diciembre (n.º de contratos)	418.652	420.878	51.776	50.384	9.818	22.077	358.776	341.277	839.022	834.616
N.º siniestros esperados	1.793	1.788	2.193	2.105	95	312	509	495	4.590	4.700
N.º siniestros reales	941	971	1.849	1.863	90	337	403	365	3.283	3.536
Porcentaje (reales/esperados)	52,48%	54,32%	84,31%	88,38%	94,74%	108,18%	79,17%	73,75%	71,53%	75,51%

La compañía aseguradora establece una política de cesión de riesgos a compañías reaseguradoras líderes en el sector que mitiga tanto el riesgo por dispersión de capitales asegurados como la acumulación de siniestralidad derivada de un mismo suceso. La adecuación de esta política de reaseguro al volumen de negocio fue validada durante el ejercicio 2008 por el departamento de estudios actuariales de una entidad reaseguradora. Durante los años 2014 y 2015 se ha realizado por el departamento técnico de Ibercaja Vida una amplia revisión de la política de reaseguro con motivo de la integración del negocio de seguros de vida procedente de CAI Vida y Pensiones y de Caja Badajoz Vida y Pensiones.

20.2. Clasificación del riesgo de seguros

El Grupo lleva a cabo una política de diversificación de riesgos aseguradores y dispone de mecanismos que le permiten detectar todo tipo de concentraciones de riesgo. Es una práctica habitual el uso de contratos de reaseguro como elemento mitigador del riesgo derivado de concentraciones o acumulaciones de garantías superiores a los niveles máximos de aceptación.

A continuación se exponen las primas emitidas clasificadas en función de diferentes características:

(Miles de euros)	2015	2014
Primas seguros de vida-riesgo	59.221	55.091
Primas seguros de ahorro	930.387	1.053.898
	989.608	1.108.989
Primas por contratos individuales	977.330	1.101.059
Primas por contratos de seguros colectivos	12.278	7.930
	989.608	1.108.989
Primas periódicas	348.334	426.207
Primas únicas	641.274	682.782
	989.608	1.108.989
Primas de contratos sin participación en beneficios	973.392	1.066.400
Primas de contratos con participación en beneficios	14.259	40.206
Primas de contratos en que el riesgo de inversión es del tomador del seguro	1.957	2.383
	989.608	1.108.989

Las primas por contratos de seguros detalladas en el cuadro anterior se presentan en la cuenta de resultados en el epígrafe «Ingresos de contratos de seguros y reaseguros», el cual asciende a 992.563 miles de euros al 31 de diciembre de 2015 (1.112.826 miles de euros al 31 de diciembre de 2014). En este epígrafe se registra adicionalmente un importe de ingresos por reaseguro de 2.955 miles de euros al 31 de diciembre de 2015 (3.837 miles de euros al 31 de diciembre de 2014).

De acuerdo con los criterios expresados por la Dirección General de Seguros se señalan como individuales aquellos seguros en los que, pese a estar formalizados sobre una póliza colectiva, las obligaciones de pago de prima y los derechos inherentes, corresponden al asegurado. La totalidad de la cartera de primas ha sido contratada en territorio español.

Los gastos de contratos de seguros y reaseguros que figuran en la cuenta de resultados del ejercicio 2015, por importe de 992.975 miles de euros, (1.113.735 miles de euros en el ejercicio 2014) están relacionados con las dotaciones a las provisiones técnicas asociadas a los contratos.

20.3. Sensibilidad al riesgo de seguro

Periódicamente el Grupo realiza análisis de sensibilidad estresando cada uno de los componentes de riesgo de su cartera de manera aislada, que afectan tanto al activo como al pasivo, siguiendo la metodología de Solvencia II.

Los flujos de activos y pasivos se descuentan a la curva euroswap al 31 de diciembre de 2015 y el impacto que produce una variación de la curva de tipos de interés es el siguiente:

- Un aumento paralelo de 50 puntos básicos en la curva de descuento, supone una reducción del 2,26% del valor del activo y del 1,77% del valor del pasivo.
- Una disminución paralela de 50 puntos básicos en la curva de descuento, supone un aumento del 2,41% del valor del activo y del 1,91% del valor del pasivo.

Dado que la mayoría de las carteras de la aseguradora están inmunizadas, y teniendo en cuenta su clasificación a efectos contables, un cambio en la estructura de tipos de interés tanto al alza como a la baja, no tiene un efecto significativo en la cuenta de resultados.

21. PROVISIONES

A continuación se muestran los movimientos de los ejercicios 2015 y 2014 y la finalidad de las provisiones registradas en los epígrafes de los balances consolidados al 31 de diciembre de los ejercicios 2015 y 2014:

(Miles de euros)	Fondos para pensiones y obligaciones similares	Provisiones para impuestos y otras contingencias legales	Provisiones para riesgos y compromisos contingentes	Otras provisiones
Saldos a 1 de enero de 2014	152.267	5.949	22.382	81.223
Dotación con cargo a resultados				
<i>Intereses y cargas asimiladas</i>	196	-	-	-
<i>Dotaciones a provisiones y otros</i>	574	6.070	10.653	18.603
<i>Gastos de personal (Nota 37)</i>	-	-	-	77.390
Reversión de provisiones con abono a resultados	-	-	-	(20.543)
Provisiones utilizadas	(1.828)	-	(7.717)	(13.579)
Traspasos (Nota 37.2)	(11.867)	(909)	-	-
Otros movimientos	33.413	(803)	709	-
Saldos al 31 de diciembre de 2014	172.755	10.307	26.027	143.094
Dotación con cargo a resultados				
<i>Intereses y cargas asimiladas</i>	96	-	-	-
<i>Dotaciones a provisiones y otros</i>	1.675	-	2.856	37.632
<i>Gastos de personal (Nota 37)</i>	-	-	-	-
Reversión de provisiones con abono a resultados	(988)	-	(3.967)	(233)
Provisiones utilizadas	(3.003)	(38)	(137)	(52.035)
Otros movimientos	(23.346)	71	55	6.175
Saldos al 31 de diciembre de 2015	147.189	10.340	24.834	134.633

La composición del epígrafe de «Provisiones - Fondos para pensiones y obligaciones similares» se detalla en la Nota 37 Gastos de personal.

El epígrafe de «Provisiones - Provisiones para riesgos y compromisos contingentes» recoge las pérdidas por deterioro asociadas a las garantías financieras concedidas por la Sociedad (Nota 27.1).

Una parte significativa del saldo existente en el epígrafe «Otras provisiones» se corresponde con el coste laboral de los expedientes de regulación de empleo de los ejercicios 2013, 2014 y 2015 pendiente de desembolso (51.480 y 96.402 miles de euros al 31 de diciembre de 2015 y 2014; Nota 34). El resto del saldo se corresponde con la cobertura de otros riesgos ordinarios del negocio de la Sociedad.

Conforme se describe en la Nota 2.13, el Grupo tiene asumidos con el personal determinados compromisos post-empleo. A continuación se detallan los mencionados compromisos por pensiones y las retribuciones a largo plazo, que se encuentran registrados como provisiones en el balance al 31 de diciembre de 2015 y 2014:

(Miles de euros)	2015	2014
Pasivo		
Prejubilaciones acuerdo laboral	853	2.168
Prestaciones post-empleo exteriorizadas	134.051	156.638
Prestaciones post-empleo no exteriorizadas	6.577	7.018
Fondo coste laboral del Plan de reestructuración (Notas 1.10.1.2 y 37.2)	5.708	6.931
	147.189	172.755

El desglose del saldo del pasivo neto en balance correspondiente a planes de prestación definida es el siguiente:

(Miles de euros)	2015	2014
Obligaciones en balance para:		
Retribuciones post-empleo (Nota 37.2)	(15.388)	(37.841)
Otras retribuciones a largo plazo - prejubilado (Nota 37.3)	(6.562)	(9.099)
Otras retribuciones a largo plazo - resto	-	-
(Déficit)/Superávit	(21.950)	(46.940)
Impacto del límite del activo	(2.058)	(2.041)
Pasivo neto en balance:	(24.008)	(48.981)
Activos vinculados a pensiones*	116.885	119.569
Activo neto por pensiones**	6.296	4.205
(Provisión) neto por pensiones	(147.189)	(172.755)

* Activos financieros en la filial Ibercaja Vida, S.A.

** Importe registrado en el epígrafe «Resto de activos» del activo del balance consolidado.

Los costes registrados en la cuenta de pérdidas y ganancias de prestaciones al personal son los siguientes:

(Miles de euros)	2015	2014
Planes de prestación definida	(1.264)	(3.434)
Aportaciones a planes de aportación definida	(15.290)	(1.978)
Intereses y cargas asimiladas	340	114
Dotaciones a provisiones	(542)	1.254
Pérdidas/ganancias actuariales de prestaciones a largo plazo al personal	(145)	-
	(16.901)	(4.044)

Los importes reconocidos en el estado de cambios del patrimonio:

(Miles de euros)	2015	2014
Pérdidas/ganancias actuariales de retribuciones post-empleo	21.714	(38.932)
Limitación al activo	(18)	224
	21.696	(38.708)

A continuación se detallan las principales hipótesis financiero-actuariales utilizadas en la valoración de los compromisos:

(Miles de euros)	2015	2014
Tipo de interés técnico	0,46% - 4,00%	0,32% - 4,00%
Rentabilidad esperada de los activos	0,46% - 4,00%	0,32% - 4,00%
Tasa anual de revisión de pensiones	1,00% - 2,00%	1,00% - 2,00%
Tasa anual de crecimiento de los salarios	2,00%	2,00%
Crecimiento Bases Cotización Seguridad Social	1,00%	1,00%
Edad de jubilación	63 - 67 años y pactadas	60 - 67 años y pactadas
Tablas de invalidez	75% Tasas Inv. Seg. Social	75% Tasas Inv. Seg. Social
Tablas de mortalidad	PER 2000P - PER 2000C	PER 2000P - PER 2000C
Esperanza de vida		
Personas que se jubilan ejercicio 2015/2014		
<i>Hombres</i>	22,06	21,94
<i>Mujeres</i>	26,55	26,43
Personas que se jubilan ejercicio 2035/2034		
<i>Hombres</i>	24,40	24,29
<i>Mujeres</i>	28,74	28,64

Los tipos de interés técnicos considerados para la actualización de los flujos de prestaciones son aplicados en función de la duración de cada compromiso y la curva de referencia ha sido determinada tomando como referencia bonos corporativos de alta calidad crediticia AA emitidos en la misma moneda y en el plazo de pago estimado para el pago de las prestaciones en la fecha en que se refieren los estados financieros. La metodología seguida para la construcción de la curva del tipo de descuento está basada en Euro-Denominated Corporate bonds de alta calidad (AA) de la zona euro seleccionados tomando como referencia datos de Bloomberg como fuente principal.

La duración media ponderada de las obligaciones post-empleo es de 10,72 años y la tasa de descuento media ponderada ha sido del 1,69%.

22. RESTO DE PASIVOS

La composición del saldo de este epígrafe de los balances consolidados al 31 de diciembre de 2015 y 2014 es la siguiente:

(Miles de euros)	2015	2014
Periodificación de gastos de personal	15.885	26.464
Operaciones en camino	3.003	2.396
Contribución al Fondo de Garantía de Depósitos (1.8.2)	33.327	53.901
Resto	64.798	64.937
Total	117.013	147.698

23. AJUSTES POR VALORACIÓN

23.1. Activos financieros disponibles para la venta

Este epígrafe de los balances consolidados recoge el importe neto de las variaciones del valor razonable de los activos clasificados como disponibles para la venta que, conforme a lo dispuesto en la Nota 2, deben clasificarse como parte integrante del patrimonio consolidado del Grupo, neto del correspondiente efecto impositivo (cuyo movimiento figura detallado en la Nota 25.4), variaciones que se registran en las cuentas de pérdidas y ganancias cuando tiene lugar la venta de los activos en los que tienen su origen o cuando se produce el deterioro de los mismos.

El desglose de ajustes por valoración, netos de efecto impositivo, y las jerarquías de valor razonable (detalladas en la Nota 26) es el siguiente:

(Miles de euros)	Ajustes por valoración	Valor razonable	Jerarquía valor razonable		
			Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
2015					
Instrumentos de patrimonio cotizados	18.091	189.551	189.551	-	-
Instrumentos de patrimonio no cotizados	39.773	164.341	-	-	164.341
Renta fija cotizada	429.908	15.157.312	14.451.162	706.150	-
Total	487.772	15.511.204	14.640.713	706.150	164.341

(Miles de euros)	Ajustes por valoración	Valor razonable	Jerarquía valor razonable		
			Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
2014					
Instrumentos de patrimonio cotizados	5.161	258.737	258.737	-	-
Instrumentos de patrimonio no cotizados	40.109	171.117	-	-	171.117
Renta fija cotizada	626.863	14.253.973	13.907.991	345.982	-
Total	672.133	14.683.827	14.166.728	345.982	171.117

23.2. Resto de ajustes por valoración

Los ajustes por valoración se corresponden en su práctica totalidad con correcciones de asimetrías contables (Nota 2.19).

24. FONDOS PROPIOS E INTERESES MINORITARIOS

24.1. Fondos propios

El detalle de los fondos propios al 31 de diciembre de 2015 y 2014 es el siguiente:

(Miles de euros)	2015	2014
Capital	2.144.276	2.611.730
Reservas	387.156	(244.024)
<i>Reserva legal</i>	214.428	4.950
<i>Reservas de revalorización</i>	3.304	3.308
<i>Reservas por fondo de comercio</i>	6.403	-
<i>Reservas de entidades valoradas por el método de la participación</i>	(63.590)	(82.987)
<i>Resto de reservas</i>	226.611	(169.295)
Resultado atribuido a la entidad dominante	84.123	150.653
Total	2.615.555	2.518.359

24.1.1. Capital

Al 31 de diciembre de 2015 el capital social está constituido por 2.144.275.998 acciones (2.611.729.998 acciones al 31 de diciembre de 2014), con valor nominal de un euro cada una, pertenecientes a una única clase y serie. Las acciones del Banco están representadas por títulos nominativos.

A continuación se detallan los accionistas de Ibercaja Banco, S.A.:

(Miles de euros)	31-12-2015	31-12-2014
Fundación Bancaria Ibercaja	87,80%	87,80%
Fundación Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón	4,85%	4,85%
Cajacírculo Fundación Bancaria	3,45%	3,45%
Fundación Ordinaria Caja Badajoz	3,90%	3,90%

Durante el ejercicio 2015 se ha efectuado una adecuación de la estructura del patrimonio neto de la Entidad mediante la realización de una reducción de capital por un importe de 467.454 miles de euros con la finalidad de compensar pérdidas de ejercicios anteriores en la cuantía de 253.026 miles de euros y constituir la reserva legal por un importe de 214.428 miles de euros equivalente al diez por ciento del nuevo capital social tras la reducción.

24.1.2. Reservas

En el Anexo II se incluye el detalle por sociedades que generan el saldo del epígrafe «Reservas de entidades valoradas por el método de la participación» y del resto de reservas acumuladas.

24.1.2.1. Reserva legal

De acuerdo con el Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital, las sociedades que obtengan en el ejercicio económico beneficios deberán dotar el 10% de dicho beneficio a la reserva legal hasta que esta llegue, como mínimo, al 20% del capital social. Mientras no supere el límite indicado, solo podrá destinarse a la compensación de pérdidas en el caso de que no existan otras reservas disponibles para este fin.

La reserva legal podrá utilizarse para aumentar el capital social en la parte de su saldo que exceda del 10% de capital social ya aumentado.

24.1.2.2. Reservas de revalorización

Las reservas de revalorización son consecuencia de la revalorización contable realizada con ocasión de la primera aplicación de las NIIF-UE y no podrán ser distribuidas, directa o indirectamente, a menos que la plusvalía haya sido realizada, entendiéndose que así ha sido cuando:

- a) Los elementos patrimoniales actualizados hayan sido contablemente amortizados en la parte correspondiente a dicha amortización.
- b) Los elementos patrimoniales actualizados hayan sido transmitidos o dados de baja contablemente.

24.1.2.3. Reserva por fondo de comercio

Al 31 de diciembre de 2015 la reserva por fondo de comercio está constituida conforme a lo exigido en el artículo 273.4 de la Ley de Sociedades de Capital y es indisponible. La Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas establece que en los ejercicios iniciados a partir del 1 de enero de 2016, la reserva por fondo de comercio se reclasificará a las reservas voluntarias de la sociedad y será disponible a partir de esa fecha en el importe que supere el fondo de comercio contabilizado en el activo del balance.

24.2. Intereses minoritarios

A continuación se presenta el movimiento de los ejercicios 2015 y 2014 de los intereses minoritarios, detallado para cada sociedad dependiente que conforma el saldo:

Movimiento del ejercicio 2015:

(Miles de euros)						
Entidad	Saldo a 01-01-15	Aumentos de participación	Reducciones de participación	Resultado atribuido	Otras variaciones de patrimonio	Saldo al 31-12-15
Agencia de Viajes de la Caja de Ahorros de Badajoz, S.A.	(5)	-	-	(20)	25	-
Dopar, S.L.	115	-	-	(11)	(6)	98
Enclama, S.L.	152	-	-	53	(7)	198
Grupo Alimentario Naturiber, S.A.	285	571	-	(43)	-	813
Viajes Caja Círculo, S.A	(20)	-	-	(23)	43	-
Total	527	571	-	(44)	55	1.109

Movimiento del ejercicio 2014:

(Miles de euros)

Entidad	Saldo a 01-01-14	Aumentos de participación	Reducciones de participación	Resultado atribuido	Otras variaciones de patrimonio	Saldo al 31-12-14
Agencia de Viajes de la Caja de Ahorros de Badajoz, S.A.	(57)	-	-	1	51	(5)
Arcai Inmuebles, S.A.	(2)	-	2	-	-	-
Dopar, S.L.	105	-	-	4	6	115
Enclama, S.L.	96	-	-	50	6	152
Gestora Valle de Tena, S.A.	70	-	(63)	-	(7)	-
Grupo Alimentario Naturiber, S.A.	1.942	-	-	9	(1.666)	285
Interchip, S.A.	(8)	-	(7)	15	-	-
Tintas Arzubialde, S.L.	53	-	(13)	(40)	-	-
Viajes Caja Círculo, S.A.	(185)	-	-	32	133	(20)
Total	2.014	-	(81)	71	(1.477)	527

Se adjunta la información financiera más relevante de las sociedades que componen los intereses minoritarios al 31 de diciembre de 2015:

(Miles de euros)

Entidad	Activos	Pasivos	Resultado después de impuestos	Flujo de caja
Dopar, S.L.	365	136	(25)	136
Enclama, S.L.	601	135	124	237
Grupo Alimentario Naturiber, S.A.	53.716	49.017	237	159

Se adjunta la información financiera más relevante de las sociedades que componen los intereses minoritarios al 31 de diciembre de 2014:

(Miles de euros)

Entidad	Activos	Pasivos	Resultado después de impuestos	Flujo de caja
Agencia de Viajes de Caja de Ahorros de Badajoz, S.A.	120	8	6	35
Dopar, S.L.	378	123	10	52
Enclama, S.L.	552	210	119	237
Grupo Alimentario Naturiber, S.A.	65.307	60.331	117	1.353
Viajes Caja Círculo, S.A.	126	13	187	33

25. SITUACIÓN FISCAL

25.1. Grupo Fiscal Consolidado

En el marco del proceso de segregación, y de acuerdo con la normativa aplicable, en 2011 Ibercaja Banco y la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja (ahora Fundación Bancaria Ibercaja) decidieron formar Grupo Fiscal Consolidado para el Impuesto sobre Sociedades (n.º 579/11). Desde el ejercicio 2012, se han ido incorporando a este Grupo el resto de sociedades del Grupo que podían acogerse, por lo que la liquidación con la Administración Tributaria por el Impuesto sobre Sociedades es realizada en base consolidada.

Como consecuencia del canje de valores de julio de 2013 por el que Ibercaja Banco adquirió el control de Banco Grupo Cajates, a partir del período impositivo iniciado el 1 de enero de 2014, Banco Grupo Cajates y las sociedades participadas por este 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 (n.º 78/11), en el que están integradas todas las sociedades del Grupo que cumplen los requisitos para ello y que han adoptado voluntariamente el correspondiente acuerdo de incorporación.

25.2. Ejercicios sujetos a inspección fiscal

Ibercaja Banco se constituyó en 2011 con motivo de la segregación para el ejercicio indirecto de la actividad financiera de Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja. Al adquirir en bloque todo el patrimonio efectivamente segregado, asumió todas las obligaciones y quedó subrogada en los derechos y relaciones que estén vinculados a dicho patrimonio, incluidos los de carácter tributario.

En este sentido, están abiertos a revisión por las autoridades fiscales los ejercicios 2011 y siguientes del Impuesto sobre Sociedades de Fundación Bancaria Ibercaja; y para el resto de entidades del Grupo, los ejercicios cerrados de 2011 y siguientes. Para el resto de tributos, son susceptibles de inspección los períodos posteriores a diciembre de 2011.

En 2015 se completaron las actuaciones inspectoras sobre la extinta Caja de Ahorros y Monte de Piedad del Círculo Católico Obrero de Burgos y que se refirieron al Impuesto sobre Sociedades de los ejercicios 2008 a 2010 y por otros tributos de los períodos a partir de junio de 2009. El resultado de la citada inspección no ha tenido un impacto económico adverso. Por la parte de Monte de Piedad y Caja General de Ahorros de Badajoz y Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón, están abiertos a revisión los ejercicios 2011 y siguientes por el Impuesto sobre Sociedades, y para el resto de tributos, los períodos posteriores a diciembre de 2011.

Debido a posibles interpretaciones diferentes de la normativa fiscal aplicable, podrían existir determinados pasivos fiscales de carácter contingente que no son susceptibles de cuantificación objetiva. Sin embargo, en opinión del Consejo de Administración y de la Dirección del Grupo, la deuda tributaria que de ellos pudiera derivarse no afectaría significativamente a la situación financiero-patrimonial y a los resultados del Grupo.

25.3. Conciliación de los resultados contable y fiscal

A continuación se presenta la conciliación entre el resultado consolidado antes de impuestos de los ejercicios 2015 y 2014 y el gasto por impuesto sobre beneficios:

(Miles de euros)	2015	2014
Resultado consolidado antes de impuestos	118.237	215.106
Impuesto sobre beneficios al tipo impositivo del 30%	35.471	64.532
Efecto de las diferencias permanentes	(447)	(1.587)
Otros ajustes del proceso de consolidación	1.787	4.635
Deducciones y bonificaciones en la cuota	(2.088)	(3.495)
Gasto del ejercicio por impuesto sobre beneficios	34.723	64.085
Ajustes en el gasto del impuesto de ejercicios anteriores	(565)	297
Total gasto por impuesto sobre beneficios	34.158	64.382

En relación al negocio en Portugal, el gasto del ejercicio por impuesto sobre beneficios asciende a 49 miles de euros (291 miles de euros al 31 de diciembre de 2014).

El gasto por impuesto sobre sociedades se ha incrementado en el ejercicio 2015 en un importe de 85.548 miles de euros como consecuencia de los impuestos diferidos relacionados con el nacimiento y reversión de diferencias temporarias (reducción de 16.356 miles de euros en el ejercicio 2014).

En los ejercicios anteriores a 2015 se originaron rentas susceptibles de acogerse a la entonces vigente deducción por reinversión de beneficios extraordinarios, habiéndose completado el compromiso de reinversión de la citada deducción. En el siguiente cuadro se detallan los beneficios extraordinarios acogidos a la misma:

(Miles de euros)	Renta acogida	Año de materialización reinversión
Año obtención renta		
1998	3.498	2001
1999	190	2001
2001	6.001	2002
2002	6.017	2002
2003	4.181	2003
2004	6.707	2004
2005	4.486	2007
2006	14.633	2005-2007
2007	3.380	2007
2008	101.953	2007-2011
2009	1.598	2008-2012
2010	4.403	2009-2010
2011	17.729	2010-2011
2012	1.406	2012
2013	1.165	2012-2013
2014	9.229	2013-2014

Nota: Los datos de 2010 y años anteriores se refieren a operaciones de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja (ahora, Fundación Bancaria Ibercaja).

25.4. Impuestos diferidos deudores y acreedores

Al amparo de la normativa fiscal vigente en España surgen determinadas diferencias temporarias y créditos fiscales que deben ser tenidos en cuenta al tiempo de cuantificar el correspondiente gasto del impuesto sobre beneficios consolidado. El saldo y el movimiento de los impuestos diferidos registrados en los balances consolidados al 31 de diciembre de 2015 y 2014 son los siguientes:

(Miles de euros)	Impuestos diferidos deudores	Impuestos diferidos acreedores
Saldo al 1 de enero de 2014	1.558.062	435.544
Regularización ejercicio anterior y otros	(129.974)	(102.392)
Generado en el ejercicio	156.953	-
Aplicado en el ejercicio	(154.263)	(2.287)
Variación Impuestos diferidos aplicados sobre el Patrimonio neto	(3.284)	76.524
Saldo al 31 de diciembre de 2014	1.427.494	407.389
Regularización ejercicio anterior y otros	(12.697)	15.033
Generado en el ejercicio	83.543	410
Aplicado en el ejercicio	(115.170)	(2.212)
Variación impuestos diferidos aplicados sobre el Patrimonio neto	(7.703)	(76.003)
Saldo al 31 de diciembre de 2015	1.375.467	344.617

El detalle de los activos y pasivos por impuestos diferidos del Grupo, clasificado por tipos de diferencia temporaria y crédito fiscal es el siguiente:

(Miles de euros)	Activos fiscales diferidos		Pasivos fiscales diferidos	
	2015	2014	2015	2014
Deterioro activos financieros	694.244	774.868	5.393	5.518
Compromisos por pensiones y otras provisiones	58.593	63.556	-	-
Inmovilizado	-	-	177.173	179.732
Activos adjudicados	32.982	28.439	-	-
Otros ajustes	27.281	18.554	96.300	80.385
Total diferencias temporarias con contrapartida en la Cuenta de Resultados	813.100	885.417	278.866	265.635
Diferencias temporarias con contrapartida en Patrimonio Neto	14.694	22.397	65.751	141.754
Crédito por BIN pendientes de compensar	527.018	519.369	-	-
Crédito por deducciones pendientes de aplicar	20.655	311	-	-
Total créditos fiscales	547.673	519.680	-	-
	1.375.467	1.427.494	344.617	407.389

El desglose del impuesto sobre beneficios asociado a cada partida incluida en el estado de los ingresos y gastos reconocidos es el siguiente:

(Miles de euros)	2015	2014
Pérdidas y ganancias actuariales en planes de pensiones de prestación definida	(6.509)	11.613
Partidas que no serán reclasificadas a resultados	(6.509)	11.613
Activos financieros disponibles para la venta	86.436	(184.785)
Ganancias (pérdidas) por valoración	47.275	(197.728)
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias	39.161	12.943
Reversión de pasivos fiscales diferidos	17.319	-
Cobertura de flujos de efectivo	(42)	42
Entidades valoradas por el método de la participación	-	-
Resto de ingresos y gastos reconocidos	(28.904)	115.409
Partidas que podrán ser reclasificadas a resultados	74.809	(69.334)
	68.300	(57.721)

No existen diferencias temporarias significativas relacionadas con inversiones en dependientes, sucursales y asociadas, o con participaciones en acuerdos conjuntos, que pudieran haber dado lugar a pasivos fiscales diferidos no reconocidos en balance.

El Real Decreto Ley 14/2013, de 29 de noviembre, modificó el texto refundido de la Ley del Impuesto sobre sociedades en los siguientes aspectos:

- a) Con efecto para los períodos impositivos que se inicien a partir de 1 de enero de 2011, las dotaciones por deterioro de los créditos u otros activos derivadas de las posibles insolvencias de los deudores no vinculados con el sujeto pasivo, así como los correspondientes a dotaciones o aportaciones a sistemas de previsión social y, en su caso, prejubilación, que hayan generado activos por impuesto diferido, se integrarán en la base imponible de acuerdo con lo establecido en la Ley del Impuesto sobre Sociedades, con el límite de la base imponible positiva previa a su integración y a la compensación de bases imponibles negativas. La aplicación de esta norma supuso una disminución de los créditos fiscales por bases imponibles negativas y deducciones pendientes de aplicar así como un incremento de los activos por impuesto diferido relacionados con los deterioros de inversión crediticia y activos adjudicados y de los gastos relacionados con compromisos por pensiones, por un importe de 353.939 miles de euros.
- b) Los activos por impuesto diferido correspondientes a dotaciones por deterioro de los créditos u otros activos derivadas de las posibles insolvencias de los deudores no vinculados con el sujeto pasivo, así como los derivados de dotaciones o aportaciones a sistemas de previsión social y, en su caso, prejubilación, se convertirán en un crédito exigible frente a la Administración Tributaria en los supuestos en que el sujeto pasivo presente pérdidas contables o que la entidad sea objeto de liquidación o insolvencia judicialmente declarada. Asimismo, los activos por impuesto diferido por el derecho a compensar en ejercicios posteriores las bases imponibles negativas se convertirán en un crédito exigible frente a la Administración Tributaria cuando aquellos sean consecuencia de integrar en la base imponible, a partir del primer período impositivo que se inicie en 2014, las dotaciones por deterioro de los créditos u otros activos derivadas de las posibles insolvencias de los deudores, así como las dotaciones o aportaciones a sistemas de previsión social y, en su caso, prejubilación, que generaron los activos por impuesto diferido referidos anteriormente. Estos activos podrán canjearse por valores de Deuda Pública, una vez transcurrido el plazo de compensación de bases imponibles negativas previsto en la Ley del Impuesto sobre Sociedades, computado desde el registro contable de tales activos. En el supuesto de activos registrados con anterioridad a la entrada en vigor de esta norma, este plazo se computará desde dicha entrada en vigor.

El 28 de noviembre de 2014, se publicó la Ley 27/2014 del Impuesto sobre Sociedades vigente para los ejercicios impositivos iniciados a partir del 1 de enero de 2015, salvo las disposiciones finales cuarta a séptima que entraron en vigor el 29 de noviembre de 2014.

Las principales modificaciones de la Ley 27/2014 fueron las siguientes:

- Las bases imponibles negativas pendientes de compensación a 1 de enero de 2016, se podrán compensar en los períodos impositivos siguientes, sin limitación temporal alguna.
- Modificación del tipo impositivo general que pasa del 30% actual al 25%. No obstante, la Ley establece que las Entidades Financieras y sus grupos de consolidación fiscal mantendrán el tipo impositivo del 30%.
- Limitación a la integración de los activos diferidos monetizables en la base imponible y compensación de bases imponibles al 25% para 2014 y 2015, 60% para 2016 y 70% para 2017 y siguientes.

En el ejercicio 2015, el importe neto de activos y pasivos fiscales diferidos asociados a diferencias temporarias asciende a 483.177 miles de euros (500.425 miles de euros al 31 de diciembre de 2014). No existen diferencias temporarias deducibles, pérdidas o créditos fiscales para los cuales no se hayan registrado activos por impuestos diferidos en balance.

Tal como se ha indicado anteriormente, una parte de los activos fiscales diferidos por diferencias temporarias son exigibles frente a la administración pública en las circunstancias anteriormente mencionadas (activos monetizables), las cuales suponen que su recuperabilidad no depende de la existencia de ganancias fiscales futuras, por lo que su registro está justificado. Al 31 de diciembre de 2015 el importe de estos activos fiscales diferidos asciende a 648 millones de euros (667 millones de euros al 31 de diciembre de 2014), cifra superior al importe neto de los activos y pasivos fiscales diferidos por diferencias temporarias indicado en el párrafo anterior.

Por otra parte, al 31 de diciembre de 2015 existen activos fiscales diferidos por bases imponibles negativas pendientes de compensar y por deducciones pendientes de aplicar por un importe de 547.673 miles de euros (519.680 miles de euros al 31 de diciembre del 2014). La inmensa mayoría de estos activos fiscales se han generado por las pérdidas de ejercicios anteriores, que tuvieron carácter extraordinario y no recurrente, debido fundamentalmente al saneamiento realizado de los activos inmobiliarios en 2012 y de los activos renegociados en 2013, tal como se desglosa en las cuentas anuales de dichos ejercicios.

Los créditos fiscales descritos en el apartado anterior, se registraron contablemente en la consideración de que se podrán obtener beneficios fiscales futuros que permitan la compensación de tales bases imponibles negativas en un plazo razonablemente corto. De acuerdo a la normativa aplicable, no existe límite temporal de compensación para estos activos fiscales diferidos.

De acuerdo con el plan de negocio de Ibercaja Banco, que ha servido de base para la valoración de la Sociedad al 31 de diciembre de 2015, se generarán ganancias fiscales futuras suficientes que permitan la recuperación de estos activos fiscales diferidos, por lo que la Sociedad considera que existe una evidencia objetiva convincente para el registro de los activos fiscales diferidos. En la Nota 17.1 se describen la justificación de las hipótesis básicas utilizadas en la determinación del plan de negocio considerado por la Sociedad.

De acuerdo con las estimaciones del plan de negocio comentado anteriormente, el plazo estimado en el ejercicio 2015 para recuperar estos activos fiscales diferidos es de 7 años.

26. VALOR RAZONABLE DE LOS ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS

A continuación, se detalla el valor razonable de los activos y pasivos financieros al 31 de diciembre de 2015 y 2014, comparado con su correspondiente valor en libros reflejado en el balance a esa misma fecha; así mismo, se incluye un desglose del valor razonable en función del sistema de valoración (niveles 1, 2 y 3):

2015	Total balance	Valor razonable	Jerarquía valor razonable		
			Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Caja y depósitos en bancos centrales	532.626	532.707	-	532.707	-
Cartera de negociación	41.327	41.327	566	15.149	25.612
Otros activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	52.613	52.613	52.613	-	-
Activos fin. disponibles para la venta	15.599.216	15.511.204	14.640.713	706.150	164.341
Inversiones crediticias	35.738.626	38.218.069	-	2.901.588	35.316.481
Cartera de inversión a vencimiento	2.662.571	2.715.639	2.102.747	612.892	-
<i>Del que: Riesgo Soberano</i>	2.082.940	2.135.276	2.135.276	-	-
Derivados de cobertura	357.452	357.452	-	357.452	-
Total activos financieros	54.984.431	57.429.011	16.796.639	5.125.938	35.506.434
Cartera de negociación	35.970	35.970	-	9.487	26.483
Otros pasivos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	-	-	-	-	-
Pasivos financieros a coste amortizado	48.581.317	49.423.722	-	49.423.722	-
Derivados de cobertura	330.474	330.474	-	330.474	-
Total pasivos financieros	48.947.761	49.790.166	-	49.763.683	26.483

2014	Total balance	Valor razonable	Jerarquía valor razonable		
			Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Caja y depósitos en bancos centrales	435.089	435.089	-	435.089	-
Cartera de negociación	55.832	55.832	514	20.679	34.639
Otros activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	61.547	61.547	61.180	367	-
Activos fin. disponibles para la venta	14.778.280	14.683.827	14.166.728	345.982	171.117
Inversiones crediticias	35.632.878	38.807.072	499.744	1.227.289	37.080.039
Cartera de inversión a vencimiento	6.681.683	6.799.611	3.850.358	2.949.253	-
<i>Del que: Riesgo Soberano</i>	3.887.049	4.000.413	4.000.413	-	-
Derivados de cobertura	496.506	496.506	-	496.506	-
Total activos financieros	58.141.815	61.339.484	18.578.524	5.475.165	37.285.795
Cartera de negociación	48.462	48.462	-	13.416	35.046
Otros pasivos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	-	-	-	-	-
Pasivos financieros a coste amortizado	50.824.160	52.038.088	-	52.038.088	-
Derivados de cobertura	604.912	604.912	-	604.912	-
Total pasivos financieros	51.477.534	52.691.462	-	52.656.416	35.046

Los criterios utilizados en la determinación de los valores razonables han sido los siguientes:

- Nivel 1: utilizando los precios cotizados en mercados activos para los instrumentos financieros.
- Nivel 2: utilizando precios cotizados en mercados activos para instrumentos similares u otras técnicas de valoración en las que todos los *inputs* significativos están basados en datos de mercado directa o indirectamente observables.
- Nivel 3: utilizando técnicas de valoración en las que algún *input* significativo no está basado en datos de mercado observables.

En particular las técnicas de valoración utilizadas en los niveles 2 y 3, así como las hipótesis consideradas, para la determinación de los valores razonables han sido:

- Valores representativos de deuda y permutas financieras de tipos de interés: Se han utilizado técnicas de valoración basadas en el descuento de los flujos, utilizando la curva de tipos de interés y el spread de mercado para instrumentos similares.
- Opciones: se valoran mediante la aplicación de modelos aceptados como estándares en el mercado. En aquellos casos en los que no se disponga de un modelo de valoración se valorarán mediante la cotización facilitada por las contrapartes.
- Instrumentos de capital valorados a valor razonable: En general su valor razonable se obtiene por descuento de los flujos de efectivo estimados, los cuales se derivan de los planes de negocio de las empresas participadas para un período generalmente de cinco años, calculando para el periodo restante un valor residual. Estos flujos se han descontado usando tipos de mercado y ajustados al coste medio de capital.

El importe de valor razonable de la cartera de activos financieros disponibles para la venta no recoge aquellos instrumentos financieros valorados a coste histórico cuyo importe asciende a 88.012 miles de euros al 31 de diciembre de 2015 (94.453 miles de euros al 31 de diciembre de 2014). No se revela información sobre el valor razonable de estos instrumentos ya que este no puede estimarse de forma precisa. Estos instrumentos no cotizan en un mercado organizado y no se dispone de información suficiente para la determinación del valor razonable, debido a que se trata de participaciones en las que se ha realizado una inversión individual no significativa y a que no existen transacciones recientes sobre dichos instrumentos que permitan fijar una referencia para el valor razonable. En todo caso, se realiza un análisis individualizado para identificar posibles indicios de deterioro, registrando en su caso los posibles deterioros de valor de acuerdo con los criterios explicados en la Nota 2.3.4. En la Nota 9.1 se detalla información sobre estas participaciones.

- Crédito a la clientela (Inversiones crediticias): La técnica de valoración utilizada se ha basado en el descuento de los flujos futuros estimados, considerando las fechas de vencimiento y de reprecación, calculando los intereses a partir de la curva de tipos de interés del interbancario. Adicionalmente se ha tenido en cuenta una amortización anticipada del 5% del importe total. Este porcentaje está basado en información histórica del Grupo y es utilizado en la gestión interna.

El impacto de un incremento de 100 puntos básicos en la curva de tipos de interés del interbancario supondría una reducción del valor razonable del 0,92%.

En este caso se estima que no existen diferencias significativas por riesgo de crédito entre el valor contable del crédito a la clientela y su valor razonable, ya que el Grupo ha cuantificado el nivel de provisiones por riesgo de crédito para su cartera conforme a la normativa contable que le es de aplicación y que se considera suficiente para cubrir dicho riesgo. No obstante, en un entorno de crisis económica y financiera como el actual y dado que no existe un mercado para dichos activos financieros, el importe por el que pudieran inter-

cambiarse entre partes interesadas podría resultar distinto a su valor neto registrado ya que el potencial adquirente tendría en cuenta las pérdidas incurridas y contabilizadas siguiendo la normativa contable aplicable y su mejor estimación de las que podría haber en el futuro.

- Depósitos de la clientela: La técnica de valoración utilizada ha sido el descuento de los flujos futuros estimados, considerando las fechas de vencimiento y de reprecación, calculando los intereses a partir de la curva de tipos de interés del interbancario.
- Débitos representados por valores negociables y Pasivos Subordinados: se han valorado utilizando precios o *spread* de mercado de instrumentos similares.

Las causas por las que pueden existir diferencias entre el valor razonable y el valor contable de los instrumentos financieros son las siguientes:

- En los instrumentos emitidos a tipo fijo, el valor razonable del instrumento varía en función de la evolución de los tipos de interés de mercado. La variación es superior cuanto mayor sea la vida residual del instrumento.
- En los instrumentos emitidos a tipo variable el valor razonable puede diferir del valor contable si los márgenes respecto al tipo de interés de referencia han variado desde la emisión del instrumento. Si los márgenes se mantienen constantes, el valor razonable coincide con el valor contable solo en las fechas de reprecación. En el resto de fechas existe riesgo de tipo de interés para los flujos que ya están determinados.

La Sociedad realiza un análisis para evaluar si los niveles de jerarquía de valor razonable en los que se clasifican los instrumentos financieros pueden haber variado. En caso de que se produzcan transferencias entre dichos niveles, se considera que estas se han producido al final del trimestre en que se han identificado. Durante el ejercicio 2015 no ha habido instrumentos financieros que hayan dejado de valorarse con criterios de nivel 2 y 3 y hayan pasado a valorarse con criterios del nivel 1 (5.345 miles de euros durante el ejercicio 2014).

En el caso de determinados instrumentos financieros (fundamentalmente la cartera de negociación y la operativa relacionada con derivados financieros), sus cambios en el valor razonable tienen contrapartida en la cuenta de resultados. El detalle del efecto en la cuenta de pérdidas y ganancias producido por los cambios en el valor razonable es el siguiente, clasificado en función del nivel de jerarquía del valor razonable en los que se encuentran los instrumentos financieros:

(Miles de euros)	2015	2014
Nivel 1	490	346
Nivel 2	210	(14.655)
Nivel 3	438	526
	1.138	(13.783)

A continuación, dentro de la jerarquía de valor razonable para valoraciones de Nivel 3, se ofrece una conciliación de los saldos de apertura con los saldos de cierre, revelando de forma separada los cambios durante el ejercicio atribuibles a lo siguiente:

(Miles de euros)	Cartera de negociación - Activo	Activos financieros disponibles para la venta	Cartera de negociación - Pasivo
Saldo al 1 de enero de 2014	19.043	200.636	18.954
Resultados reconocidos en la cuenta de pérdidas y ganancias y/o en el estado de ingresos y gastos reconocidos	2.680	(16.025)	3.450
Compras	15.411	164	15.028
Ventas	-	(2.927)	-
Emisiones	-	-	-
Liquidaciones y vencimientos	(2.495)	-	(2.386)
Transferencias desde o hacia el nivel 3 dentro o fuera de las carteras descritas	-	(10.731)	-
Saldo al 31 de diciembre de 2014	34.639	171.117	35.046
Resultados reconocidos en la cuenta de pérdidas y ganancias y/o en el estado de ingresos y gastos reconocidos	(4.202)	835	(3.777)
Compras	4.801	198	4.706
Ventas	-	(7.809)	-
Emisiones	-	-	-
Liquidaciones y vencimientos	(9.626)	-	(9.492)
Transferencias desde o hacia el nivel 3 dentro o fuera de las carteras descritas	-	-	-
Saldo al 31 de diciembre de 2015	25.612	164.341	26.483

Los pasivos y activos financieros incluidos en la cartera de negociación, cuyo valor razonable corresponde al nivel 3 de la jerarquía, están relacionados, respectivamente, con los derivados implícitos en depósitos estructurados contratados con clientes y con los derivados contratados con contrapartes para cubrir el riesgo de los mencionados derivados implícitos. Tal como se observa en el cuadro incluido al comienzo de esta Nota, existe una compensación entre el valor de ambos derivados, ya que tienen las mismas características y prácticamente los mismos nominales. La Sociedad valora ambos derivados de acuerdo con las cotizaciones que le ofrece la contraparte.

En cuanto a los instrumentos financieros clasificados como activos financieros disponibles para la venta, la mayor parte del saldo se corresponde con inversiones en una entidad aseguradora y en fondos de capital riesgo.

La inversión en la aseguradora se ha obtenido a partir de las estimaciones de flujos de efectivo futuros basadas en las proyecciones de negocio hasta el ejercicio 2020, calculando para el período restante un valor residual, el cual se ha determinado considerando un flujo de caja distribuible de 105 millones de euros y una tasa de crecimiento de este flujo del 0%. Estos flujos se han descontado usando tipos de mercado y ajustados al coste medio de capital, con una tasa del 11,6%.

El valor razonable de las inversiones en los fondos de capital riesgo se determina de acuerdo a las valoraciones que proporciona periódicamente la entidad gestora de los mismos. Los criterios de valoración se basan, con carácter general, en las directrices marcadas por la EVCA (European private equity Venture Capital Association).

Teniendo en cuenta los importes de estas inversiones, la Sociedad considera que las modificaciones que se producirían en su valor razonable, como consecuencia de cambios posibles en las variables que determinan dicho valor, en ningún caso tendrían un impacto significativo en los resultados, en los activos totales y en el patrimonio neto de Ibercaja Banco.

27. OTRA INFORMACIÓN SIGNIFICATIVA

27.1. Riesgos contingentes

A continuación se muestra el detalle al 31 de diciembre de 2015 y 2014 de las garantías financieras otorgadas, atendiendo al riesgo máximo asumido por el Grupo:

(Miles de euros)	2015	2014
Avales y otras cauciones prestadas	580.348	598.774
Avales financieros	83.023	99.616
Otros avales y cauciones	497.325	499.158
Créditos documentarios irrevocables	27.203	22.357
Emitidos irrevocables	26.948	22.343
Confirmados irrevocables	255	14
Activos afectos a obligaciones de terceros	929	929
	608.480	622.060

Una parte significativa de estos importes llegará a su vencimiento sin que se materialice ninguna obligación de pago para el Grupo, por lo que el saldo conjunto de estos compromisos no puede ser considerado como una necesidad futura real de financiación o liquidez a conceder a terceros.

Los ingresos obtenidos de los instrumentos de garantía se registran en los epígrafes «Comisiones percibidas» e «Intereses y rendimientos asimilados» (por el importe correspondiente a la actualización del valor de las comisiones) de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, y se calculan aplicando el tipo establecido contractualmente sobre el importe nominal de la garantía.

Las provisiones registradas para la cobertura de estas garantías prestadas, que se han calculado aplicando criterios similares a los correspondientes al cálculo del deterioro de activos financieros valorados a coste amortizado, se han registrado en el epígrafe «Provisiones - Provisiones para riesgos y compromisos contingentes» del balance (Nota 21).

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014 el Grupo no ha identificado ningún pasivo contingente.

27.2. Activos prestados o en garantía

El detalle de los activos prestados o en garantía es el siguiente:

(Miles de euros)	2015	2014
Activos titulizados (netos de ajustes por valoración)	4.113.238	4.495.474
Activos cartera propia cedidos temporalmente	6.024.657	3.798.433
Activos afectos a la póliza de Banco de España*	3.778.105	4.499.100
Resto	211.980	155.714
	14.127.980	12.948.721

* Adicionalmente hay 4.840.584 miles de euros (4.929.570 miles de euros en 2014) correspondientes a los bonos de titulización propios y cédulas hipotecarias que también están afectos a la póliza ante Banco de España, en garantía de las operaciones de política monetaria en el Eurosistema, que al 31 de diciembre de 2015 y 2014 no estaba dispuesta.

27.3. Compromisos contingentes

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, los límites de los contratos de financiación concedidos y los importes pendientes de disponer eran los siguientes:

(Miles de euros)	2015		2014	
	Límite concedido	Importe pendiente de disponer	Límite concedido	Importe pendiente de disponer
Disponibles de terceros	5.536.622	2.450.489	5.351.003	2.080.672
Con disponibilidad inmediata	2.540.456	1.899.183	1.933.722	1.466.932
Con disponibilidad condicionada	2.996.166	551.306	3.417.281	613.740
Compromisos de compra a plazos de activos financieros	-	-	-	-
Valores suscritos pendientes de desembolso	-	5.224	-	10.111
Documentos en cámaras de compensación	-	358.600	-	403.221
Otros conceptos	-	-	-	-
	5.536.622	2.814.313	5.351.003	2.494.004

Los importes pendientes de disponer corresponden a operaciones con tipo de interés variable.

27.4. Recursos de terceros gestionados y comercializados por el Grupo y depositaría de valores

A continuación se muestra un detalle del saldo de los recursos de clientes fuera de balance que han sido comercializados por el Grupo en los ejercicios 2015 y 2014:

(Miles de euros)	2015	2014
Instituciones de Inversión Colectiva	9.609.043	7.788.106
Fondos de Pensiones	4.660.616	4.423.289
Productos de Seguros	172.993	171.811
Gestión discrecional de carteras	1.216.366	1.007.352
	15.659.018	13.390.558
De los que: gestionados por el Grupo	15.033.799	12.280.500

Asimismo se muestra un detalle de los valores depositados por terceros en el Grupo al 31 de diciembre de 2015 y 2014:

(Miles de euros)	2015	2014
Renta Fija	7.011.320	7.913.717
Renta Variable	5.048.940	5.164.231
	12.060.260	13.077.948

27.5. Titulización de activos

El Grupo realizó una operación de titulización de activos con anterioridad al 1 de enero de 2004, que se dio de baja del balance consolidado (Nota 2.8). A continuación se muestra un detalle del valor de dichos activos titulizados que permanecen vivos al 31 de diciembre de 2015 y 2014:

(Miles de euros)	2015	2014
Activos transferidos a TDA Ibercaja 1, FTA en el ejercicio 2003	107.254	125.444
	107.254	125.444

Asimismo, el Grupo ha realizado operaciones de titulización de activos mediante la cesión de préstamos de la cartera a fondos de titulización, en las que, como consecuencia de las condiciones acordadas para la transferencia, la Sociedad ha conservado riesgos y ventajas sustanciales sobre los activos titulizados, por lo que estos activos se han mantenido íntegramente en el balance. A continuación se muestra un detalle de los saldos registrados asociados con estas operaciones:

(Miles de euros)	2015	2014
Activos transferidos a TDA Ibercaja 2, FTA en el ejercicio 2005	284.120	318.987
Activos transferidos a TDA Ibercaja 3, FTA en el ejercicio 2006	365.652	403.819
Activos transferidos a TDA Ibercaja 4, FTA en el ejercicio 2006	551.308	607.031
Activos transferidos a TDA Ibercaja 5, FTA en el ejercicio 2007	543.196	595.508
Activos transferidos a TDA Ibercaja 6, FTA en el ejercicio 2008	802.970	873.567
Activos transferidos a TDA Ibercaja ICO-FTVPO, FTH en el ejercicio 2009	219.885	249.586
Activos transferidos a TDA Ibercaja 7, FTA en el ejercicio 2009	1.373.406	1.471.321
	4.140.537	4.519.819

En la Nota 10.1 se detalla la información sobre la exposición que la Sociedad mantiene en los fondos de titulización, así como el importe de los pasivos de los fondos de titulización que han sido suscritos por terceros ajenos al Grupo.

En la Nota 26 se detallan los criterios de cálculo para la estimación del valor razonable del crédito a la clientela, en cuyo epígrafe se encuentran registrados los activos titulizados detallados en el cuadro anterior.

A continuación se detalla el valor razonable de los pasivos emitidos por los fondos de titulización al 31 de diciembre de 2015 y 2014, los cuales están respaldados por los activos transferidos indicados anteriormente:

(Miles de euros)	2015	2014
Pasivos emitidos por TDA Ibercaja 2, FTA en el ejercicio 2005	234.397	307.588
Pasivos emitidos por TDA Ibercaja 3, FTA en el ejercicio 2006	345.978	383.725
Pasivos emitidos por TDA Ibercaja 4, FTA en el ejercicio 2006	501.651	542.055
Pasivos emitidos por TDA Ibercaja 5, FTA en el ejercicio 2007	501.490	548.265
Pasivos emitidos por TDA Ibercaja 6, FTA en el ejercicio 2008	700.746	755.122
Pasivos emitidos por TDA Ibercaja ICO-FTVPO, FTH en el ejercicio 2009	192.818	218.538
Pasivos emitidos por TDA Ibercaja 7, FTA en el ejercicio 2009	1.142.006	1.221.783
	3.619.086	3.977.076

27.6. Activos recibidos en garantía

Existen activos recibidos en garantía al 31 de diciembre de 2015 por 9.765 miles de euros (9.450 miles de euros al 31 de diciembre de 2014).

27.7. Arrendamientos

27.7.1. Arrendamientos financieros

Los contratos de arrendamiento financiero en los que el Grupo actúa como arrendador se caracterizan por:

- Devengo de un tipo de interés variable.
- Existe una opción de compra a favor del arrendatario, instrumentada en forma de última cuota del contrato, mediante la cual el arrendatario puede obtener la propiedad del activo por un coste significativamente inferior al valor de mercado del activo en ese momento. Dado que puede considerarse razonablemente cierto que el arrendatario ejercerá la opción de compra, su valor se registra como un derecho de crédito junto con el resto de los pagos mínimos a realizar por el arrendatario.

En relación con la información sobre los contratos de arrendamiento financiero en el ejercicio:

- Al 31 de diciembre de 2015 la inversión bruta total asciende a 240.380 miles de euros (182.517 miles de euros al 31 de diciembre de 2014).
- El valor presente de los pagos futuros mínimos a recibir durante el período de obligado cumplimiento (considerando que no se van a ejercitar prórrogas ni opciones de compra) asciende al 31 de diciembre de 2015 a 70.095 miles de euros en el plazo de un año, 139.475 miles de euros entre uno y cinco años y 27.181 miles de euros a más de cinco años.
- Los ingresos financieros no devengados ascienden a 19.619 miles de euros en el ejercicio 2015 (19.048 miles de euros en el ejercicio 2014).
- El valor residual para dichos contratos asciende a 7.536 miles de euros al 31 de diciembre de 2015 (6.309 miles de euros al 31 de diciembre de 2014).
- El importe de las correcciones de valor por deterioro de los contratos de arrendamiento financiero asciende a 12.251 miles de euros al 31 de diciembre de 2015 (11.280 miles de euros al 31 de diciembre de 2014).

27.7.2. Arrendamientos operativos

La mayor parte de los arrendamientos operativos en los que participa el Grupo son cancelables, existiendo habitualmente una duración inicial del contrato de cinco años. La renta del alquiler se actualiza anualmente en función del Índice de Precios al Consumo.

No obstante, para un conjunto de inmuebles, existen contratos de arrendamiento que establecen un período de obligado cumplimiento de 15 años, con una duración total de hasta 35 años. A cierre de diciembre de 2015, existen 100 contratos en vigor (56 formalizados en 2012, 26 en 2013 y 18 en 2014) que se realizaron con carácter simultáneo a la venta del inmueble, existiendo al final del contrato una opción de compra a precios de mercado. El importe de la renta de los alquileres asociados a estos inmuebles se actualiza anualmente en función del Índice de Precios al Consumo (sin que exista ningún factor de corrección sobre el mismo). El valor de las cuotas a pagar dentro del período de obligado cumplimiento asciende a 2.942 miles de euros en el plazo de un año, 11.767 miles de euros en el plazo de uno a cinco años y de 22.325 miles de euros en un plazo superior a 5 años. El derivado implícito consistente en la actualización del precio de la renta en función del Índice de Precios al Consumo no se ha separado del contrato principal de arrendamiento debido a que las características económicas y riesgos del derivado implícito se encuentran estrechamente relacionados con las características económicas y riesgos del contrato principal.

En las operaciones en las que el Grupo actúa como arrendatario, el importe de los arrendamientos registrados como gasto en el ejercicio 2015 ha ascendido a 24.054 miles de euros (24.532 miles de euros en el ejercicio 2014).

Los gastos de acondicionamiento e inversiones en activos materiales, netos de amortizaciones, sobre el activo objeto del contrato de arrendamiento en el que el Grupo actúa como arrendatario ascienden a 48.396 miles de euros al 31 de diciembre de 2015 (57.456 miles de euros al 31 de diciembre de 2014).

27.8. Medio ambiente

Las operaciones globales del Grupo se rigen por leyes relativas a la protección del medio ambiente («leyes medioambientales»). El Grupo considera que cumple sustancialmente tales leyes y que mantiene procedimientos diseñados para fomentar y garantizar su cumplimiento.

El Grupo ha adoptado las medidas oportunas en relación con la protección y mejora del medio ambiente y la minimización, en su caso, de los posibles impactos, cumpliendo con la normativa vigente al respecto. Durante los ejercicios 2015 y 2014 no se han realizado inversiones significativas en este ámbito ni se considera que existan contingencias significativas relacionadas con la protección y mejora del medio ambiente.

27.9. Segmentación

La 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 desarrolla no se examinan de manera independiente por la Dirección, debido a que:

- Los servicios prestados a los clientes no difieren significativamente entre sí, por lo que no se justifica una supervisión diferenciada.
- Las actividades no bancarias (que no incluyen la comercialización de productos de bancaseguros) no son significativas.

No obstante, y de acuerdo a la normativa aplicable, en esta Nota se informa sobre la distribución de los ingresos del Grupo por área geográfica y por tipo de producto.

El Grupo desarrolla la práctica totalidad de su actividad en territorio español, excepto por la que desarrollaba a través de tres sucursales en territorio portugués, cuyo cierre se ha producido en el ejercicio, siendo similar la tipología de la clientela en todo el territorio de actuación. Por tanto, el Grupo considera un único segmento geográfico para su operativa.

El desglose de los ingresos ordinarios del Grupo (que incluyen intereses y rendimientos asimilados, rendimientos de instrumentos de capital, comisiones percibidas, resultado de operaciones financieras y otros productos de explotación) por tipo de producto o servicio es el siguiente:

(Miles de euros)	Ingresos ordinarios procedentes de clientes externos		Margen bruto sin resultado de operaciones financieras	
	2015	2014	2015	2014
Banca	1.353.759	1.960.659	841.182	892.460
Seguros	1.181.841	1.319.209	112.742	85.465
Otros	10.920	34.673	843	7.326
	2.546.520	3.314.541	954.767	985.251

28. INTERESES Y RENDIMIENTOS ASIMILADOS

El desglose del saldo de este epígrafe de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas de los ejercicios 2015 y 2014 es el siguiente:

(Miles de euros)	2015	2014
Depósitos en Banco de España y otros bancos centrales	143	495
Depósitos en entidades de crédito	6.030	34.533
Operaciones del mercado monetario a través de entidades de contrapartida	–	75
Crédito a la clientela	606.787	746.010
Valores representativos de deuda	466.372	574.618
Activos dudosos	29.002	32.610
Rectificación de productos por operaciones de coberturas	(43.130)	(20.972)
Rendimientos de contratos de seguros vinculados a pensiones (Nota 37.2)	436	537
	1.065.640	1.367.906

Se presenta a continuación un desglose de los importes registrados en este epígrafe, clasificados atendiendo a la cartera de instrumentos financieros que los ha originado:

(Miles de euros)	2015	2014
Activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	34	29
Activos financieros disponibles para la venta	355.672	328.167
Cartera de inversión a vencimiento	110.666	246.422
Inversión crediticia	641.819	813.228
Rectificación de ingresos por operaciones de cobertura	(43.130)	(20.972)
Otros rendimientos	579	1.032
	1.065.640	1.367.906

29. INTERESES Y CARGAS ASIMILADAS

El desglose del saldo de este epígrafe de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas de los ejercicios 2015 y 2014 es el siguiente:

(Miles de euros)	2015	2014
Depósitos en Banco de España y otros bancos centrales	2.326	7.942
Depósitos de entidades de crédito	13.024	25.348
Operaciones del mercado monetario a través de entidades de contrapartida	–	2.620
Depósitos de la clientela	385.119	561.027
Débitos representados por valores negociables	17.164	58.061
Pasivos subordinados	49.353	36.973
Rectificación de gastos por operaciones de cobertura	(106.483)	(141.621)
Coste por intereses de los fondos de pensiones (Nota 37.2)	96	196
Intereses derrama Fondo de Garantía de Depósitos (Nota 1.8.2)	1.554	1.276
Coste financiero de los contratos de seguros de vida-ahorro	71.911	116.736
	434.064	668.558

Asimismo, se presenta un desglose de los importes registrados en este epígrafe, clasificados atendiendo a la cartera que los ha originado:

(Miles de euros)	2015	2014
Pasivos financieros a coste amortizado	466.986	691.971
Rectificación de costes con origen en coberturas contables	(106.483)	(141.621)
Contratos de seguros	71.911	116.736
Otros costes	1.650	1.472
	434.064	668.558

30. RENDIMIENTOS DE INSTRUMENTOS DE CAPITAL

El importe registrado en este epígrafe corresponde en su totalidad a dividendos de instrumentos de capital de la cartera de Activos disponibles para la venta que ascienden a 10.252 miles de euros al 31 de diciembre de 2015 (11.802 miles de euros al 31 de diciembre de 2014).

31. COMISIONES PERCIBIDAS

A continuación se presenta el importe del ingreso por comisiones devengadas en los ejercicios 2015 y 2014 clasificadas atendiendo a los principales conceptos por los que se han originado:

(Miles de euros)	2015	2014
Comisiones por riesgos contingentes	6.828	7.345
Comisiones por compromisos contingentes	3.392	3.368
Comisiones por cambio de divisas y billetes de bancos extranjeros	195	212
Comisiones por servicios de cobros y pagos	113.728	126.566
Comisiones por servicios de valores	11.953	11.616
Comisiones por comercialización de productos financieros no bancarios	166.652	147.816
Otras comisiones	40.409	35.338
	343.157	332.261

De acuerdo con lo establecido en el «Contrato de administración y gestión de activos» (Nota 1.10.1.3), el apartado de Otras comisiones recoge un importe de 4.765 miles de euros correspondiente a los honorarios percibidos por la Sociedad en el ejercicio 2015 por su prestación de servicios a SAREB y un importe de 3.941 miles de euros correspondiente a los honorarios de éxito percibidos por la Sociedad en el ejercicio 2015 por la gestión realizada en el arrendamiento o transmisión a un tercero de los activos transferidos (3.190 y 1.951 miles de euros respectivamente en el ejercicio 2014).

32. COMISIONES PAGADAS

A continuación se presenta el importe del gasto por comisiones devengadas en los ejercicios 2015 y 2014 clasificadas atendiendo a los principales conceptos por los que se ha originado:

(Miles de euros)	2015	2014
Comisiones cedidas a otras entidades	5.126	11.711
Comisiones pagadas por operaciones con valores	1.650	2.063
Otras comisiones	3.298	3.132
	10.074	16.906

33. RESULTADOS DE OPERACIONES FINANCIERAS

El desglose del saldo de este epígrafe de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas correspondientes a los ejercicios 2015 y 2014, en función de las carteras de instrumentos financieros que lo originan, es el siguiente:

(Miles de euros)	2015	2014
Activos a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias (Cartera de negociación)	1.631	2.852
Otros instrumentos a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	1.514	1.500
Instrumentos no valorados a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	83.107	438.185
Activos financieros disponibles para la venta	130.535	43.143
Inversiones crediticias	(56.428)	(3.565)
Cartera de inversión a vencimiento	–	380.349
Pasivos a coste amortizado	9.000	18.258
Otros resultados de operaciones financieras	(189)	(17.618)
Ajustes realizados sobre instrumentos cubiertos (cobertura de valor razonable)	41.700	242.944
Derivados de cobertura (cobertura de valor razonable)	(42.194)	(259.579)
Otros	305	(983)
	86.063	424.919

34. DIFERENCIAS DE CAMBIO

El desglose del saldo de este epígrafe de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas de los ejercicios 2015 y 2014 es el siguiente:

(Miles de euros)	2015	2014
Conversión a la moneda funcional de las partidas monetarias en moneda extranjera	(1.345)	738
Compraventa de divisas	1.425	(467)
	80	271

No existen resultados por cancelación de diferencias de cambio registradas en el patrimonio neto, de acuerdo a lo expuesto en la Nota 2.5.3.

35. OTROS PRODUCTOS DE EXPLOTACIÓN

El desglose del saldo de este epígrafe de las cuentas de pérdidas y ganancias de los ejercicios 2015 y 2014 es el siguiente:

(Miles de euros)	2015	2014
Ingresos de las inversiones inmobiliarias (Nota 16.2)	12.247	12.240
Ingresos de otros arrendamientos operativos	5.383	6.400
Ventas e ingresos por prestaciones de servicios	18.137	35.332
Comisiones financieras compensadoras de costes directos	8.080	6.476
Ingresos de contratos de seguro y reaseguro emitidos (Nota 20.2)	992.563	1.112.826
Otros conceptos	4.918	4.108
	1.041.328	1.177.382

36. OTRAS CARGAS DE EXPLOTACIÓN

El desglose del saldo de este epígrafe de las cuentas de pérdidas y ganancias de los ejercicios 2015 y 2014 es el siguiente:

(Miles de euros)	2015	2014
Gastos por explotación de inversiones inmobiliarias (Nota 16.2)	2.572	791
Contribución al Fondo de Resolución Nacional (Nota 1.8.1)	11.730	-
Contribución al Fondo de Garantía de Depósitos (Nota 1.8.2)	40.361	60.935
Gastos de contratos de seguros y reaseguros (Nota 20.2)	992.975	1.113.735
Otros conceptos	11.735	35.448
<i>Gastos por indemnizaciones</i>	-	8.733
<i>Resto</i>	11.735	26.715
	1.059.373	1.210.909

37. GASTOS DE PERSONAL

El desglose del saldo de este epígrafe de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas de los ejercicios 2015 y 2014 es el siguiente:

(Miles de euros)	2015	2014
Sueldos y salarios	305.375	320.329
Seguridad Social	73.951	79.474
Aportaciones a fondos de pensiones y pólizas de seguros	16.554	5.412
Indemnizaciones por cese	6.096	101.024
Otros gastos de personal	1.998	7.298
	403.974	513.537

En mayo de 2014, la Dirección de Ibercaja y los representantes de los empleados, dentro de un expediente de regulación de empleo, llegaron a un acuerdo que contemplaba un plan de bajas incentivadas voluntarias a las que pudieron optar 375 empleados que por razones de edad o cierre del centro laboral decidieron rescindir su contrato. Las salidas escalonadas de los 287 empleados adheridos se produjeron hasta febrero de 2015. Este plan supuso el registro de gastos de personal por un importe de 41.271 miles de euros en la cuenta de resultados del ejercicio 2014.

En diciembre de 2014, la Dirección de Ibercaja, adoptó la decisión de iniciar un nuevo proceso de expediente de regulación de empleo en el año 2015, en el que, entre otras cuestiones, se incluyesen las condiciones de baja incentivada voluntaria a las que pudieran optar 350 empleados que por razones de edad o cierre del centro laboral decidieran rescindir su contrato, en los términos pactados en mayo de 2014. En el mes de diciembre de 2014 la representación de los trabajadores fue informada de la decisión adoptada. De acuerdo con lo establecido en la Circular 4/2004, que es compatible con el apartado 165 de la NIC 19 «Retribuciones a los empleados», y con las condiciones establecidas en la NIC 37 «Provisiones» para el registro de los costes de reestructuración, este plan supuso el registro de gastos de personal por un importe de 59.504 miles de euros en la cuenta de resultados del ejercicio 2014.

En la Nota 21 se detallan los pasivos pendientes de desembolso asociados a los acuerdos indicados en los párrafos anteriores.

37.1. Número de empleados

La distribución por categorías y sexo de los empleados del Grupo al 31 de diciembre de 2015 y 2014 es la siguiente:

	Plantilla 31-12-2015		Plantilla 31-12-2014	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
GR. 1 Alta Dirección	9	3	14	1
GR. 1 Niveles I a V	1.618	857	1.722	671
GR. 1 Niveles VI a X	1.264	1.374	1.457	1.582
GR. 1 Niveles XI a XIII	368	428	412	513
GR. 2 y limpiadoras	36	6	40	8
	3.295	2.668	3.645	2.775

La totalidad de la plantilla al 31 de diciembre de 2015 realiza su actividad en España (12 empleados realizaban su actividad en Portugal al 31 de diciembre de 2014; Nota 27.9).

El número medio de empleados del Grupo durante los ejercicios 2015 y 2014 es el siguiente:

	2015	2014
GR. 1 Alta Dirección	12	14
GR. 1 Niveles I a V	2.292	2.497
GR. 1 Niveles VI a X	3.048	3.085
GR. 1 Niveles XI a XIII	876	1.057
GR. 2 y limpiadoras	46	50
	6.274	6.703

37.2. Gastos de personal - retribuciones post-empleo

Los importes netos reconocidos en Balance por planes post-empleo de prestación definida a diciembre de 2015 y 2014, son los siguientes:

(Miles de euros)	2015	2014
Valor actual de las obligaciones financiadas	(301.251)	(325.877)
Valor razonable de los activos afectos al plan	285.863	288.036
(Déficit)/Superávit	(15.388)	(37.841)
Impacto del límite del activo	(2.058)	(2.041)
Pasivo neto en balance	(17.446)	(39.882)
<i>Activos vinculados a pensiones*</i>	116.885	119.569
<i>Activo neto por pensiones**</i>	6.296	4.205
<i>(Provisión) neta por pensiones</i>	(140.627)	(163.656)

* Activos financieros en la filial Ibercaja Vida Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.

** Importe registrado en el epígrafe «Resto de activos» del activo del balance consolidado.

La conciliación entre los saldos iniciales y finales del valor actual de las obligaciones de los planes post-empleo de prestación definida, durante los ejercicios 2015 y 2014, es la siguiente:

(Miles de euros)	2015	2014
Valor actual inicial de las obligaciones	(325.877)	(297.009)
Coste de los servicios del ejercicio corriente	(1.021)	(362)
Coste por intereses	(2.214)	(3.358)
Costes de los servicios pasados	(567)	–
Ganancias y pérdidas en liquidaciones, reducciones del plan	220	6.264
Recálculo de valoraciones:		
<i>Ganancias/(Pérdidas) por cambios en hipótesis demográficas</i>	<i>(502)</i>	<i>(6.470)</i>
<i>Ganancias/(Pérdidas) por cambios en hipótesis financieras</i>	<i>11.026</i>	<i>(49.605)</i>
<i>Ganancias/(Pérdidas) por experiencia</i>	<i>(2.537)</i>	<i>3.488</i>
Prestaciones pagadas	20.530	24.050
Traspasos y otros	(309)	(2.875)
Valor actual final de las obligaciones	(301.251)	(325.877)

La conciliación entre los saldos iniciales y finales del valor actual de los activos afectos a los planes post-empleo de prestación definida, durante los ejercicios 2015 y 2014, es la siguiente:

(Miles de euros)	2015	2014
Valor razonable inicial de los activos	285.995	299.488
Ingreso por intereses	2.392	3.589
Ganancias y pérdidas en liquidaciones, reducciones del plan	(238)	(7.824)
Recálculo de valoraciones:		
<i>Rendimiento de activos afectos al plan, excluidos importes incluidos en (gasto)/ingreso por intereses</i>	<i>25</i>	<i>44</i>
<i>Ganancias/(Pérdidas) por cambios en hipótesis financieras</i>	<i>3.703</i>	<i>6.774</i>
<i>Ganancias/(Pérdidas) por experiencia</i>	<i>9.992</i>	<i>7.090</i>
<i>Cambio en límite del activo, excluidos importes incluidos en gasto por intereses</i>	<i>(11)</i>	<i>(253)</i>
Aportaciones efectuadas por el empleador	2.148	247
Aportaciones efectuadas por los participantes	–	–
Prestaciones pagadas	(20.201)	(23.721)
Traspasos y otros	–	561
Valor razonable final de los activos	283.805	285.995

El detalle de los principales tipos de activos que componen los activos de los planes afectados al 31 de diciembre de 2015 y 2014:

(Miles de euros)	2015	2014
Acciones	-	-
Instrumentos de deuda	82,00%	76,45%
Inmuebles	-	-
Pólizas de seguros	4,22%	10,85%
Otros activos	13,78%	12,70%
Total	100,00%	100,00%

El análisis del vencimiento esperado de las prestaciones post-empleo no descontadas de los próximos 10 años es el siguiente:

(Miles de euros)	2016	2017	2018	2019	2020	2021-2025
Prestaciones post-empleo probables	20.416	19.886	19.383	18.845	18.293	81.961

Los cambios en las hipótesis principales producirían variaciones en el cálculo de las obligaciones. La sensibilidad en las obligaciones de planes post-empleo ante modificaciones en las principales hipótesis se muestra a continuación:

	Variación en p.b.	Incremento en hipótesis	Decremento en hipótesis
Tasa de descuento	50 p.b.	(6,61%)	7,44%
Tasa de crecimiento salarial	50 p.b.	1,05%	(0,83%)
Tasa de crecimiento pensión	50 p.b.	5,79%	(5,32%)

El análisis de sensibilidad se corresponde con variaciones individuales de cada una de las hipótesis, mientras el resto se mantiene constante.

37.3. Gastos de personal - retribuciones a largo plazo al personal prejubilado

Los importes netos reconocidos en balance por retribuciones a largo plazo al personal prejubilado de prestación definida a diciembre de 2015 y 2014, son los siguientes:

(Miles de euros)	2015	2014
Valor actual de las obligaciones financiadas	(6.562)	(9.099)
Valor razonable de los activos afectos al plan	-	-
Pasivo neto en balance:	(6.562)	(9.099)
<i>Contratos de seguro vinculados a pensiones</i>	-	-
<i>Activo neto por pensiones</i>	-	-
<i>(Provisión) neta por pensiones</i>	(6.562)	(9.099)

La conciliación entre los saldos iniciales y finales del valor actual de las obligaciones de los planes a largo plazo al personal prejubilado de prestación definida, durante los ejercicios 2015 y 2014, es la siguiente:

(Miles de euros)	2015	2014
Valor actual inicial de las obligaciones	(9.099)	(20.564)
Coste de los servicios del ejercicio corriente	-	-
Coste por intereses	(49)	(117)
Costes de los servicios pasados	-	-
Ganancias y pérdidas en liquidaciones, reducciones del plan	-	-
Recálculo de valoraciones:	-	-
<i>Ganancias/(Pérdidas) por cambios en hipótesis demográficas</i>	-	-
<i>Ganancias/(Pérdidas) por cambios en hipótesis financieras</i>	(110)	(477)
<i>Ganancias/(Pérdidas) por experiencia</i>	255	1.471
Prestaciones pagadas	2.430	10.588
Trasposos	11	-
Valor actual final de las obligaciones	(6.562)	(9.099)

38. OTROS GASTOS GENERALES DE ADMINISTRACIÓN

El desglose del saldo de este epígrafe de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas de los ejercicios 2015 y 2014 es el siguiente:

(Miles de euros)	2015	2014
De inmuebles, instalaciones y material de oficina	50.176	53.605
Mantenimiento de equipos, licencias, trabajos y programas informáticos	18.155	29.056
Comunicaciones	18.507	18.366
Publicidad y propaganda	9.558	11.238
Contribuciones e impuestos	23.136	24.123
Otros gastos de gestión y administración	78.329	79.523
	197.861	215.911

- Otra información

El importe de los honorarios de PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., por servicios de auditoría de las cuentas anuales del ejercicio 2015 de Ibercaja Banco y entidades del grupo (incluyendo fondos de titulización), ha ascendido a 569 miles de euros (759 miles de euros en el ejercicio 2014). Adicionalmente, la sociedad auditora ha percibido honorarios por importe de 360 miles de euros (118 miles de euros en 2014) por trabajos realizados en su condición de auditor de cuentas anuales y por importe de 147 miles de euros (284 miles de euros en 2014) por otros servicios.

El importe de los honorarios por otros servicios prestados por otras sociedades que utilizan la marca PricewaterhouseCoopers ha ascendido en el ejercicio 2015 a 48 miles de euros (49 miles de euros en el ejercicio 2014), no incluyendo los mismos servicios de asesoramiento fiscal en el ejercicio 2015 (24 miles de euros en 2014).

39. PÉRDIDAS POR DETERIORO DEL RESTO DE ACTIVOS

El desglose del saldo de este epígrafe de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas de los ejercicios 2015 y 2014 es el siguiente:

(Miles de euros)	2015	2014
Fondo de comercio y otro activo intangible	-	-
Pérdidas por deterioro de existencias (Nota 18)	3.160	1.257
Pérdidas por deterioro de activos materiales de uso propio (Nota 16.4)	714	1.916
Pérdidas por deterioro de inversiones inmobiliarias (Nota 16.4)	3.698	30.279
Pérdidas por deterioro de participaciones (Nota 14.1)	-	2.312
	7.572	35.764

40. GANANCIAS (PÉRDIDAS) EN LA BAJA DE ACTIVOS NO CLASIFICADOS COMO NO CORRIENTES EN VENTA

El desglose del saldo de este epígrafe de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas de los ejercicios 2015 y 2014 es el siguiente:

(Miles de euros)	2015	2014
Ganancias por enajenación de activos no clasificados como no corrientes en venta	18.953	22.955
Ganancias (pérdidas) por venta de participaciones	4.155	1.246
Ganancias por otros conceptos	2.269	2.041
	25.377	26.242

41. GANANCIAS (PÉRDIDAS) DE ACTIVOS NO CORRIENTES EN VENTA NO CLASIFICADOS COMO OPERACIONES INTERRUMPIDAS

El desglose del saldo de este epígrafe de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas de los ejercicios 2015 y 2014 es el siguiente:

(Miles de euros)	2015	2014
Pérdidas por deterioro de otros activos no corrientes en venta	(42.241)	(32.702)
Resultados por enajenación de participaciones consideradas estratégicas	1.094	(218)
Resultados por enajenación de otros activos no corrientes en venta	1.202	-
	(39.945)	(32.920)

42. PARTES VINCULADAS

Los saldos registrados en los balances consolidados al 31 de diciembre de 2015 y 2014 y en las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas de los ejercicios 2015 y 2014 son los siguientes:

(Miles de euros)	2015					2014				
	Empr. Grupo.	Empr. Asoc.	Empr. Multi.	Otras partes vinc.*	Personas físicas vinc.**	Empr. Grupo.	Empr. Asoc.	Empr. Multi.	Otras partes vinc.*	Personas físicas vinc.**
Activo										
Préstamos y créditos	167	78.033	23.643	-	23.478	167	130.144	46.966	-	53.130
Contraparte contratos de seguros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pasivo										
Débitos a clientes	193.685	19.429	321	867.444	68.443	114.905	24.720	180	725.783	39.058
Pasivos por contratos de seguros vinculados a pensiones	-	-	-	-	-	-	-	-	730.907	-
Provisiones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pérdidas y ganancias										
Gastos										
Intereses y cargas asimiladas	253	190	-	7.292	286	186	121	7	8.282	206
Comisiones y otros gastos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ingresos										
Intereses y rendimientos asimilados	-	2.892	637	-	464	-	2.115	996	-	2.704
Comisiones y otros ingresos	-	16	-	-	7	268	10	-	-	-
Dividendos	-	-	-	-	-	-	2.684	-	-	-
Otros										
Pasivos contingentes	-	9.110	-	-	422	-	745	-	-	359
Compromisos	-	1.307	-	-	3.695	-	1.130	-	-	6.636

* Fondos y sociedades de inversión y Fondos de pensiones.

** Alta Dirección, Consejo de Administración, familiares hasta segundo grado y entidades vinculadas a los mismos.

Las operaciones financieras reflejadas han sido realizadas de acuerdo con la operativa habitual de la entidad financiera dominante del Grupo y según condiciones de mercado. Asimismo, para el resto de operaciones con partes vinculadas se aplican términos equivalentes a los de transacciones realizadas en condiciones de mercado. A estos efectos, el método de valoración preferentemente considerado es el de precio libre comparable.

43. OTROS REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN

43.1. Información del mercado hipotecario

De acuerdo con lo establecido por el Real Decreto 716/2009, de 24 de abril, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de regulación del mercado hipotecario y otras normas del sistema hipotecario financiero, y la Circular de Banco de España 3/2010, de 29 de junio, el Consejo de Administración aprobó el «Manual de políticas y procedimientos de gestión del riesgo de la inversión crediticia» desarrollado para garantizar el cumplimiento de la normativa que regula el mercado hipotecario, que incluye criterios sobre los siguientes extremos:

- La relación entre importe del préstamo y el valor de tasación (conforme a la OM ECO/805/2003) del inmueble hipotecado, así como la selección de entidades de valoración autorizadas por el Banco de España.
- La relación entre la deuda y la capacidad de generar ingresos del prestatario, la verificación de la información facilitada por el mismo y su solvencia, así como la existencia de otras garantías adicionales.
- El equilibrio entre los flujos procedentes de la cartera de cobertura y los derivados de la atención de los pagos debidos por los títulos emitidos.

La Junta General de Ibercaja Banco, S.A. tiene la competencia para la emisión de obligaciones u otros títulos de renta fija facultando al Consejo de Administración para la emisión de cualquier tipo de empréstitos por un importe máximo, que incluye los títulos del mercado hipotecario.

Los títulos hipotecarios se emiten de conformidad con la legislación española, que regula el Mercado Hipotecario y el Mercado de Valores. La normativa establece que el volumen de las cédulas hipotecarias emitidas por una entidad y no vencidas no puede superar el 80% de los capitales no amortizados de todos los préstamos y créditos hipotecarios de su cartera elegible. El Consejo de Administración de la Sociedad aprobó un límite más restrictivo, de tal forma que la citada ratio de cédulas emitidas no podrá superar el 65%. Al 31 de diciembre de 2015 esta ratio era del 42,12% (47,76% al 31 de diciembre de 2014).

Las cédulas hipotecarias son valores especialmente garantizados por el emisor en las que la totalidad de la cartera de préstamos hipotecarios constituidos a su favor garantizan el cumplimiento de sus compromisos de pago.

El grado de sobrecolateralización o de respaldo de las cédulas hipotecarias es al 31 de diciembre de 2015 del 237,42% (209,39% al 31 de diciembre de 2014).

Al 31 de diciembre de 2015, el 99,26% de las operaciones de la cartera hipotecaria se ha formalizado mediante préstamos (99,22% al 31 de diciembre de 2014); de estos el 95,29% tiene una periodicidad mensual en el cobro de cuotas (94,30% al 31 de diciembre de 2014). Las operaciones formalizadas a tipo de interés variable son el 99,49% del total (99,52% al 31 de diciembre de 2014) y de estas el 85,37% este referenciado al Euríbor (84,92% al 31 de diciembre de 2014).

A continuación se adjunta la siguiente información sobre el mercado hipotecario:

- Información relativa a la emisión de cédulas hipotecarias. Importe total de préstamos y créditos hipotecarios pendientes de amortización (con independencia de su nivel de LTV e incluyendo titulizaciones dadas de baja del balance):

(Miles de euros)	Valor nominal	
	2015	2014
Total préstamos	28.096.883	30.445.815
Participaciones hipotecarias emitidas	1.912.922	2.123.631
De los que: préstamos mantenidos en balance	1.840.303	2.037.579
Certificados de transmisión de hipoteca emitidos	2.334.868	2.521.632
De los que: préstamos mantenidos en balance	2.300.234	2.482.239
Préstamos hipotecarios afectos en garantía de financiaciones recibidas	-	-
Préstamos que respaldan la emisión de bonos hipotecarios y cédulas hipotecarias	23.849.093	25.800.552
Préstamos no elegibles	5.803.141	6.838.125
Cumplen requisitos para ser elegibles, excepto límite del art. 5.1 del RD 716/2009	4.699.569	5.540.215
Resto	1.103.572	1.297.910
Préstamos elegibles	18.045.952	18.962.427
Importes no computables	46.644	44.975
Importes computables	17.999.308	18.917.452
<i>Préstamos que cubren emisiones de bonos hipotecarios</i>	-	-
<i>Préstamos aptos para cobertura de las emisiones de cédulas hipotecarias</i>	17.999.308	18.917.452

En la Nota 3.1.4 se indica el valor contable de los préstamos con garantía hipotecaria y su conciliación con la información del mercado hipotecario.

- Información sobre los préstamos y créditos hipotecarios elegibles:

(Miles de euros)	2015				
	Riesgo sobre la última tasación disponible a efectos del mercado hipotecario (loan to value)				
	Inferior al 40%	Superior al 40% e inferior o igual al 60%	Superior al 60% e inferior o igual al 80%	Superior al 80%	Total
Préstamos elegibles para la emisión de bonos hipotecarios y cédulas hipotecarias					18.045.952
Sobre vivienda	3.887.990	6.043.971	6.426.002	11.259	16.369.222
Sobre el resto de bienes	819.917	725.607	131.206		1.676.730

(Miles de euros)	2014				
	Riesgo sobre la última tasación disponible a efectos del mercado hipotecario (loan to value)				
	Inferior al 40%	Superior al 40% e inferior o igual al 60%	Superior al 60% e inferior o igual al 80%	Superior al 80%	Total
Préstamos elegibles para la emisión de bonos hipotecarios y cédulas hipotecarias					18.962.427
Sobre vivienda	3.729.785	5.971.684	7.466.537	13.069	17.181.075
Sobre el resto de bienes	832.215	829.195	119.942		1.781.352

- Información relativa a la emisión de cédulas hipotecarias. Importe desglosado de préstamos y créditos hipotecarios pendientes de amortización:

(Miles de euros)	2015		2014	
	Préstamos que respaldan la emisión de bonos hipotecarios y cédulas hipotecarias	De los que: préstamos elegibles	Préstamos que respaldan la emisión de bonos hipotecarios y cédulas hipotecarias	De los que: préstamos elegibles
Total	23.849.093	18.045.952	25.800.552	18.962.427
Origen de las operaciones	23.849.093	18.045.952	25.800.552	18.962.427
Originadas por la entidad	23.287.923	17.504.965	25.186.467	18.370.088
Subrogadas de otras entidades	561.170	540.987	614.085	592.339
Moneda	23.849.093	18.045.952	25.800.552	18.962.427
Euro	23.845.929	18.045.952	25.796.978	18.962.427
Resto de monedas	3.164	-	3.574	-
Situación en el pago	23.849.093	18.045.952	25.800.552	18.962.427
Normalidad de pago	21.625.540	17.462.735	23.002.196	18.225.176
Otras situaciones	2.223.553	583.217	2.798.356	737.251
Vencimiento medio residual	23.849.093	18.045.952	25.800.552	18.962.427
Hasta diez años	4.062.437	2.089.403	4.443.547	2.100.297
Más de diez años y hasta veinte años	7.479.250	6.061.989	7.309.452	5.791.596
Más de veinte años y hasta treinta años	8.842.398	7.162.181	10.030.135	7.908.302
Más de treinta años	3.465.008	2.732.379	4.017.418	3.162.232
Tipo de interés	23.849.093	18.045.952	25.800.552	18.962.427
Fijo	273.044	58.974	248.485	46.598
Variable	22.668.051	17.411.269	24.715.427	18.473.990
Mixto	907.998	575.709	836.640	441.839
Titulares	23.849.093	18.045.952	25.800.552	18.962.427
Personas jurídicas y personas físicas empresarios	5.226.687	2.325.266	6.348.984	2.695.897
<i>Del que: promociones inmobiliarias</i>	<i>2.389.702</i>	<i>788.734</i>	<i>3.218.016</i>	<i>1.069.171</i>
Resto de personas físicas e Institución sin fines de lucro al servicio de los hogares	18.622.406	15.720.686	19.451.568	16.266.530
Tipo de garantía	23.849.093	18.045.952	25.800.552	18.962.427
Activos/edificios terminados	21.565.827	17.373.308	23.109.144	18.257.258
Residenciales	20.291.780	16.569.815	21.672.938	17.385.353
<i>De los que: Viviendas de protección oficial</i>	<i>2.129.084</i>	<i>2.013.753</i>	<i>2.338.402</i>	<i>2.215.063</i>
Comerciales	639.609	393.929	753.730	417.831
Restantes	634.438	409.564	682.476	454.074
Activos/edificios en construcción	798.038	331.026	845.892	344.289
Residenciales	323.041	50.313	355.270	49.500
<i>De los que: Viviendas de protección oficial</i>	<i>5.315</i>	<i>2.959</i>	<i>19.422</i>	<i>2.345</i>
Comerciales	7.589	60	1.627	97
Restantes	467.408	280.653	488.995	294.692
Terrenos	1.485.228	341.618	1.845.516	360.880
Urbanizados	993.156	18.365	1.286.856	27.989
Resto	492.072	323.253	558.660	332.891

- Valor nominal de cédulas emitidas por la Sociedad:

(Miles de euros)	Valor nominal	
	2015	2014
Cédulas hipotecarias (Nota 19.4)	3.430.000	3.930.000
Ibercaja Abril 2010	–	500.000
Ibercaja Abril II 2010	100.000	100.000
Ibercaja Marzo 2011	30.000	30.000
Ibercaja Diciembre 2011	1.000.000	1.000.000
Ibercaja Marzo 2012 I	750.000	750.000
Ibercaja Marzo 2012 II	750.000	750.000
Ibercaja Septiembre 2012	800.000	800.000
Cédulas hipotecarias AYT (Nota 19.3)	2.451.162	3.404.469
Cédula Singular AYT 5 (15 años)	101.613	101.613
Cédula Singular AYT 8 (15 años)	104.634	104.634
Cédula Singular AYT 9 (10 años)	–	383.333
Cédula Singular AYT 9 (15 años)	216.667	216.667
Cédula Singular AYT 10 (10 años)	–	323.974
Cédula Singular AYT 10 (20 años)	341.026	341.026
Cédula Singular AYT Global 2016	227.778	227.778
Cédula Singular AYT Global 2021	225.000	225.000
Cédula Singular AYT Global 2017	150.000	150.000
Cédula Singular AYT Global 2018	270.000	270.000
Cédula Singular AYT Global 2022 Serie III	19.444	19.444
Cédula Cajas Global AYT 2018 Serie IV	50.000	50.000
Cédula Cajas Global AYT 2023 Serie X	75.000	75.000
Cédula Cajas Global AYT 2016 Serie XI	50.000	50.000
Cédula Cajas Global AYT 2027 Serie XIII	165.000	165.000
Cédula Cajas Global AYT 2019 Serie XIV	25.000	25.000
Cédula Cajas Global AYT 2016 Serie XXIII	310.000	310.000
Cédula Cajas Global AYT 2015 Serie XXVI	–	90.000
AYT Financiación Inversiones II, F.T.A. (BEI II)	–	16.000
AYT Financiación Inversiones III, F.T.A. (BEI III)	–	15.000
Cédula Cajas Global AYT 2017 Serie XVI	120.000	120.000
Cédula Cajas Global AYT 2015 Serie XX	–	125.000
Cédulas hipotecarias TDA (Nota 19.3)	1.700.000	1.700.000
Cédula Singular TDA 5	300.000	300.000
Cédula Singular TDA 6	250.000	250.000
Cédula Singular TDA 7	400.000	400.000
Cédula Singular TDA 6 (Ampliación)	250.000	250.000
Cédula Singular TDA Serie A4	300.000	300.000
Cédula Singular TDA Serie A1	200.000	200.000

- Información sobre el vencimiento residual de títulos del mercado hipotecario:

(Miles de euros)	2015		2014	
	Importe	Vto. residual medio (meses)	Importe	Vto. residual medio (meses)
Bonos hipotecarios emitidos vivos	-	-	-	-
Cédulas hipotecarias emitidas	7.581.162	-	9.034.469	-
<i>De las que: no registradas en el pasivo del balance</i>	3.300.000	-	3.300.000	-
Valores representativos de deuda. Emitidos mediante oferta pública	-	-	-	-
Valores representativos de deuda. Resto de emisiones	3.430.000	-	3.930.000	-
<i>Vencimiento residual hasta un año</i>	780.000	-	500.000	-
<i>Vencimiento residual mayor de un año y hasta dos años</i>	-	-	780.000	-
<i>Vencimiento residual mayor de dos y hasta tres años</i>	1.000.000	-	-	-
<i>Vencimiento residual mayor de tres y hasta cinco años</i>	1.650.000	-	2.550.000	-
<i>Vencimiento residual mayor de cinco y hasta diez años</i>	-	-	100.000	-
<i>Vencimiento residual mayor de diez años</i>	-	-	-	-
Depósitos	4.151.162	-	5.104.469	-
<i>Vencimiento residual hasta un año</i>	787.778	-	953.308	-
<i>Vencimiento residual mayor de un año y hasta dos años</i>	670.001	-	787.779	-
<i>Vencimiento residual mayor de dos y hasta tres años</i>	421.612	-	670.000	-
<i>Vencimiento residual mayor de tres y hasta cinco años</i>	646.301	-	851.247	-
<i>Vencimiento residual mayor de cinco y hasta diez años</i>	1.460.470	-	836.110	-
<i>Vencimiento residual mayor de diez años</i>	165.000	-	1.006.025	-
Participaciones hipotecarias emitidas	1.840.303	110	2.037.579	123
Resto de emisiones	1.840.303	110	2.037.579	123
Certificados de transmisión de hipoteca emitidos	2.300.234	125	2.482.239	138
Resto de emisiones	2.300.234	125	2.482.239	138

Ninguna de las emisiones ha sido realizada mediante oferta pública y todas se denominan en euros. La Sociedad no emite bonos hipotecarios y tampoco dispone de activos de sustitución afectos a los mismos.

- Información relativa a los préstamos hipotecarios que respaldan la emisión de bonos hipotecarios y cédulas hipotecarias (elegibles y no elegibles):

(Miles de euros)	2015		2014	
	Préstamos elegibles	Préstamos no elegibles	Préstamos elegibles	Préstamos no elegibles
Saldo inicial	18.962.427	6.838.125	20.096.149	7.113.205
Bajas en el período	1.638.791	1.203.932	1.890.875	768.216
Cancelaciones a vencimiento	12.868	15.344	20.990	11.210
Cancelaciones anticipadas	255.259	76.405	176.482	53.610
Subrogaciones por otras entidades	9.285	767	4.801	727
Vencimientos y otros	1.361.379	1.111.416	1.688.602	702.669
Altas en el período	722.316	168.948	757.153	493.136
Originadas por la entidad	719.468	168.802	755.840	493.136
Subrogaciones de otras entidades	2.848	146	1.313	-
Saldo final	18.045.952	5.803.141	18.962.427	6.838.125

- Información relativa a los saldos disponibles de los préstamos hipotecarios que respaldan la emisión de bonos hipotecarios y cédulas hipotecarias:

(Miles de euros)	2015	2014
Total	143.908	171.904
Potencialmente elegibles	59.576	81.911
No elegibles	84.332	89.993

43.2. Servicio de Atención al Cliente

En el marco de las medidas protectoras de los clientes de las entidades financieras previstas por la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, y con el doble objetivo de preservar y fortalecer la confianza con sus clientes, el Consejo de Administración de Ibercaja Banco, S.A., en sesión celebrada el 22 de septiembre de 2011, aprobó el Reglamento para la Defensa del Cliente donde se regula la actividad del Servicio de Atención al Cliente del Grupo Ibercaja, con la finalidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones que pudieran presentar, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, relativos a operaciones, contratos o servicios financieros prestados por las empresas del Grupo.

El contenido del Reglamento puede ser consultado en cualquiera de las oficinas del Grupo Ibercaja y a través de la página www.ibercaja.es. Asimismo, a través de estos medios, los usuarios pueden formular sus posibles quejas o reclamaciones o consultar el procedimiento para su presentación y tramitación.

El Grupo Ibercaja comprende, a estos efectos, Ibercaja Banco, S.A., y las siguientes sociedades: Ibercaja Leasing y Financiación, S.A., Establecimiento Financiero de Crédito; Ibercaja Patrimonios, S.A., Sociedad Gestora de Carteras; Ibercaja Gestión, S.A., Sociedad Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva; Ibercaja Vida, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros; Ibercaja Pensión, S.A., Sociedad Gestora de Fondos de Pensiones; e Ibercaja Mediación de Seguros, S.A.

De conformidad con las disposiciones antes indicadas, en sesión celebrada el 24 de febrero de 2016 se sometió a la consideración del Consejo de Administración de Ibercaja Banco, S.A., el informe estadístico del Servicio de Atención al Cliente del Grupo Ibercaja comprensivo de las quejas y reclamaciones atendidas, de las decisiones dictadas y de los criterios generales contenidos en las decisiones y las recomendaciones o sugerencias con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación, cuyo resumen es el siguiente:

a) Reclamaciones atendidas

Durante el año 2015 el Servicio de Atención al Cliente (SAC) del Grupo Ibercaja ha gestionado un total de 9.615 incidencias, que pueden clasificarse en dos grupos:

- 7.392 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias (1.455 quejas, 5.886 reclamaciones y 51 sugerencias).
- 2.223 incidencias relativas a la Protección de Datos (142 relativas a solicitud de cancelación de datos y 2.081 solicitudes de ejercicio de otros derechos, como oposición, rectificación o acceso), lo que supone un aumento del 32% conforme a las solicitudes gestionadas el año anterior.

El plazo medio de resolución de quejas y reclamaciones se sitúa en torno a los 55 días, cifra que supone un aumento respecto al ejercicio anterior (35 días en 2014). En este sentido, hay que tener en cuenta, no solo el incremento de los expedientes (un 26% más respecto a 2014), sino que se aprecia una mayor complejidad de las materias o motivos de las quejas y reclamaciones. Esta cifra no obstante se encuentra por debajo del plazo de dos meses que concede la Orden ECO/734/2004, de 11 marzo para la resolución de las quejas y reclamaciones.

b) Criterios generales contenidos en las resoluciones

Las resoluciones se han emitido con observancia rigurosa de las normas de buen gobierno y prácticas bancarias, transparencia y protección de los usuarios financieros, teniendo en cuenta las manifestaciones formalmente expresadas por los clientes y los informes emitidos por las oficinas, departamentos y empresas del Grupo afectados, y fundamentando los dictámenes en los documentos contractuales suscritos con los clientes.

44. BALANCES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 Y 2014 Y CUENTAS DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS, ESTADOS DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS, ESTADOS TOTALES DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO Y ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO DE IBERCAJA BANCO, S.A. CORRESPONDIENTES A LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 Y 2014

Balances consolidados al 31 de diciembre de 2015 y 2014

(Miles de euros)	Activo	2015	2014*
Caja y depósitos en bancos centrales		532.616	434.700
Cartera de negociación		39.872	53.999
Valores representativos de deuda		690	959
Derivados de negociación		39.182	53.040
<i>Pro-memoria: Prestados o en garantía</i>		–	–
Activos financieros disponibles para la venta		10.179.266	9.471.223
Valores representativos de deuda		9.771.049	8.981.953
Instrumentos de capital		408.217	489.270
<i>Pro-memoria: Prestados o en garantía</i>		6.163.518	3.618.820
Inversiones crediticias		36.176.524	36.048.514
Depósitos en entidades de crédito		486.747	834.981
Crédito a la clientela		33.737.277	34.709.965
Valores representativos de deuda		1.952.500	503.568
<i>Pro-memoria: Prestados o en garantía</i>		6.083.916	4.977.648
Cartera de inversión a vencimiento		2.662.571	6.681.685
<i>Pro-memoria: Prestados o en garantía</i>		1.919.326	4.399.885
Ajustes a activos financieros por macro-coberturas		–	128.992
Derivados de cobertura		354.998	492.742
Activos no corrientes en venta		149.166	189.233
Participaciones		793.206	857.624
Entidades asociadas		77.543	90.239
Entidades multigrupo		38.329	46.685
Entidades del Grupo		677.334	720.700
Contratos de seguros vinculados a pensiones		118.947	130.467
Activo material		853.833	882.266
Inmovilizado material		546.631	560.898
<i>De uso propio</i>		546.631	560.898
Inversiones inmobiliarias		307.202	321.368
<i>Pro-memoria: Adquirido en arrendamiento financiero</i>		–	–
Activo intangible		185.638	189.373
Fondo de comercio		128.065	128.065
Otro activo intangible		57.573	61.308
Activos fiscales		1.465.057	1.516.596
Corrientes		5.671	8.106
Diferidos		1.459.386	1.508.490
Resto de activos		141.949	94.908
Total activo		53.653.643	57.172.322
Pro-memoria			
Riesgos contingentes		623.101	638.663
Compromisos contingentes		3.230.731	3.273.191

* Se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos.

(Miles de euros)	Pasivo y patrimonio neto	2015	2014*
Cartera de negociación		35.970	48.462
Derivados de negociación		35.970	48.462
Pasivos financieros a coste amortizado		49.988.126	53.060.501
Depósitos de bancos centrales		2.053.035	4.848.302
Depósitos de entidades de crédito		4.895.683	3.227.669
Depósitos de la clientela		41.229.546	43.060.404
Débitos representados por valores negociables		159.555	691.732
Pasivos subordinados		1.051.041	560.582
Otros pasivos financieros		599.266	671.812
Ajustes a pasivos financieros por macro-coberturas		6.930	6.668
Derivados de cobertura		325.433	596.975
Provisiones		305.034	328.517
Fondos para pensiones y obligaciones similares		129.208	143.696
Provisiones para impuestos y otras contingencias legales		10.150	10.150
Provisiones para riesgos y compromisos contingentes		24.834	26.089
Otras provisiones		140.842	148.582
Pasivos fiscales		300.816	373.833
Corrientes		322	251
Diferidos		300.494	373.582
Resto de pasivos		157.263	173.525
Total pasivo		51.119.572	54.588.481
Fondos propios		2.418.105	2.367.434
Capital		2.144.276	2.611.730
Reservas		226.960	(315.512)
Resultado del ejercicio		46.869	71.216
Ajustes por valoración		115.966	216.407
Activos financieros disponibles para la venta		115.846	216.255
Resto		120	152
Total patrimonio neto		2.534.071	2.583.841
Total pasivo y patrimonio neto		53.653.643	57.172.322

* Se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos.

Cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2015 y 2014

(Miles de euros)	2015	2014*
Intereses y rendimientos asimilados	901.843	1.184.844
Intereses y cargas asimiladas	399.788	602.560
Margen de intereses	502.055	582.284
Rendimiento de instrumentos de capital	137.218	87.937
Comisiones percibidas	261.786	262.737
Comisiones pagadas	8.702	15.167
Resultado de operaciones financieras (neto)	81.228	414.908
Cartera de negociación	1.593	2.711
Instrumentos financieros no valorados a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	79.823	429.805
Otros	(188)	(17.608)
Diferencias de cambio (neto)	80	270
Otros productos de explotación	22.555	18.279
Otras cargas de explotación	55.877	82.585
Margen bruto	940.343	1.268.663
Gastos de administración	562.271	683.330
Gastos de personal	383.114	489.945
Otros gastos generales de administración	179.157	193.385
Amortización	44.654	48.232
Dotaciones a provisiones (neto)	36.711	(5.945)
Pérdidas por deterioro de activos financieros (neto)	203.450	345.920
Inversiones crediticias	199.307	309.971
Otros instrumentos financieros no valorados a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	4.143	35.949
Resultado de la actividad de explotación	93.257	197.126
Pérdidas por deterioro del resto de activos (neto)	48.294	76.793
Fondo de comercio y otro activo intangible	-	-
Otros activos	48.294	76.793
Ganancias (pérdidas) en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta	19.542	6.638
Diferencia negativa en combinaciones de negocio	-	-
Ganancias (pérdidas) de activos no corrientes en venta no clasificados como operaciones interrumpidas	(8.633)	(21.649)
Resultado antes de impuestos	55.872	105.322
Impuesto sobre beneficios	9.003	34.106
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	46.869	71.216
Resultado de operaciones interrumpidas (neto)	-	-
Resultado del ejercicio	46.869	71.216

* Se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos.

Estados de ingresos y gastos reconocidos correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2015 y 2014

(Miles de euros)	2015	2014*
A) Resultado del ejercicio	46.869	71.216
B) Otros ingresos y gastos reconocidos	(96.639)	118.027
B.1) Partidas que no serán reclasificadas a resultados	3.802	(4.819)
Pérdidas y ganancias actuariales en planes de pensiones de prestación definida	5.432	(6.884)
Activos no corrientes en venta	-	-
Impuesto sobre beneficios relacionado con partidas que no serán reclasificadas a resultados	(1.630)	2.065
B.2) Partidas que podrán ser reclasificadas a resultados	(100.441)	122.846
Activos financieros disponibles para la venta	(168.187)	175.542
Ganancias (pérdidas) por valoración	(40.936)	211.283
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias	(127.251)	(35.741)
Otras reclasificaciones	-	-
Coberturas de los flujos de efectivo	-	-
Ganancias (pérdidas) por valoración	-	-
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias	-	-
Importes transferidos al valor inicial de las partidas cubiertas	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
Coberturas de inversiones netas en negocios en el extranjero	-	-
Ganancias (pérdidas) por valoración	-	-
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
Diferencias de cambio	-	-
Ganancias (pérdidas) por valoración	-	-
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
Activos no corrientes en venta	-	-
Ganancias (pérdidas) por valoración	-	-
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
Resto de ingresos y gastos reconocidos	(42)	(43)
Impuesto sobre beneficios relacionados con partidas que podrán ser reclasificadas a resultados	67.788	(52.653)
C) Total ingresos y gastos reconocidos	(49.770)	189.243

* Se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos.

Estado total de cambios en el patrimonio neto correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2015

(Miles de euros)

	Fondos propios						Total patrimonio neto	
	Capital	Prima de emisión	Reservas	Resultado del ejercicio	Divid. y retribuc.	Total fondos propios		Ajustes por valoración
I. Saldo final al 31-12-2014	2.611.730	-	(315.512)	71.216	-	2.367.434	216.407	2.583.841
Ajuste por cambios de criterio contable	-	-	-	-	-	-	-	-
Ajuste por errores	-	-	-	-	-	-	-	-
II. Saldo inicial ajustado	2.611.730	-	(315.512)	71.216	-	2.367.434	216.407	2.583.841
Total ingresos y gastos reconocidos	-	-	3.802	46.869	-	50.671	(100.441)	(49.770)
Otras variaciones del patrimonio neto	(467.454)	-	538.670	(71.216)	-	-	-	-
Aumentos de capital	-	-	-	-	-	-	-	-
Reducciones de capital	(467.454)	-	467.454	-	-	-	-	-
Conversión de pasivos financieros en capital	-	-	-	-	-	-	-	-
Incrementos de otros instrumentos de capital	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclasificación de pasivos financieros a otros instrumentos de capital	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclasificación de otros instrumentos de capital a pasivos financieros	-	-	-	-	-	-	-	-
Distribución divididas	-	-	-	-	-	-	-	-
Operaciones con instrumentos de capital propio (neto)	-	-	-	-	-	-	-	-
Trasposos entre partidas de patrimonio neto	-	-	71.216	(71.216)	-	-	-	-
Incrementos (reducciones) por combinaciones de negocios	-	-	-	-	-	-	-	-
Pagos con instrumentos de capital	-	-	-	-	-	-	-	-
Resto de incrementos (reducciones) de patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	-	-
III. Saldo final al 31-12-2015	2.144.276	-	226.960	46.869	-	2.418.105	115.966	2.534.071

Estado total de cambios en el patrimonio neto correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2014

(Miles de euros)

	Fondos propios							
	Capital	Prima de emisión	Reservas	Resultado del ejercicio	Divid. y retribuc.	Total fondos propios	Ajustes por valoración	Total patrimonio neto
I. Saldo final al 31-12-2013	2.611.730	-	(220.387)	(63.940)	-	2.327.403	64.307	2.391.710
Ajuste por cambios de criterio contable	-	-	(26.366)	-	-	(26.366)	29.254	2.888
Ajuste por errores	-	-	-	-	-	-	-	-
II. Saldo inicial ajustado	2.611.730	-	(246.753)	(63.940)	-	2.301.037	93.561	2.394.598
Total ingresos y gastos reconocidos	-	-	(4.819)	71.216	-	66.397	122.846	189.243
Otras variaciones del patrimonio neto	-	-	(63.940)	63.940	-	-	-	-
Aumentos de capital	-	-	-	-	-	-	-	-
Conversión de pasivos financieros en capital	-	-	-	-	-	-	-	-
Incrementos de otros instrumentos de capital	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclasificación de pasivos financieros a otros instrumentos de capital	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclasificación de otros instrumentos de capital a pasivos financieros	-	-	-	-	-	-	-	-
Distribución dividendos	-	-	-	-	-	-	-	-
Operaciones con instrumentos de capital propio (neto)	-	-	-	-	-	-	-	-
Trasposos entre partidas de patrimonio neto	-	-	(63.940)	63.940	-	-	-	-
Incrementos (reducciones) por combinaciones de negocios	-	-	-	-	-	-	-	-
Pagos con instrumentos de capital	-	-	-	-	-	-	-	-
Resto de incrementos (reducciones) de patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	-	-
III. Saldo final al 31-12-2014*	2.611.730	-	(315.512)	71.216	-	2.367.434	216.407	2.583.841

* Se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos.

Estados de flujos de efectivo correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2015 y 2014

(Miles de euros)	2015	2014*
Flujos de efectivo de las actividades de explotación	(2.770.276)	(4.428.704)
Resultado del ejercicio	46.869	71.216
Ajustes para obtener los flujos de efectivo de las actividades de explotación	413.849	408.562
Amortización	44.654	48.232
Otros ajustes	369.195	360.330
Aumento/disminución neto de los activos de explotación	573.445	(3.405.647)
Cartera de negociación	14.130	(19.843)
Otros activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	–	–
Activos financieros disponibles para la venta	(1.079.631)	(6.589.995)
Inversiones crediticias	1.394.574	3.268.554
Otros activos de explotación	244.372	(64.363)
Aumento/disminución neto de los pasivos de explotación	(3.688.591)	(1.515.055)
Cartera de negociación	(12.492)	20.916
Otros pasivos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	–	–
Pasivos financieros a coste amortizado	(3.359.692)	(1.786.340)
Otros pasivos de explotación	(316.407)	250.369
Cobros/pagos por impuesto sobre beneficios	(115.848)	12.220
Flujos de efectivo de las actividades de inversión	2.415.641	4.486.727
Pagos	(22.151)	(413.142)
Activos materiales	(13.610)	(64.972)
Activos intangibles	(8.190)	(11.556)
Participaciones	–	(314.418)
Otras unidades de negocio	–	–
Activos no corrientes y pasivos asociados en venta	(351)	(22.196)
Cartera de inversión a vencimiento	–	–
Otros pagos relacionados con actividades de inversión	–	–
Cobros	2.437.792	4.899.869
Activos materiales	28.529	27.504
Activos intangibles	360	–
Participaciones	25.214	8.077
Otras unidades de negocio	–	–
Activos no corrientes y pasivos asociados en venta	38.363	11.602
Cartera de inversión a vencimiento	2.345.326	4.852.686
Otros cobros relacionados con actividades de inversión	–	–

* Se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos.

Estados de flujos de efectivo correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2015 y 2014

(Miles de euros)	2015	2014*
Flujos de efectivo de las actividades de financiación	482.747	(395.841)
Pagos	(17.253)	(5.270)
Dividendos	-	-
Pasivos subordinados	(17.253)	(5.270)
Otros pagos relacionados con actividades de financiación	-	-
Cobros	500.000	-
Pasivos subordinados	500.000	-
Emisión de instrumentos de capital propio	-	-
Otros cobros relacionados con actividades de financiación	-	-
Incorporación Cajatres	-	401.111
Efecto de las variaciones de los tipos de cambio	-	-
Aumento (disminución) neto del efectivo y equivalentes	128.112	453.864
Efectivo y equivalentes al inicio del período	462.355	8.491
Efectivo y equivalentes al final del período	590.467	462.355
Pro-memoria:		
Componentes del efectivo y equivalentes al final del período		
Caja	194.600	191.427
Saldos equivalentes al efectivo en bancos centrales	338.016	243.273
Saldos netos a la vista mantenidos con entidades de crédito	57.851	27.655
Total efectivo y equivalentes al final del período	590.467	462.355

* Se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos.

ANEXO I. INFORMACIÓN SOBRE PARTICIPACIONES EN ENTIDADES DEPENDIENTES, MULTIGRUPO Y ASOCIADAS

Entidades del Grupo:

Entidad	Domicilio	País de residencia	Porcentaje de participación			
			2015		2014	
			Directa	Indirecta	Directa	Indirecta
Agencia de Viajes de la Caja Badajoz, S.A.	P.º de San Francisco, 18, Badajoz	España	-	-	80,00%	-
AnexaCapital, S.A.U.	P.º Constitución 4, Zaragoza	España	100,00%	-	100,00%	-
Asociación Técnica de Cajas de Ahorro, A.I.E. (en liquidación)	P.º de Isabel la Católica, 6, 7.º planta, Zaragoza	España	100,00%	-	-	-
Badajoz Siglo XXI, S.A.	P.º Fluvial, 15, Badajoz	España	100,00%	-	100,00%	-
CAI Inmuebles, S.A.	P.º Constitución, 4, 5.º planta, Zaragoza	España	100,00%	-	100,00%	-
CAI Mediación de Seguros, S.A.	P.º Constitución, 4, 1.º planta, Zaragoza	España	-	-	100,00%	-
CAI Viajes, S.A.	P.º de Isabel la Católica, 6, Zaragoza	España	-	-	100,00%	-
Caja 3 Gestión, S.A.	Pza. Basilio Paraíso, 2, Zaragoza	España	-	-	100,00%	-
Caja de Badajoz Vida y Pensiones, S.A. de Seguros	P.º Fluvial, 15, Badajoz	España	-	-	100,00%	-
Caja Inmaculada Energía e Infraest., S.A.	P.º Constitución, 4, Zaragoza	España	100,00%	-	100,00%	-
Cajaragón, S.L.	Pza. Basilio Paraíso, 2, Zaragoza	España	75,00%	25,00%	75,00%	25,00%
Cartera de Inversiones Lusitania, S.L.	P.º Fluvial, 15, Badajoz	España	100,00%	-	100,00%	-
Cerro Goya, S.L.	P.º Constitución, 4, 5.º planta, Zaragoza	España	98,70%	1,30%	98,70%	1,30%
Cerro Murillo, S.A.	P.º Constitución, 4, 5.º planta, Zaragoza	España	99,77%	0,23%	99,77%	0,23%
Dopar Servicios, S.L.	C/ Juan de la Cierva, 23, Zaragoza	España	50,00%	7,50%	50,00%	7,50%
Enclama, S.L.	C/ Juan de la Cierva, 23, Zaragoza	España	50,00%	7,50%	50,00%	7,50%
Espacio Industrial Cronos, S.A.	P.º Constitución, 4, 5.º planta, Zaragoza	España	100,00%	-	100,00%	-
Gedeco Zona Centro, S.L.	P.º Constitución, 4, 5.º planta, Zaragoza	España	-	100,00%	-	100,00%
Gestión de Inmuebles Salduvia (antes Ibercaja Servicios Inmobiliarios, S.A.)	P.º Constitución, 4, 5.º planta, Zaragoza	España	99,00%	1,00%	99,00%	1,00%
Grupo Alimentario Naturiber, S.A.	C/ Virgen Pilar Parcela 4, Fuenterrabie de Salvatierra (Salamanca)	España	74,40%	-	89,41%	-
Ibercaja Gestión de Inmuebles, S.A.	P.º Constitución, 10, entlo. izda., Zaragoza	España	100,00%	-	100,00%	-
Ibercaja Gestión, S.G.I.I.C., S.A.	P.º Constitución, 4, 3.º planta, Zaragoza	España	99,80%	0,20%	99,80%	0,20%
Ibercaja Leasing y Financiación, S.A.	P.º Constitución, 4, 1.º planta, Zaragoza	España	99,80%	0,20%	99,80%	0,20%
Ibercaja Mediación de Seguros, S.A.	P.º Constitución, 4, 1.º planta, Zaragoza	España	100,00%	-	100,00%	-
Ibercaja Participaciones Empresariales, S.A.	P.º Constitución, 4, 4.º planta, Zaragoza	España	100,00%	-	100,00%	-
Ibercaja Patrimonios, S.A.	P.º Constitución, 4, 3.º planta, Zaragoza	España	100,00%	-	100,00%	-
Ibercaja Pensión, E.G.F.P., S.A.	P.º Constitución, 4, 8.º planta, Zaragoza	España	100,00%	-	100,00%	-
Ibercaja Viajes, S.A.	Pza. Basilio Paraíso, 2, Zaragoza	España	100,00%	-	100,00%	-
Ibercaja Vida, S.A.	P.º Constitución, 4, 8.º planta, Zaragoza	España	100,00%	-	100,00%	-
Ibercaja, S.A.	Pza. Basilio Paraíso, 2, Zaragoza	España	100,00%	-	100,00%	-
Iberprofín, S.L.	P.º Constitución, 4, 4.º planta, Zaragoza	España	95,00%	5,00%	95,00%	5,00%
Inmobiliaria Impulso XXI, S.A.	P.º Constitución, 4, 5.º planta, Zaragoza	España	100,00%	-	100,00%	-
Inmobinsa Inversiones Inmobiliarias, S.A.	P.º Constitución, 4, 5.º planta, Zaragoza	España	-	100,00%	-	100,00%
Mantenimiento de Promociones Urbanas, S.A.	P.º Sagasta, 4, Zaragoza	España	100,00%	-	100,00%	-
Radio Huesca, S.A.	C/ Alcalde Cardenera, 1, Huesca	España	-	-	100,00%	-
Residencial Murillo, S.A.	P.º Constitución, 4, 5.º planta, Zaragoza	España	100,00%	-	100,00%	-
Servicios a Distancia IBD, S.L.	C/ Bari, 49, Zaragoza	España	95,00%	5,00%	95,00%	5,00%
Telehuesca, S.L.	C/ Alcalde Cardenera, 1, Huesca	España	-	-	-	100,00%
Tipo Línea, S.A.	C/ Isla Mallorca, s/n, Zaragoza	España	100,00%	-	100,00%	-
Viajes Caja Círculo, S.A.	Avda. Cid, 6 bis, traseras bajo, Burgos	España	-	-	75,00%	-

Entidades multigrupo:

Entidad	Domicilio	País de residencia	Porcentaje de participación			
			2015		2014	
			Directa	Indirecta	Directa	Indirecta
Aramón Montañas de Aragón, S.A.	Pza. Aragón, 1, Zaragoza	España	50,00%	-	50,00%	-
Ciudad del Corredor, S.L.	C/ Gran Vía, 15, of. 1-3, Madrid	España	-	50,00%	-	50,00%
Corredor del Iregua, S.L.	Avda. Pío XII, 1, Bajo, Logroño	España	-	50,00%	-	50,00%
Desarrollos Vivir Zaragoza, S.A.	C/ San Pablo, 61, Zaragoza	España	-	-	-	50,00%
Ibervalor Energía Aragonesa, S.A.	P.º Constitución, 4, Zaragoza	España	50,00%	-	50,00%	-
Montis Locare, S.L. (en liquidación)	Pza. Aragón, 11, Zaragoza	España	47,73%	-	47,73%	-
Promociones Palacete del Cerrillo, S.L.	P.º Castellana, 95, 18.º pta., of. 18-24, Madrid	España	-	33,33%	-	33,33%

Entidades asociadas:

Entidad	Domicilio	País de residencia	Porcentaje de participación			
			2015		2014	
			Directa	Indirecta	Directa	Indirecta
Aliancia Inversiones en Inmuebles Dos, S.L. (en liquidación)	C/Miguel Ángel, 11, Madrid	España	-	-	25,75%	-
Anglia Real Estate, S.L.	Rambla Catalunya, 135, 4.º planta 1.º, Barcelona	España	-	-	-	35,56%
Araven, S.L.	Pol. Ind. Malpica, C/ E, n.º 7, Zaragoza	España	-	50,00%	-	50,00%
Asociación Técnica de Cajas de Ahorro, A.I.E. (en liquidación)	P.º de Isabel la Católica, 6, 7.º planta, Zaragoza	España	-	-	31,00%	-
C y E Badajoz Servicios Sociosanitarios, S.A.	Avda. Juan Carlos I, 17, entpta., Badajoz	España	33,00%	-	33,00%	-
CAI Seguros Generales, Seguros y Reaseguros, S.A.	P.º Constitución, 4, 2.º planta, Zaragoza	España	50,00%	-	50,00%	-
Capital Innovación y Crecimiento, S.A., S.C.R.	P.º Independencia, 32, 5.º C, Zaragoza	España	45,77%	-	45,77%	-
Centro de Transportes Aduana de Burgos, S.A.	Ctra. Madrid-Hrún (Villafria), (km 245), Burgos	España	25,45%	-	25,45%	-
Cerro de Mahí, S.L.	Pza. Roma, F-1, 1.º planta, of. 5, Zaragoza	España	-	33,33%	-	33,33%
Chip Audiovisual S.A.	P.º Independencia 29 Zaragoza	España	-	-	17,50%	-
Concessia Cartera y Gestión de Infraest., S.A.	C/ Severo Ochoa, 3, of 4B, Las Rozas Madrid	España	27,65%	-	23,73%	-
Districlima Zaragoza, S.L.	Avda. Ranillas, 107, Zaragoza	España	35,00%	-	35,00%	-
Europea Desarrollos Urbanos, S.L.	C/ Arturo Soria, 65, Madrid	España	-	20,00%	-	20,00%
Heraldo de Aragón, S.A.	P.º Independencia, 29, Zaragoza	España	39,94%	-	39,94%	-
Imaginarium, S.A.*	Plat. Log. Plaza, C/ Oisca,4, Zaragoza	España	-	-	10,65%	16,38%
Inmourbe, F.I.I.F	Rua Ramalho Ortigao, 51, Lisboa	Portugal	-	32,78%	-	32,78%
Liderazgo Inmobiliario de Aragón, S.A.	C/ Josefa Amar y Borbón, 1, Zaragoza	España	-	50,00%	-	50,00%
Mobart Círculo Participaciones, S.L.	Ctra. Madrid-Hrún (Villafria), (km 245), Burgos	España	50,00%	-	50,00%	-
Negio Constructora, S.A.	Avda. Diagonal Plaza, s/n, Zaragoza	España	-	20,00%	-	20,00%
Nuevas Energías de Castilla, S.A.	Avda. Cid Campeador, 4, 1.º C, Burgos	España	-	-	48,00%	-
Nuevos Materiales de Construcción, S.A.	C/ San Norberto, 26, Madrid	España	21,93%	-	21,93%	-
Ocho17 Eficiencia Energética, S.L.	P.º Isabel la Católica, 6, Zaragoza	España	17,94%	2,42%	17,94%	2,42%
Parque Tecnológico del Motor de Aragón, S.A.	Ctra. TE-V 7033 Km. 1, Alcañiz (Teruel)	España	-	-	12,46%	10,50%
Plataforma Logística de Zaragoza, PLAZA, S.A.	P.º María Agustín, 36, Zaragoza	España	30,58%	-	30,58%	-
Prames Audiovisual, S.A.	Camino Molinos, 32 Zaragoza	España	-	-	40,00%	-
Promopuerto 2006, S.L.	P.º Independencia, 4, 5.ª pta., Zaragoza	España	-	45,70%	-	45,70%
Proyectos y Realizaciones Aragonesas de Montaña, Escalada y Senderismo, S.A.	Camino Molinos, 32, Zaragoza	España	31,28%	-	31,28%	-
Publicaciones y Ediciones Alto Aragón, S.A.	Ronda de la Estación, 4, Huesca	España	-	-	46,78%	-
Residencia Jardín Nuestra Sra. María Auxiliadora, S.A.	C/ Obispo Tobar, s/n. Tardajos (Burgos)	España	40,00%	-	40,00%	-
Rioja Nueva Economía, S.A.	Gran Vía Rey Juan Carlos I, 9, Logroño	España	42,55%	-	42,55%	-
Sociedad Gestora del Conjunto Paleontológico de Teruel, S.A.	Pol. Ind. Los Llanos, s/n, Teruel	España	23,41%	-	23,41%	-
Sociedad para la Promoción y Desarrollo Empresarial de Teruel, S.A.	C/ Los Enebros, 74, Teruel	España	22,16%	-	22,16%	-
Solavanti, S.L.	Avda. Academia Gral. Militar, 52, Zaragoza	España	-	20,00%	-	20,00%
Turolense del Viento, S.L.	C/ Los Enebros, 74, Ed. Galileo, 2.º planta, Teruel	España	-	20,00%	-	20,00%
Viacajas, S.L.	C/ Alcalá, 27, Madrid	España	19,30%	-	24,41%	-

* Sociedad cotizada en el Mercado Alternativo Bursátil. Su valor razonable a 31 de diciembre de 2014 era de 2.208 miles de euros

ANEXO II. INFORMACIÓN FINANCIERA DE PARTICIPACIONES EN ENTIDADES DEPENDIENTES, MULTIGRUPO Y ASOCIADAS

Entidades del Grupo:

(Miles de euros)

Entidad	Fecha estados financieros	Aportación al resultado consolidado		Aportación a las reservas consolidadas		Minoritarios	
		2015	2014	2015	2014	2015	2014
Agencia de Viajes de la Caja Badajoz, S.A.	-	98	6	(98)	(348)	-	(5)
Anexa Capital, S.A.U.	dic-15	1.829	3.342	(1.272)	20	-	-
Araprom, S.A.	-	-	(6)	-	-	-	-
Arcai Inmuebles, S.A.	-	-	(854)	-	-	-	-
Asociación Técnica de Cajas de Ahorro, A.I.E. (en liquidación)	dic-15	-	-	-	-	-	-
Badajoz Siglo XXI	dic-15	(11.488)	(1.479)	(1.002)	(10.009)	-	-
CAI Inmuebles, S.A.	dic-15	(203.181)	1.982	(530)	(205.164)	-	-
CAI Mediación de Seguros, S.A.	-	-	1.089	-	3.514	-	-
Caja 3 Gestión, S.A.	-	138	(121)	(138)	1.495	-	-
CAI Viajes, S.A.	-	-	29	-	300	-	-
Caja Badajoz Vida y Pensiones, seguros y Reaseguros, S.A.	-	-	3.350	-	10.698	-	-
Caja Inmaculada Energía e Infraestructuras, S.A.	dic-15	55	31	(126)	24	-	-
Cajaragón, S.L.	dic-15	(2)	-	-	(2)	-	-
Cartera de Inversiones Lusitania, S.L.	dic-15	568	(76)	(745)	644	-	-
Cerro Goya, S.L.	dic-15	(3.644)	(3.631)	(370)	(11)	-	-
Cerro Murillo, S.A.	dic-15	(124)	(66.595)	(57.286)	(131)	-	-
Dopar Servicios, S.L.	dic-15	234	10	(25)	224	98	115
Enclama, S.L.	dic-15	322	119	124	204	198	152
Espacio Industrial Cronos, S.A.	dic-15	(10.163)	(2.438)	823	(7.725)	-	-
Gedeco Zona Centro, S.L.	dic-15	(18.988)	(177)	85	(18.812)	-	-
Gestión de Inmuebles Salduvia (antes Ibercaja Servicios Inmobiliarios, S.A.)	dic-15	378	59	705	319	-	-
Golf del Puerto, S.A.	-	-	(842)	-	-	-	-
Grupo Alimentario Naturiber, S.A.	oct-15	(7.279)	117	(237)	(7.357)	813	285
Ibercaja, S.A.	dic-15	(22.443)	686	273	(23.237)	-	-
Ibercaja Banco, S.A.	dic-15	226.960	71.216	46.869	(315.512)	-	-
Ibercaja Gestión, S.A.	dic-15	45.483	24.441	32.181	45.042	-	-
Ibercaja Gestión de Inmuebles, S.A.	dic-15	40	8	4	32	-	-
Ibercaja Leasing y Financiación, S.A.	dic-15	15.219	823	1.527	14.395	-	-
Ibercaja Mediación de Seguros, S.A.	dic-15	39.390	24.121	20.489	34.606	-	-
Ibercaja Participaciones Empresariales, S.A.	dic-15	53	14	45	71	-	-
Ibercaja Patrimonios, S.A.	dic-15	2.074	847	1.148	1.989	-	-
Ibercaja Pensión, S.A.	dic-15	24.400	10.495	11.253	23.932	-	-
Ibercaja Viajes, S.A.	dic-15	489	(116)	(9)	220	-	-
Ibercaja Vida, S.A.	dic-15	352.705	80.422	89.979	258.401	-	-
Iberprofín, S.L.	dic-15	25	36	56	25	-	-
Inmobiliaria Impulso XXI, S.A.	dic-15	(27.512)	344	124	(27.855)	-	-

(Miles de euros)

Entidad	Fecha estados financieros	Aportación al resultado consolidado		Aportación a las reservas consolidadas		Minoritarios	
		2015	2014	2015	2014	2015	2014
Inmobinsa Inversiones Inmobiliarias, S.A.	dic-15	25.513	210	539	24.828	-	-
Interchip, S.A.	-	-	66	-	-	-	-
Inversiones Turísticas y Deportivas, S.L.	-	-	(379)	-	-	-	-
Mantenimiento de Promociones Urbanas, S.A.	dic-15	222	61	49	222	-	-
Método 21 S.L.	-	-	4.464	-	-	-	-
Nuevas Inversiones Aragonesas 2011, S.L.	-	-	(12)	-	-	-	-
Promociones Inmobiliarias Berben el Puerto, S.L.	-	-	(1)	-	-	-	-
Radio Huesca, S.A.	-	(1)	(352)	1	1.076	-	-
Residencial Murillo, S.A.	dic-15	(39.037)	(54.350)	(60.687)	15.318	-	-
Servicios a Distancia, IBD S.L.	dic-15	52	153	189	36	-	-
Telehuesca, S.L.	-	3	(50)	(3)	(208)	-	-
Tintas Arzubialde, S.L.	-	-	(176)	-	-	-	-
Tipo Línea, S.A.	dic-15	1.253	(341)	(225)	1.594	-	-
Viajes Caja Círculo, S.A.	-	95	187	(95)	(794)	-	(20)
Viviendas Caja Círculo, S.A.	-	-	335	-	-	-	-

Entidad	Fecha estados financieros	Información financiera					
		2015			2014		
		Capital	Reservas y Aj. Val.	Resultado	Capital	Reservas y Aj. Val.	Resultado
Agencia de Viajes de la Caja Badajoz, S.A.	-	-	98	(98)	454	(348)	6
AnexaCapital, S.A.U.	dic-15	18.293	1.823	(1.272)	18.293	20	3.342
Araprom, S.A.	-	-	-	-	60	49	(7)
Arcai Inmuebles, S.A.	-	-	-	-	2.060	(81.839)	(854)
Asociación Técnica de Cajas de Ahorro, A.I.E. (en liquidación)	dic-15	100	-	-	-	-	-
Badajoz Siglo XXI	dic-15	40.950	2.162	(1.002)	40.950	3.641	(1.479)
CAI Inmuebles, S.A.	dic-15	64	(203.181)	(530)	64	(205.164)	1.982
CAI Mediación de Seguros, S.A.	-	-	-	-	60	3.514	1.089
CAI Viajes, S.A.	-	-	-	-	60	300	29
Caja 3 Gestión, S.A.	-	-	138	(138)	5.000	1.495	(121)
Caja Badajoz Vida y Pensiones, Seguros y Reaseguros, S.A.	-	-	-	-	11.720	38.487	3.350
Caja Inmaculada Energía e Infraestructuras, S.A.	dic-15	1.154	9.631	(126)	1.154	9.600	31
Cajaragón, S.L.	dic-15	4	(2)	-	4	(2)	-
Cartera de Inversiones Lusitania, S.L.	dic-15	16.814	(3.100)	(745)	16.814	(3.260)	(76)
Cerro Goya, S.L.	dic-15	13.503	(3.644)	(370)	13.503	(11)	(3.631)
Cerro Murillo, S.A.	dic-15	155.775	293	(57.286)	222.381	(131)	(66.595)
Dopar Servicios, S.L.	dic-15	20	234	(25)	20	224	10
Enclama, S.L.	dic-15	20	322	124	20	204	119
Espacio Industrial Cronos, S.A.	dic-15	28	(10.163)	823	28	(7.725)	(2.438)
Gedeco Zona Centro, S.L.	dic-15	7.185	(14.508)	85	7.185	(14.332)	(177)
Gestión de Inmuebles Salduva (antes Ibercaja Servicios Inmobiliarios, S.A.)	dic-15	60	378	705	60	319	59
Golf del Puerto, S.A.	-	-	-	-	9.006	(40.745)	(842)
Grupo Alimentario Naturiber, S.A.	oct-15	12.217	(7.279)	(237)	12.217	(7.357)	117
Ibercaja, S.A.	dic-15	73.715	(22.443)	273	73.715	(23.237)	686
Ibercaja Banco, S.A.	dic-15	2.144.276	342.926	46.869	2.611.730	(99.105)	71.216
Ibercaja Gestión, S.A.	dic-15	2.705	51.404	32.181	2.705	51.275	24.441
Ibercaja Gestión de Inmuebles, S.A.	dic-15	120	40	4	120	32	8
Ibercaja Leasing y Financiación, S.A.	dic-15	3.006	15.219	1.527	3.006	14.395	823
Ibercaja Mediación de Seguros, S.A.	dic-15	60	39.359	20.489	60	34.846	24.121
Ibercaja Participaciones Empresariales, S.A.	dic-15	150	53	45	150	71	14
Ibercaja Patrimonios, S.A.	dic-15	4.417	2.508	1.148	4.417	2.423	847
Ibercaja Pensión, S.A.	dic-15	11.010	26.271	11.253	11.010	25.926	10.495
Ibercaja Viajes, S.A.	dic-15	94	489	(9)	94	220	(116)
Ibercaja Vida, S.A.	dic-15	105.065	384.195	89.979	105.065	330.725	80.422
Iberprofin, S.L.	dic-15	50	25	56	50	25	36
Inmobiliaria Impulso XXI, S.A.	dic-15	18.000	(27.512)	124	18.000	(27.855)	344
Inmobinsa Inversiones Inmobiliarias, S.A.	dic-15	40.051	25.513	539	40.051	24.828	210
Interchip, S.A.	-	-	-	-	90	11	66
Inversiones Turísticas y Deportivas, S.L.	-	-	-	-	8.892	(9.393)	(379)
Mantenimiento de Promociones Urbanas, S.A.	dic-15	65	222	49	65	222	61
Método 21 S.L.	-	-	-	-	1.598	(1.596)	4.464

(Miles de euros)

Entidad	Fecha estados financieros	Información financiera					
		2015			2014		
		Capital	Reservas y Aj. Val.	Resultado	Capital	Reservas y Aj. Val.	Resultado
Nuevas Inversiones Aragonesas 2011, S.L.	-	-	-	-	3	13	(12)
Promociones Inmobiliarias Berben el Puerto, S.L.	-	-	-	-	121	(714)	(1)
Radio Huesca, S.A.	-	-	(1)	1	1.291	1.076	(352)
Residencial Murillo, S.A.	dic-15	132.012	(39.037)	(60.687)	132.012	15.465	(54.350)
Servicios a Distancia, IBD S.L.	dic-15	480	52	189	480	36	153
Telehuesca, S.L.	-	-	3	(3)	752	(208)	(50)
Tipo Línea, S.A.	dic-15	120	1.253	(225)	120	1.596	(341)
Viajes Caja Círculo, S.A.	-	-	95	(95)	720	(794)	187
Viviendas Caja Círculo, S.A.	-	-	-	-	60	62	335

Entidades multigrupo:

(Miles de euros)

Entidad	Fecha estados financieros	Aportación al resultado consolidado		Aportación a las reservas consolidadas		Valor de la participación	
		2015	2014	2015	2014	2015	2014
Aramón Montañas de Aragón, S.A. *	sept-15	(4.310)	(6.335)	(23.061)	(18.022)	29.787	33.772
Resto de Sociedades		(233)	(1.758)	(18.836)	(20.886)	1.132	4.703

* La información financiera de esta sociedad se refiere a las fechas indicadas, excepto para la aportación al resultado consolidado, estimado a 31 de diciembre de 2015.

(Miles de euros)

Entidad	Información financiera			
	2015		2014	
	Aramón, Montañas de Aragón, S.A.	Resto	Aramón, Montañas de Aragón, S.A.	Resto
Activo corriente	4.599	-	3.877	-
Activo no corriente	151.369	-	159.931	-
Efectivo y equivalentes	640	-	641	-
Pasivo corriente	68.937	-	71.847	-
Pasivo no corriente	5.403	-	5.038	-
Pasivos financieros corrientes	62.841	-	66.381	-
Pasivos financieros no corrientes	1.322	-	2.919	-
Ingresos ordinarios	33.252	-	34.305	-
Dividendos pagados	-	-	-	-
Total ingresos y gastos reconocidos	(9.285)	(700)	(11.187)	(658)
Resultado ejercicio actividades ordinarias	(9.560)	(700)	(11.750)	(658)
Resultado después de impuestos de las actividades interrumpidas	-	-	-	-
Otros ingresos y gastos reconocidos	275	-	384	-
Depreciación	(4.366)	-	2.587	-
Amortización	12.388	-	12.622	-
Ingresos por intereses	8	-	30	-
Gasto por intereses	3.091	-	4.716	-
Gasto/ingreso por impuesto sobre ganancias	107	-	44	-

Entidades asociadas:

(Miles de euros)

Entidad	Fecha estados financieros	Aportación al resultado consolidado		Aportación a las reservas consolidadas		Valor de la participación	
		2015	2014	2015	2014	2015	2014
Concessia Cartera y Gestión de Infraestructuras, S.A. **	oct-15*	(525)	96	2.835	352	15.371	16.748
Heraldo de Aragón, S.A. **	dic-15	(613)	(1.048)	5.709	4.566	36.826	38.183
Soc. Española de Banca de Negocios, S.A. ***	-	-	1.530	-	(10.417)	-	-
Resto de Sociedades		(3.503)	(482)	(30.238)	(38.580)	52.021	62.549

* La información financiera de esta sociedad se refiere a las fechas indicadas, excepto para la aportación al resultado consolidado, estimado a 31 de diciembre de 2015.

** Últimos datos disponibles no auditados.

*** Entidad clasificada a 31 de diciembre de 2014 como activo no corriente en venta (Nota 13).

(Miles de euros)

Entidad	Información financiera					
	2015			2014		
	Concessia Cartera y Gestión de Infraest., S.A.	Heraldo de Aragón, S.A.	Resto	Concessia Cartera y Gestión de Infraest., S.A.	Heraldo de Aragón, S.A.	Resto
Activo corriente	11.792	48.373	-	17.606	12.043	-
Activo no corriente	67.999	68.551	-	75.850	83.567	-
Pasivo corriente	1.320	22.975	-	1.842	28.200	-
Pasivo no corriente	23.342	21.846	-	20.589	12.434	-
Ingresos ordinarios	3.310	109.243	-	3.905	3.062	-
Dividendos pagados	-	-	-	-	-	-
Total ingresos y gastos reconocidos	2.242	(511)	3.945	1.314	(4.689)	(3.572)
Resultado ejercicio actividades ordinarias	2.242	(511)	3.945	1.314	(4.689)	(3.572)
Resultado después de impuestos de las actividades interrumpidas	-	-	-	-	-	-
Otros ingresos y gastos reconocidos	-	-	-	-	-	-

ANEXO III. INFORME BANCARIO ANUAL

Con fecha 27 de junio de 2014 se publicó en el Boletín Oficial del Estado la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, que transpone el artículo 89 de la Directiva 2013/36/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013 relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a la supervisión prudencial de las entidades de crédito y las empresas de inversión, por la que se modifica la Directiva 2002/87/CE (CRD IV) y se derogan las Directivas 2006/48/CE y 2006/49/CE.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 87 y la disposición transitoria decimosegunda de la Ley 10/2014, las entidades de crédito tienen la obligación de publicar como un anexo a los estados financieros auditados, especificando por países donde estén establecidas, la siguiente información en base consolidada correspondiente al último ejercicio cerrado:

- a) Denominación, naturaleza y ubicación geográfica de la actividad.
- b) Volumen de negocio.
- c) Número de empleados equivalentes a tiempo completo.
- d) Resultado bruto antes de impuestos.
- e) Impuestos sobre el resultado.
- f) Subvenciones o ayudas públicas recibidas.

En virtud de lo expuesto, se detalla a continuación la información requerida, anteriormente mencionada:

a) Denominación, naturaleza y ubicación geográfica de la actividad

Ibercaja Banco es una entidad de crédito que tiene su domicilio social en Plaza de Basilio Paraíso n.º 2, y figura inscrito en el Registro Mercantil de Zaragoza, tomo 3865, libro 0, folio 1, hoja Z-52186, inscripción 1.ª, y en el Registro Especial del Banco de España con el número 2085. Su página web corporativa (sede electrónica) es www.ibercaja.es, donde pueden consultarse los estatutos sociales y otra información pública.

Ibercaja Banco, S.A., tiene por objeto social el desarrollo de la actividad bancaria y está sujeto a la normativa y regulaciones de las entidades bancarias que operan en España.

Adicionalmente a las operaciones que lleva a cabo directamente, el Banco es cabecera de un grupo de entidades dependientes, que se dedican a actividades diversas y que constituyen, junto con él, el Grupo Ibercaja Banco. Como consecuencia de ello la entidad está obligada a elaborar, además de sus propias cuentas anuales individuales, cuentas anuales consolidadas del Grupo.

El grupo consolidado desarrolla prácticamente la totalidad de su actividad en España.

b) Volumen de negocio

En este epígrafe se muestra la información correspondiente al volumen de negocio, por países, en base consolidada. Se ha considerado como volumen de negocio el margen bruto, según aparece en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del Grupo, al cierre del ejercicio 2015:

(Miles de euros)	31-12-2015
España	1.039.637
Portugal	1.194
	1.040.831

c) Número de empleados equivalentes a tiempo completo

A continuación se muestran los datos de empleados equivalentes a tiempo completo por países al cierre de 2015:

(Miles de euros)	31-12-2015
España	5.927
Portugal	-
	5.927

d) Resultado bruto antes de impuestos

(Miles de euros)	31-12-2015
España	114.908
Portugal	3.329
	118.237

e) Impuestos sobre el resultado

(Miles de euros)	31-12-2015
España	34.109
Portugal	49
	34.158

f) Subvenciones o ayudas públicas recibidas

Durante el ejercicio 2015, no se han recibido subvenciones o ayudas públicas por parte de Ibercaja Banco, S.A., ni por ninguna sociedad del Grupo.

Otra información

El rendimiento de los activos del grupo durante el ejercicio, calculado dividiendo el beneficio neto por el balance total, es de 0,14%.

IBERCAJA BANCO, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Informe de gestión consolidado correspondiente al ejercicio 2015

SECCIÓN I: INFORME DE GESTIÓN

1. El Grupo Ibercaja: situación actual
 - 1.1. Descripción y estructura organizativa
 - 1.2. Gobierno corporativo
 - 1.3. Modelo de negocio y Plan Estratégico 2015-2017
2. Evolución y resultados del negocio
 - 2.1. Entorno económico y financiero
 - 2.2. Aspectos más relevantes del período en el Grupo Ibercaja
 - 2.3. Análisis de las principales magnitudes del balance
 - 2.4. Cuenta de resultados
3. Estructura de financiación y liquidez
4. Gestión del capital
5. Gestión de los riesgos
6. Recursos humanos y red de oficinas
7. Investigación, desarrollo y tecnología
8. Información sobre medio ambiente
9. Información sobre acciones propias
10. Otra información
 - 10.1. Política de dividendos
 - 10.2. Calificaciones de las agencias de rating
 - 10.3. Plazo medio de pago a proveedores
11. Perspectivas y evolución previsible del negocio
12. Hechos posteriores al cierre

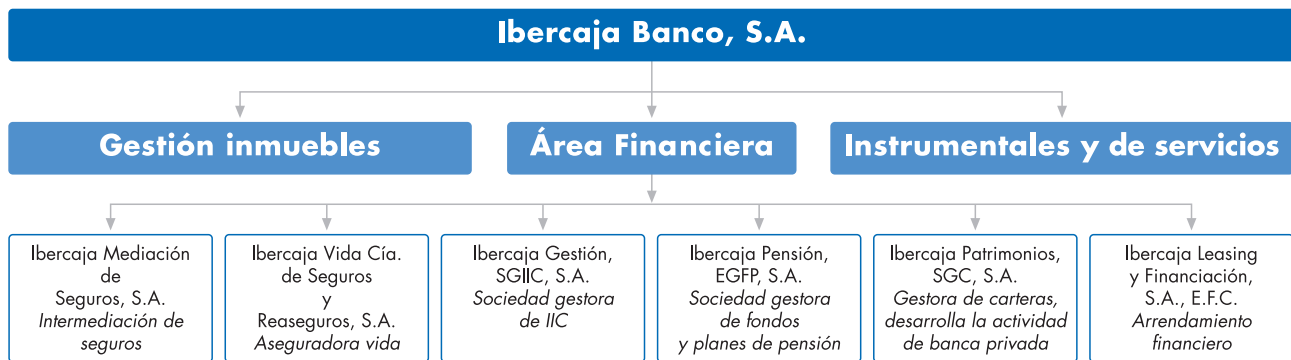
1. EL GRUPO IBERCAJA: SITUACIÓN ACTUAL

1.1. Descripción y estructura organizativa

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

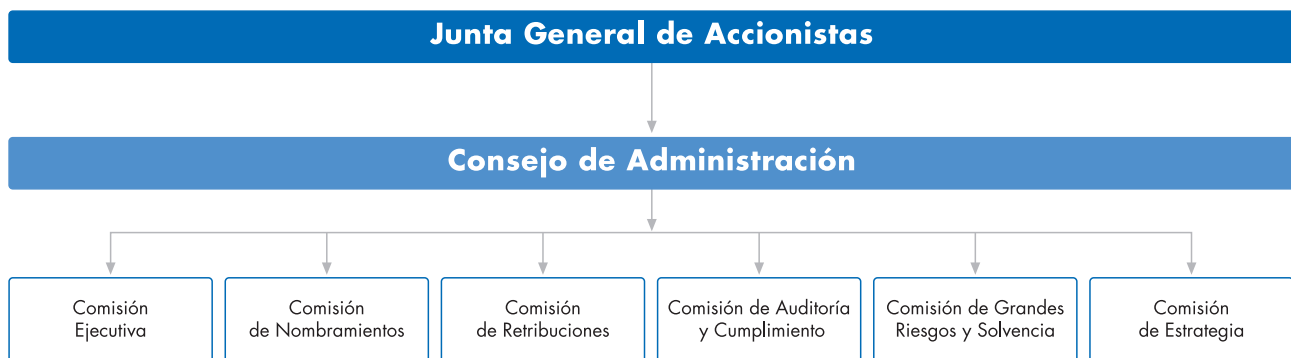
Desde el punto de vista organizativo, el Banco es cabecera de un conjunto de entidades dependientes entre las que destacan por su importancia, tanto desde el punto de vista de la diversificación de la oferta de productos bancarios como de la rentabilidad, las del Grupo Financiero, formado por sociedades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

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



1.2. Gobierno corporativo

El modelo de gobierno de Ibercaja Banco se estructura en la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración que tiene constituidas seis comisiones.



Los órganos de gobierno del Grupo Ibercaja, su composición y normas de funcionamiento están regulados en los Estatutos y en el Reglamento del Consejo de Administración, cuyo contenido se ajusta a lo previsto en la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades de crédito, el Real Decreto Ley 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital (en redacción dada por la Ley 31/2014) y al Código Unificado de Buen Gobierno.

La **Junta General de Accionistas** es el órgano supremo de decisión de la Entidad y sus acuerdos son de obligado cumplimiento por el 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 **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 Ejecutiva, de Nombramientos, de Retribuciones, de Auditoría y Cumplimiento, de Grandes Riesgos y Solvencia y de Estrategia.

Comisión Ejecutiva

La delegación permanente de facultades del Consejo de Administración a favor de la Comisión Ejecutiva comprende todas las de aquel, salvo las que sean indelegables por disposición legal o en virtud de lo dispuesto en los estatutos o en el Reglamento del Consejo.

Comisión de Nombramientos

La Comisión de Nombramientos tiene funciones de información al Consejo sobre propuestas de nombramientos. En particular le corresponde: evaluar la idoneidad de los consejeros, establecer un objetivo de representación para el sexo menos representado en el Consejo, realizar, para la Junta, las propuestas de nombramiento, reelección o cese de consejeros independientes, informar las propuestas de nombramiento y separación de altos directivos y personas con funciones clave y las condiciones básicas de sus contratos y examinar y organizar la sucesión del Presidente y del Consejero Delegado.

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 las personas cuya actividad profesional incida de manera importante en el perfil de riesgo de la Entidad.

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, 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.

Comisión de 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.

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

La composición y miembros de los diferentes órganos de gobierno, así como el equipo directivo están detallados en el Informe de Gobierno Corporativo.

Funciones de control

El Grupo cuenta con un sistema de control interno de los riesgos financieros y operativos que son consustanciales a su actividad basado en procedimientos que permiten su seguimiento y control. La Unidad de Control de Riesgos verifica el cumplimiento de los límites de riesgo aprobados por el Consejo de Administración y la Unidad de Cumplimiento Normativo supervisa la observancia de las normas legales que regulan las actividades del Grupo. Ibercaja dispone asimismo de una Unidad de Auditoría Interna que revisa el adecuado funcionamiento de los sistemas de control de riesgos, verificando el cumplimiento de las políticas, procedimientos y normas establecidas. La Comisión de Auditoría y Cumplimiento del Consejo de Administración supervisa la eficacia del control y auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgo.

El Memorando de Normas de Conducta y Seguridad Operativa está dirigido a todos los empleados y contiene un resumen de las normas, actuaciones y criterios que deben tenerse en cuenta. La Comisión de Auditoría y Cumplimiento es la responsable de aprobar sus actualizaciones y mejoras, así como de recibir la información sobre cualquier comportamiento contrario a las normas, principios y valores de la Sociedad.

1.3. Modelo de negocio y Plan Estratégico 2015-2017

El Grupo cuenta con unos activos de 58.922 millones de euros, siendo la octava entidad por volumen del sistema bancario español. Su actividad principal es la banca minorista, focalizada en la financiación a familias y pymes, la gestión del ahorro y otros servicios financieros. A nivel nacional ostenta una cuota de mercado del 2,6% en crédito, 3,5% en recursos de clientes y 3,2% en depósitos.

La Entidad tiene un posicionamiento relevante en su zona tradicional de actuación (Aragón, La Rioja, Guadalajara, Burgos y Badajoz), donde se concentra el 64% de la red y obtiene más del 59% del volumen de negocio. Posee asimismo una importante implantación en otras áreas de gran relevancia económica: Madrid y Arco Mediterráneo. En seis provincias españolas la cuota de negocio es igual o superior al 15%. A diciembre de 2015, la red alcanza 1.272 sucursales y el número de empleados se eleva a 5.963 personas.

Ibercaja apuesta por un modelo de banca universal centrado en el negocio minorista y basado en la calidad del servicio y la innovación. Atiende a una base estable de 2,8 millones de clientes: familias, empresas e instituciones públicas y privadas. Dispone de canales específicos y productos diferenciados adaptados a los distintos segmentos de clientes. Complementando la oferta de servicios bancarios tradicionales, Ibercaja ofrece los productos de su Grupo Financiero especializado en fondos de inversión, planes de pensiones, seguros, *leasing* y renting, así como los servicios de banca privada.

El Plan Estratégico 2015-2017 se presentó en febrero de 2015 con el reto de impulsar, dentro de un mercado cada vez más exigente, un negocio rentable, competitivo y creador de valor que resulte atractivo para clientes e inversores en la proyectada salida a bolsa. Los objetivos que se ha marcado son: maximizar la solvencia y rentabilidad, incrementando los ingresos recurrentes y reduciendo los costes para obtener un conjunto diversificado de fuentes de mejora de la rentabilidad, construir un proyecto empresarial reconocido por su buen

gobierno, reputación y transparencia, que goce de la máxima confianza de los clientes y la sociedad y ganar cuota de mercado en crédito y recursos creciendo en las líneas de negocio estratégicas.

En cuanto a la tendencia para los próximos trimestres, el entorno de bajos tipos de interés con el consiguiente estrechamiento de los diferenciales hace necesario desarrollar un modelo de negocio más diversificado, dirigido a la prestación de servicios financieros y menos dependientes de la evolución de los tipos. En este sentido se enmarca la potenciación de los fondos de inversión, planes de pensiones, seguros de vida, gestión de patrimonios, etc.

Las líneas de negocio del Grupo son:

Banca de particulares

La banca de particulares es el pilar fundamental en la actividad del Grupo. Gestiona 2,7 millones de clientes que aportan el 85% del volumen de negocio e incluye los segmentos de familias, banca personal y banca privada.

Las familias dan estabilidad y proporcionan los mayores porcentajes de recursos administrados e inversión crediticia. La gestión de la red de oficinas se concentra en el objetivo de captar nuevos clientes y consolidar la vinculación de los ya existentes, desarrollando propuestas atractivas adaptadas a las necesidades de cada colectivo en función de la situación familiar y los ingresos.

En la estructura de la red conviven junto a las oficinas de banca personal, centros de banca privada, oficinas de asesoramiento especializado y otras de atención rápida.

Uno de los principales objetivos del Plan Estratégico 2015-2017 es impulsar los segmentos con mayor potencial para la generación de volúmenes y resultados, entre los que se encuentra el de banca personal. Esta área atiende a clientes con un cierto patrimonio financiero a los que ofrece un modelo de gestión basado en un gestor personal que propone la planificación financiera, asesora en las inversiones y proporciona información pormenorizada de los productos y servicios que más responden a las necesidades del cliente. El Grupo Financiero desempeña un papel destacado en el diseño de productos.

Ibercaja Patrimonios SGC, S.A. es la sociedad gestora de carteras que desarrolla la actividad de banca privada del Grupo. Ofrece propuestas de inversión a clientes con un elevado patrimonio financiero, prestando un servicio especializado, a medida y de calidad. El cliente cuenta con el asesoramiento de un gestor personal y el acceso a toda clase de activos financieros. La estructura comercial está compuesta por diez sucursales.

Banca de empresas

El desarrollo del negocio de empresas, especialmente pymes, es una de las apuestas prioritarias del Plan Estratégico. El objetivo es lograr un mejor posicionamiento en este segmento de negocio dando a las empresas respuestas individualizadas y a medida para todas sus necesidades.

La banca de empresas cuenta con una unidad específica de más de un centenar de gestores especializados que atienden a las empresas de mayor volumen y operatoria más compleja. Están apoyados por directores de oficinas que tienen como clientes una masa crítica de pymes. A fin de acrecentar la relación con las empresas es inminente la apertura de los dos primeros Centros de Negocio de Empresas ubicados en Zaragoza y Madrid.

El 61% de las formalizaciones de préstamos y créditos realizada en 2015 se ha destinado a la financiación de actividades empresariales no inmobiliarias para lo que se han suscrito acuerdos de comercialización de líneas de financiación con organismos públicos. Destacan, por su importancia, los firmados con el Instituto de Crédito Oficial y con el Banco Europeo de Inversiones.

Gestión de activos

El Grupo Financiero, creado en 1988 y 100% propiedad de Ibercaja, está formado por sociedades especializadas en fondos de inversión, planes de ahorro y pensiones, bancaseguros, patrimonios y leasing-renting. La capacidad innovadora y una oferta especializada lo colocan en una posición destacada entre las entidades financieras españolas. Sus productos, dirigidos tanto a particulares como a empresas, se comercializan en la red de oficinas, complementando la oferta de servicios bancarios de la Entidad.

Gestión de IIC

Ibercaja Gestión, SGIC, S.A. es la sociedad gestora de Instituciones de Inversión Colectiva (IIC) del Grupo. A diciembre de 2015, Ibercaja Gestión administraba un patrimonio de 8.641 millones de euros, un 30,52% superior al de un año antes. Esta cifra constituye un récord para la Entidad, que le lleva a escalar hasta la octava posición en el *ranking* nacional. Buena parte del aumento de patrimonio tiene su origen en las aportaciones netas del período, más de 2.000 millones de euros, casi el doble de las registradas en 2014 y que es, porcentualmente, el mayor incremento entre las entidades del sector. La cuota de mercado en fondos de inversión gestionados o comercializados del Grupo asciende al 4,06%, con un avance en el año de 26 puntos básicos. La gestora cuenta con 65 fondos de inversión adaptados a cualquier coyuntura de mercado y a cada inversor. Además, Ibercaja gestiona 16 sociedades de inversión de capital variable (SICAV).

Gestión de planes 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.

Al finalizar 2015 el volumen de ahorro gestionado es de 5.930 millones de euros, distribuido en planes de empleo e individuales. El crecimiento, 1,88% interanual, coloca a la Entidad en la quinta posición en el *ranking* sectorial, con una cuota de mercado del 5,67%.

El patrimonio gestionado en planes individuales, 1.978 millones de euros, avanza un 3,14% hasta lograr una cuota de mercado del 2,91%. El incremento es fruto de la actividad comercial llevada a cabo para promover el ahorro que complementa las pensiones públicas en el momento de la jubilación.

En planes de empleo, el patrimonio, 3.952 millones de euros, anota un crecimiento del 1,26%. La cuota de mercado de este segmento de negocio, 11,12%, sitúa a la Entidad en el tercer puesto entre las gestoras españolas. Dentro de los 20 planes de 70.436 partícipes se encuentran los de destacados colectivos, como empleados de Endesa, Banco de España, Administraciones Públicas de Aragón, además de importantes ayuntamientos de toda España.

Actividad aseguradora

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

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

Las provisiones técnicas ascienden a 6.067 millones de euros. Ibercaja Vida ocupa la quinta posición en el *ranking* sectorial, con una cuota de mercado del 3,62%. El volumen de primas cobradas, 990 millones de euros, coloca a Ibercaja Vida en el quinto lugar del *ranking*, alcanzando una cuota de mercado del 3,88%.

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

la sociedad genera primas por importe de 227 millones de euros, con un crecimiento del 2% respecto a diciembre de 2014.

Otras líneas de negocio

La actividad del área de mercado de capitales se concentra en gestionar las carteras de renta fija y variable con el objetivo de diversificar las fuentes del margen financiero y complementar los ingresos que proceden del negocio minorista. Asimismo, planifica emisiones y recompras de títulos y realiza coberturas de depósitos estructurados y otros.

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

Las participaciones se revisan permanentemente a fin de desinvertir de forma ordenada del capital de aquellas compañías que no sean estratégicas para el negocio o no generen una rentabilidad adecuada al capital que consumen, procurando al mismo tiempo la continuidad de la actividad en manos de gestores cualificados.

2. EVOLUCIÓN Y RESULTADOS DEL NEGOCIO

2.1. Entorno económico y financiero

La economía mundial cierra 2015 con un avance próximo al 3,1%, ligeramente por debajo del obtenido un año antes. El buen tono de los países más desarrollados se ha visto empañado por la desaceleración del crecimiento de las economías emergentes.

En Estados Unidos, la demanda interna ha impulsado el PIB hasta una tasa de variación cercana al 2,5%. El buen ritmo se apoya, tanto en el vigor del consumo doméstico, que se beneficia de la fuerte creación de empleo, 2,65 millones de puestos de trabajo en el año, como de la inversión en bienes de equipo y residencial. La Reserva Federal, ante la favorable coyuntura, ha iniciado la normalización de su política monetaria, subiendo en diciembre el tipo de interés de referencia por primera vez desde 2004.

La eurozona ha alcanzado un crecimiento moderado, 1,6%, según la Comisión Europea. A la recuperación han contribuido la política monetaria expansiva del BCE, el drástico recorte en el precio del crudo, la depreciación del euro y la dilución de riesgos, como el que supuso la amenaza de la salida de Grecia del euro. Por países, las principales economías de la zona, encabezadas por España, han visto como su actividad económica se aceleraba. Así, Alemania, con los últimos datos disponibles, podría crecer un 1,7% interanual, mientras Francia e Italia logran cotas algo más bajas.

El BCE mantuvo el tipo de interés de referencia en el 0,05%, ratificando su compromiso de utilizar, en apoyo de la recuperación, todos los instrumentos a su alcance durante el tiempo necesario. En su reunión de diciembre aprobó un nuevo paquete de medidas de estímulo: reducción del tipo de la facilidad marginal de depósito al -0,3% y ampliación, al menos hasta finales de 2017, del sistema de provisión de liquidez mediante subastas a tipo fijo y adjudicación plena.

En los mercados bursátiles los principales índices europeos han registrado ganancias, pese a los momentos de volatilidad vividos a partir del segundo cuatrimestre. El Eurostoxx 50 ha cerrado con una revalorización del 3,9%, mientras que el CAC 40 y el Dax Xetra anotan avances del 8,5% y 9,6% respectivamente. En este panorama, el selectivo español ha sido la excepción, con una pérdida del 7,2%.

La economía española ha seguido la senda expansiva iniciada en 2014, con un ritmo de crecimiento que la coloca en los puestos de cabeza dentro de los países más desarrollados. El avance del PIB, apoyado tanto por factores internos como externos, se sitúa en el 3,2%, cifra muy superior al 1,4% registrado en 2014. La demanda interna lidera la recuperación. El consumo privado crece por encima del 3% interanual, favorecido por el incremento de la renta disponible de las familias, al tiempo que una política fiscal más expansiva empuja al alza el consumo público. La inversión en bienes de equipo consolida el buen tono exhibido en 2014 y la construcción en su componente residencial recupera vigor ante la reducción del stock de viviendas disponibles y el ajuste en precios. El sector exterior detrae al crecimiento del PIB 0,4 p.p. Se explica por el repunte de las importaciones, ya que las exportaciones alcanzan cotas históricas al amparo de las ganancias de competitividad y de la depreciación del euro.

El empleo ofrece cifras alentadoras, aun cuando la tasa de paro sigue por encima del 20% de la población activa. La afiliación a la Seguridad Social crece un 3,18% en términos interanuales, de modo que en los últimos doce meses 533.186 personas se han incorporado al mercado de trabajo, con todos los sectores en positivo, incluso la construcción.

La tasa de variación anual del IPC al finalizar diciembre es nula. Este comportamiento plano de los precios viene determinado principalmente por el componente energético, ya que la inflación subyacente se sitúa en el 0,9%. El diferencial respecto a la Zona Euro es todavía positivo, protegiendo la competitividad de las exportaciones.

El déficit público se ha reducido, por el aumento de la recaudación impositiva y por el ahorro en el pago de intereses de la deuda. Sin embargo, el ajuste del 4,2% del PIB, pactado con las autoridades europeas para el conjunto del año, es un objetivo difícil de cumplir. La desviación provendrá, más que de la Administración del Estado, de las Comunidades Autónomas y de la Seguridad Social.

La deuda pública roza el 100% del PIB. El entorno de bajos tipos de interés minimiza el efecto del alto volumen alcanzado; no obstante, podría suponer un elevado lastre ante un hipotético cambio de signo de la política monetaria del BCE.

El sector bancario español se ha beneficiado de la mejora de las condiciones macroeconómicas y el reforzamiento de su solvencia tras el proceso de reestructuración y consolidación de los últimos años.

La contracción del crédito se modera con una caída del concedido a familias y empresas del 4,31%, frente al 7,07% registrado en 2014. A ello ha contribuido esencialmente el crecimiento de los nuevos préstamos a pymes y consumo, aunque también se observa un repunte de las formalizaciones de crédito hipotecario.

El entorno de tipos de interés, anormalmente bajos, y el aumento de la competencia en la concesión de crédito han estrechado los diferenciales presionando la rentabilidad, una vez que el descenso del coste de la financiación está tocando fondo. La mejora de la eficiencia, vía reducción de costes operativos con nuevos ajustes de redes y plantilla, así como el aprovechamiento de economías de escala derivado de la consolidación del sector, permiten compensar en parte la limitada capacidad de generar ingresos recurrentes.

En cuanto a la calidad de los balances, los activos dudosos han disminuido significativamente, por las menores entradas en mora, ante el clima económico más benigno y la venta de carteras. Como consecuencia, la ratio de mora del sistema, 10,20%, ha descendido 241 p.b. en el año.

En el ámbito regulatorio se ha dado un nuevo paso hacia la Unión Bancaria. El 1 de enero de 2015 entró en vigor la Directiva sobre Resolución de Entidades de Crédito que ha sido traspuesta al derecho español por la Ley 11/2015, de 18 de junio, de recuperación y resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión. Respecto a la solvencia de las entidades españolas, la modificación de la Ley del Impuesto sobre Sociedades, a través de la Ley de Presupuestos Generales del Estado para el año 2016, ha eliminado la incertidumbre que existía en torno a la computabilidad de los activos fiscales garantizados en el cálculo del capital regulatorio. Por último, el Banco Central Europeo comunicó a finales de 2015 los resultados definitivos del Proceso de Revisión y Evaluación Supervisora (SREP) que determina las necesidades individuales de capital de cada

banco en 2016, para cubrir los riesgos que se derivan de su actividad. Toda la banca española ha superado los niveles exigidos.

2.2. Aspectos más relevantes del período en el Grupo Ibercaja

En un momento marcado por la situación de los tipos de interés en mínimos históricos, el año se cierra con un balance de actividad satisfactorio y unos resultados positivos. Los aspectos más relevantes del período se sintetizan en:

- Ibercaja ha reforzado su sólida solvencia, por la generación orgánica de capital vía resultados, una ponderación por riesgo más eficiente, el descenso de los activos dudosos y la emisión de 500 millones de euros de deuda subordinada colocada entre inversores mayoristas. La ratio CET1, que mide la relación entre el capital de primera categoría y los activos ponderados por riesgo, se sitúa a cierre del año en el 11,95%, elevándose 82 p.b. respecto a un año antes. A su vez, el CET1 fully loaded asciende al 9,74%.
- Los indicadores de riesgo evolucionan de forma positiva. Los saldos dudosos aceleran su descenso por las menores entradas en mora y la actividad de recuperación, a lo que se añade la venta de una cartera de créditos inmobiliarios dudosos. La ratio de morosidad, 8,95%, baja más de 1,83 p.p., manteniendo un amplio diferencial positivo respecto a la media del sistema financiero español. El riesgo inmobiliario anota un importante retroceso, -20,38%, al que han contribuido la situación del sector, la política prudente respecto a este segmento de negocio y la venta de carteras. Hay que subrayar que Ibercaja ha culminado con éxito diversas operaciones en los mercados entre las que cabe citar la colocación a inversores mayoristas de una cartera de préstamos a promotores inmobiliarios, en su mayor parte dudosos, y de un paquete de créditos fallidos totalmente provisionados. Asimismo, ya en los primeros compases de 2016, Ibercaja ha acordado transmitir la filial de *servicing* inmobiliario a una compañía especializada de primer nivel.
- Por lo que hace referencia a la actividad, es de subrayar el dinamismo de las formalizaciones de crédito a pymes dentro del objetivo de diversificar la composición de la cartera crediticia y mejorar la cuota de mercado en este segmento clave para la estrategia del Grupo. En cuanto a los recursos de clientes, se han incrementado por el crecimiento de los de fuera de balance. El avance del patrimonio gestionado en fondos de inversión ha superado ampliamente al del sistema, reflejando la buena valoración por los clientes de la gestora del Grupo, que es un referente dentro del mercado español.
- El Grupo dispone de un amplio colchón de activos líquidos, cuyo volumen supera el 19% del activo. La ratio LTD está por debajo del 100%, lo que pone de relieve el equilibrio alcanzado entre el crédito y los depósitos minoristas.
- Presentación del Plan Estratégico 2015-2017 e inicio del desarrollo de los proyectos y acciones para el primer año. El objetivo del «Plan+» consiste en impulsar, en un mercado cada vez más exigente, un modelo de negocio competitivo y rentable que se oriente hacia clientes e inversores para el éxito de una proyectada salida a bolsa.
- Continuación de los planes de eficiencia con el fin de conseguir los ahorros en costes y capturar las sinergias de la integración con Cajatres: adecuación de plantillas, racionalización de la red, desinversiones en sociedades participadas, reestructuración del grupo financiero e inmobiliario.
- La entrada en vigor en noviembre de 2014 del Mecanismo Único de Supervisión (MUS) ha hecho necesaria la adaptación a los nuevos mecanismos y procesos de supervisión del BCE. El regulador ha emitido recomendaciones específicas sobre las necesidades de capital y en materia de gobernanza. El «Proceso de Evaluación y Revisión Supervisora» ha determinado para Ibercaja Banco una ratio mínima de capital del 9,25%, una de las más bajas del sistema bancario español, lo que pone de manifiesto la prudencia del Grupo en la asunción de riesgos y la alineación de sus estructuras de gestión con las mejores prácticas de gobierno corporativo. En este sentido, la Entidad ha elaborado el «Marco de Apetito al Riesgo» (RAF),

documento que tiene como objetivo el establecimiento de un conjunto de principios, procedimientos, controles y sistemas mediante los cuales se define, comunica y monitoriza el apetito al riesgo, entendido como el nivel de riesgo que el Grupo Ibercaja está dispuesto a asumir, así como su tolerancia. Finalmente, en noviembre de 2015 el Consejo de Administración aprobó el Plan de Recuperación, siguiendo las directrices y recomendaciones de la European Banking Association (EBA) y lo dispuesto por la Ley 11/2015, de 18 de junio, de recuperación y resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión.

2.3. Análisis de las principales magnitudes del balance

Los activos totales del balance consolidado, 58.922 millones de euros, se reducen en 3.401 millones de euros o un 5,46% en términos relativos. El descenso se concentra principalmente en la cartera de valores (1.729 millones de euros) y crédito a la clientela neto de fondos de provisión (1.039 millones de euros).

El crédito a la clientela bruto, 34.449 millones de euros, es un 4,47% menor que un año antes. Este comportamiento responde a varios factores: el proceso de desapalancamiento de familias y empresas, que continúa aunque de forma más suave que en períodos precedentes, la reducción de la exposición al sector promotor y la disminución de los saldos morosos. Considerando el crédito ex promotor en situación normal, la contracción se reduce hasta el 1,58%.

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

Por destino de la operación, la financiación a actividades productivas distintas de la inmobiliaria encabeza la reactivación del crédito. Tras acumular el 61% de las formalizaciones del año, el saldo de la cartera cede ligeramente. Por el contrario, el crédito a promoción inmobiliaria baja significativamente, un 27,41%, a consecuencia de la evolución del sector y de la gestión llevada a cabo por la Entidad. En este sentido, Ibercaja ha tenido una presencia activa en el mercado culminando diversas transacciones de apreciable volumen. En noviembre cerró la venta de una cartera de préstamos a promotores inmobiliarios, en su mayor parte clasificados como dudosos, de un importe nominal próximo a 700 millones de euros. Esta operación junto con la enajenación de una cartera de créditos dudosos y fallidos, provisionados en su totalidad, de 210 millones de euros han permitido optimizar el balance eliminando activos improductivos y reducir la morosidad.

Los saldos dudosos aceleran su descenso (-20,68%), por las menores entradas en mora y la actividad de recuperación, así como por la venta de carteras de crédito dudoso. La ratio de mora baja 183 p.b. situándose en el 8,95%, con un amplio diferencial respecto al sistema financiero español. El total de provisiones para insolvencias, incluidas las asociadas a riesgos y compromisos contingentes, suma 1.684 millones de euros. El grado de cobertura sobre los riesgos dudosos se mantiene en un nivel elevado del 53,70%.

Morosidad y cobertura:

(Millones de euros)	2015	2014
Activos dudosos crédito a la clientela	3.085	3.889
Crédito a la clientela bruto	34.449	36.061
Tasa de morosidad (%)	8,95	10,78
Riesgos dudosos totales	3.137	3.967
Cobertura de los riesgos totales	1.684	2.283
Tasa de cobertura (%)	53,70	57,56

El valor contable bruto de la cartera de inmuebles del Grupo, adjudicados o adquiridos en pago de deudas, asciende a 1.842 millones de euros. La cobertura asociada a estos activos inmobiliarios (incluye los saneamientos iniciales y las provisiones registradas con posterioridad a la adjudicación de los inmuebles) es del 51,43%.

El balance de la actividad de comercialización de inmuebles ha sido muy positivo con una cifra de ventas que supera las 4.000 unidades, un 25% más respecto a 2014. Las ventas se han distribuido homogéneamente por todo el territorio nacional y no se han producido impactos negativos en la cuenta de resultados dado el alto nivel de provisiones.

El riesgo promotor, crédito y activos inmobiliarios procedentes de financiación a construcción y promoción inmobiliaria, se ha reducido 969 millones de euros o un 20,38% en términos relativos. La cobertura de los activos problemáticos (dudosos, subestándar y adjudicados) vinculados al sector inmobiliario alcanza el 52,86%.

La cartera de valores del Grupo se gestiona con criterios de prudencia tratando de obtener una adecuada rentabilidad financiera en relación al nivel de riesgo asumido. Las carteras expuestas a riesgo de mercado se caracterizan por su diversificación, sectorial, geográfica y de plazos de inversión, alta liquidez y sólida calidad crediticia, sin que se realicen actividades propias de «trading», por lo que el riesgo de mercado es poco significativo en su conjunto.

La cartera de valores de renta fija, acciones y participaciones en empresas suma 20.591 millones de euros, de los que 5.640 millones de euros están afectos a la actividad aseguradora del Grupo.

Atendiendo a su tipología, la renta fija, 19.967 millones de euros, representa el 97% del total, con un descenso de 1.620 millones de euros, consecuencia de los vencimientos que han tenido lugar en el ejercicio y de las ventas realizadas. Esta cartera, compuesta por bonos de bajo riesgo, posee una alta concentración de deuda pública española y la duración media de sus títulos está próxima a 3,4 años. Su objeto es gestionar el riesgo de tipo de interés del balance, generar un resultado recurrente que refuerce el margen de intereses y, al tratarse de activos muy líquidos, contribuir a mantener un holgado nivel de liquidez. Por su parte, la renta variable, 624 millones de euros, decrece 109 millones de euros. Está integrada mayoritariamente por acciones cotizadas de compañías domésticas y extranjeras, además de participaciones en empresas no cotizadas.

El saldo activo en entidades de crédito y efectivo es de 1.339 millones de euros. La reducción, 257 millones de euros, es debida principalmente al descenso de las cuentas a plazo. Las posiciones pasivas en entidades de crédito y bancos centrales, 6.962 millones de euros, disminuyen 1.128 millones de euros. La financiación procedente del BCE se ha reducido en 2.795 millones de euros respecto a diciembre de 2014, como consecuencia de los vencimientos de las subastas LTRO, de forma que totaliza 2.053 millones de euros. Este importe corresponde en su totalidad a la liquidez tomada en el programa TLTRO durante 2014 y 2015. A su vez, los depósitos de entidades de crédito aumentan 1.667 millones de euros por la mayor cesión temporal de activos a través de cámaras de contrapartida central.

Con respecto al resto de activos del balance, el activo material neto de amortizaciones asciende a 1.164 millones de euros, correspondiendo el 60% a inmovilizado de uso propio. El activo intangible, 204 millones de euros, comprende principalmente el fondo de comercio y otros conceptos generados en la adquisición de Cajares, así como aplicaciones informáticas. Finalmente, el importe de los activos fiscales diferidos es de 1.375 millones de euros, de los que 648 millones de euros son monetizables, es decir, su recuperación no depende de ganancias fiscales futuras.

Los recursos gestionados de clientes totalizan 62.871 millones de euros, con un crecimiento de 320 millones de euros (+0,51%) en relación a diciembre de 2014. Los de la red minorista, 49.510 millones de euros, suben un 2% interanual, por el fuerte avance de los productos de intermediación. El descenso de tipos de interés de los depósitos a plazo lleva a los ahorradores a optar por alternativas de inversión con mejores expectativas de rentabilidad. Los recursos minoristas gestionados en balance, 31.264 millones de euros, retroceden el 1,90%. Los recursos minoristas fuera de balance administrados por el Grupo suman 18.246 millones de euros (+9,17%).

Destaca la excelente trayectoria de los fondos de inversión, cuyo patrimonio se ha elevado más de un 18% desde el inicio del ejercicio. El comportamiento es sensiblemente más favorable que el del sistema (+12,46%), evolución que pone de manifiesto la buena valoración por los clientes de la especialización del Grupo en la gestión de activos.

Detalle de los recursos ajenos:

(Millones de euros y %)	31-12-2015	31-12-2014*	Variación	Variación %
Ahorro vista	17.439	14.636	2.803	19,16
Recursos a plazo	13.808	17.222	(3.414)	(19,82)
Cesión temporal de activos	17	11	6	55,64
Recursos de clientes en balance en red minorista	31.264	31.868	(605)	(1,90)
Cesión de activos a vencimiento	171	232	(61)	(26,26)
Fondos de inversión	9.224	7.808	1.417	18,14
Planes de pensiones	3.388	3.306	82	2,48
Seguros	5.463	5.368	95	1,77
Recursos de clientes fuera de balance red minorista	18.246	16.713	1.533	9,17
Total recursos de clientes minoristas	49.510	48.581	928	1,91
Total recursos gestionados del Grupo	62.871	62.551	320	0,51

* Datos reexpresados según la última información disponible.

La cuota en el mercado de IIC alcanza un nuevo récord, cerrando el año en el 4,06%, lo que representa un avance de 26 p.b. A pesar de las turbulencias de los mercados a partir del segundo cuatrimestre de 2015, el ritmo de las aportaciones netas ha sido muy elevado. Es de mencionar el auge de los acuerdos de gestión de carteras que duplican ampliamente su patrimonio. En planes de pensiones y seguros, el aumento en volumen es más moderado, con crecimientos del 2,48% y 1,77% respectivamente.

Las provisiones del pasivo balance, 317 millones de euros, están compuestas principalmente por fondos para pensiones y obligaciones similares y gastos de carácter laboral pendientes de desembolso. El patrimonio neto totaliza 2.801 millones de euros, mientras que los fondos propios, 2.616 millones de euros, aumentan 97 millones de euros por la contribución de los resultados del ejercicio.

2.4. Cuenta de resultados

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

El margen de intereses totaliza 632 millones de euros, un 9,69% menos que en 2014. La adaptación de los costes del pasivo a la evolución de los tipos de interés ha mitigado en parte la disminución de los ingresos procedentes del crédito, particularmente del hipotecario referenciado al euríbor, y la menor rentabilidad de la cartera de renta fija.

Las comisiones netas y diferencias de cambio, 333 millones de euros, crecen un 5,56%. Atendiendo a su tipología, las originadas en la gestión de activos anotan un incremento próximo al 13%. Su variación obedece al

aumento de las percibidas por la gestión y comercialización de fondos de inversión (+24,56%), cuyo patrimonio experimenta un crecimiento sostenido a lo largo del año. El resto de comisiones baja ligeramente, 0,77%, a consecuencia principalmente de las generadas en el uso de medios de pago, por el impacto de la limitación de las tasas de intercambio establecida por el Real Decreto Ley 8/2014.

Los resultados de operaciones financieras suman 86 millones de euros, generados básicamente en la venta de títulos de deuda soberana. La contribución de esta rúbrica a la cuenta de resultados es inferior en un 79,75% a la del pasado ejercicio, año en el que se materializaron importantes plusvalías por la venta de carteras de renta fija. De esta forma, el ROF pasa a representar únicamente el 8% del margen bruto, reduciéndose sustancialmente la dependencia de ingresos de naturaleza no recurrente.

El epígrafe «Otros productos y cargas de explotación» recoge un gasto neto de 18 millones de euros, 15 millones de euros menos que en 2014. Dentro de este apartado se contabiliza la dotación al FGD (40 millones de euros) y la aportación al Fondo de Resolución Nacional (12 millones de euros) que se realiza por primera vez en 2015. La variación positiva se explica por la menor aportación al FGD y la ausencia de costes extraordinarios por operaciones corporativas realizadas en 2014, que contrarrestan los mayores gastos procedentes de activos inmobiliarios.

Los rendimientos de instrumentos de capital aportan 10 millones de euros al margen bruto, un 13,13% menos que a diciembre de 2014 debido a la desinversión en alguna de las sociedades que componían la cartera. Por otro lado, los resultados de entidades valoradas por el método de la participación totalizan -2 millones de euros. Las pérdidas de hace un año se han minorado sustancialmente debido a la política de desinversión en aquellas sociedades que no aportan una rentabilidad adecuada y a la mejora de los resultados de otras compañías, propiciada por un clima económico más benigno.

El margen bruto, 1.041 millones de euros, es ligeramente menor al de 2014 (-3,09%), aislando los resultados de operaciones financieras. En su composición, tienen un alto peso los ingresos genuinamente bancarios, margen de intereses y comisiones, que suponen más del 90% del total.

Los gastos de explotación descienden a 656 millones de euros, con una contracción del 16,80% y un 5,60% si excluimos gastos extraordinarios incurridos en 2014 y 2015. Los de personal, 404 millones de euros, disminuyen en términos comparables un 3,75%, mientras los gastos generales y amortizaciones bajan un 8,36% y 8,32% respectivamente. De este modo, se recogen los frutos del esfuerzo en racionalización de estructura y de procesos operativos realizado durante los últimos años.

El margen operativo, margen bruto sin resultado de operaciones financieras menos gastos de explotación recurrentes, es decir, considerando el negocio típicamente bancario, suma 308 millones de euros, con un incremento del 2,63%.

El volumen total de provisiones y saneamientos, que incluye pérdidas por deterioro de activos financieros, no financieros, activos no corrientes en venta y dotaciones a provisiones, totaliza 294 millones de euros, un 32% menos que en 2014, reflejo de la progresiva mejora de la calidad crediticia. El coste del riesgo del Grupo, medido como el porcentaje que suponen los saneamientos de crédito e inmuebles en relación a la cartera crediticia, se sitúa en el 0,73%, mejorando significativamente con respecto al cierre de 2014.

La rúbrica «Otras ganancias y pérdidas», 28 millones de euros, recoge los resultados obtenidos en la venta de inmovilizado material, principalmente inmuebles de uso propio excedentes tras la reconversión de la red, y los procedentes de la enajenación de participaciones empresariales en el marco del plan de desinversión en compañías no estratégicas.

La capacidad de generación de ingresos recurrentes unida a la disminución de los gastos y la tendencia hacia la normalización del nivel de provisiones han permitido a Ibercaja obtener un beneficio antes de impuestos de 118 millones de euros. Una vez deducido el gasto por impuesto de sociedades, el resultado neto atribuido a la entidad dominante asciende a 84 millones de euros.

3. ESTRUCTURA DE FINANCIACIÓN Y LIQUIDEZ

Ibercaja se ha caracterizado tradicionalmente por una política conservadora en materia de liquidez, basada en la vocación clara de financiar el crecimiento de la actividad crediticia con recursos minoristas, limitando la apertura a los mercados mayoristas. Esa política tiene como objetivos gestionar la liquidez y diversificar las fuentes de financiación de forma prudente y equilibrada, anticiparse a las necesidades para cumplir puntualmente sus obligaciones y que no quede condicionada la actividad inversora y asegurar la continuidad del negocio.

Los principios básicos que rigen su estrategia son: gestión activa mediante un sistema de control periódico basado en límites e indicadores internos documentados en el Manual de Liquidez, establecimiento de medidas y actuaciones ante escenarios de crisis (plan de contingencia), aprovechamiento de las diferentes alternativas que ofrece el mercado para diversificar la inversión tanto en plazos como en instrumentos de máxima liquidez y mantenimiento de un importante colchón de activos en garantía en el BCE para hacer frente a posibles 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. Se realizan previsiones a corto, medio y largo plazo para conocer las necesidades de financiación y el cumplimiento de los límites, que tienen en cuenta las tendencias macroeconómicas más recientes, por su incidencia en la evolución de los diferentes activos y pasivos del balance, así como en los pasivos contingentes y productos derivados. Del mismo modo, se controla el riesgo de liquidez a través del establecimiento de límites a la exposición, dentro de los niveles compatibles con las políticas aprobadas.

En la nota 3.4. de las cuentas anuales 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 constituyen la principal fuente de financiación ajena. Es de destacar que más del 80% del total están clasificados, atendiendo a la normativa del Banco de España, como estables, lo que pone de manifiesto la vinculación y confianza de la base de clientes con la Entidad.

El desapalancamiento del balance y la estabilización de las fuentes de financiación minoristas han contribuido a la disminución del gap comercial. De esta forma, la ratio crédito sobre financiación minorista (loan to deposits) se sitúa en el 91,33%, reduciéndose en 58 puntos básicos con respecto a diciembre del año anterior.

El Grupo dispone una holgada posición de liquidez. El volumen de activos líquidos, en su práctica totalidad elegibles para servir de garantía ante el BCE, asciende a cierre de ejercicio a 11.272 millones de euros, el 19,13% del activo. Adicionalmente, la capacidad de emisión de cédulas hipotecarias y territoriales es de 7.127 millones de euros, de modo que la disponibilidad de activos líquidos totaliza 18.398 millones de euros.

La ratio de cobertura de liquidez 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 242,35%, muy por encima de las exigencias planteadas por Basilea III. A su vez, la ratio NSFR, exigible a partir de 2018, llega al 117,42%, este indicador mide la proporción de financiación estable 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:

(Millones de euros)	2015	2014
Volumen de activos líquidos	11.272	12.785
Capacidad de emisión de cédulas hipotecarias y territoriales	7.127	6.567
Disponibilidad de activos líquidos	18.399	19.352
Activos líquidos/Activo total	19,13	20,51
Ratio crédito/financiación minorista (LTD)	91,33	91,91

El grado de sobrecolateralización, medido como cartera elegible sobre cédulas hipotecarias vivas, alcanza el 237,42%, superando ampliamente el mínimo legal, 125%, y la media del conjunto de entidades financieras.

La Entidad cuenta con un cómodo perfil de amortizaciones. Los vencimientos de emisiones en mercados mayoristas se reparten en plazos que llegan hasta 2027. En 2016 y 2017 suman 802 y 937 millones de euros respectivamente, pudiéndose asumir cómodamente con la liquidez disponible.

En cuanto a las tendencias y fluctuaciones esperadas respecto a la liquidez, las perspectivas de evolución del negocio permiten prever una sustitución progresiva de los activos y pasivos mayoristas por inversiones y recursos minoristas. 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 por los regulatorios, dada la escasa relevancia de los vencimientos mayoristas, la estabilidad de los depósitos minoristas y la situación de los mercados de capitales.

4. GESTIÓN DEL CAPITAL

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, 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. Adicionalmente a los recursos propios mínimos exigibles fija un objetivo de capital con una holgura adecuada sobre las necesidades reales. Realiza proyecciones de fuentes y consumo de capital en función de la actividad y de los resultados esperados a medio plazo.

La evolución previsible del capital y los índices de solvencia de Ibercaja Banco muestran la capacidad de la Entidad para hacer frente a situaciones de estrés. No obstante, si como consecuencia de un cambio extremadamente adverso del entorno macroeconómico, de la regulación o del negocio bancario fuera necesario acudir a fuentes alternativas de capital para cubrir un posible déficit, el Grupo, siguiendo las directrices y recomendaciones de la European Banking Association (EBA) y lo dispuesto por la Ley 11/2015, de 18 de junio, de recuperación y resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión, ha definido un plan de recuperación para prevenir y garantizar su capacidad de reacción ante situaciones de deterioro de su solvencia o de su capacidad de financiación. El objetivo es mantener unos niveles de capital y liquidez que le permitan hacer frente a pérdidas inesperadas en situaciones de estrés severo. En el contexto del plan, Ibercaja ha definido indicadores cuantitativos y cualitativos para la detección temprana de escenarios de riesgo. Los indicadores se han integrado en las actuales estructuras de control, seguimiento y gobierno de la Entidad con el fin de garantizar su efectividad, monitorización, revisión y relación con el proceso de toma de decisiones. Asimismo, para cada uno de ellos, se han establecido umbrales de alerta temprana y de recuperación. La Entidad cuenta con planes de contingencia operativos que activarían la implantación de medidas de gestión ordinarias que mitiguen el riesgo de que el Banco pudiese entrar en una situación de recuperación.

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

El Banco Central Europeo comunicó a finales de 2015 los resultados definitivos del Proceso de Revisión y Evaluación Supervisora (SREP) que determina las necesidades individuales de capital de cada banco para 2016, con el fin de cubrir los riesgos que se derivan de su actividad. La evaluación tiene en cuenta cuatro aspectos básicos: modelo de negocio, gobernanza y control interno, riesgo de capital y de liquidez. El resultado para

Ibercaja Banco supone mantener una ratio de capital de nivel ordinario (CET1) phase-in del 9,25% en base consolidada, tal como se define en el Reglamento de la Unión Europea n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo. La ratio es una de las más bajas del sistema bancario español, lo que pone de manifiesto la prudencia del Grupo en la asunción de riesgos y la alineación de sus estructuras de gestión con las mejores prácticas de gobierno corporativo.

El total de recursos propios computables suma 3.385 millones de euros y representa un coeficiente de solvencia del 14,40%, con un ascenso en el año de 263 p.b. El fortalecimiento del capital se ha debido principalmente a la buena evolución de los resultados del ejercicio y la emisión de 500 millones de euros de deuda subordinada colocada entre inversores mayoristas. La ratio CET1 phase-in, que mide la relación entre el capital de primera categoría y los activos ponderados por riesgo, se sitúa en el 11,95%, habiéndose elevado 82 p.b. desde diciembre de 2014. El exceso sobre el mínimo regulatorio exigido del 4,5% es de 1.751 millones de euros y respecto al requerimiento determinado por el BCE, 9,25%, se cifra en 634 millones de euros.

Aplicando los criterios previstos para el final del período transitorio previo a la implantación total de Basilea III, la ratio CET1 fully loaded llega al 9,74%. El exceso sobre el mínimo regulatorio del 7%, que incluye un 2,5% de colchón de conservación de capital, asciende a 639 millones de euros.

La ratio de apalancamiento de Basilea III, exigible a partir de 2018, que se define como el cociente entre el capital de nivel 1 y la exposición dentro y fuera de balance, es a 31 de diciembre de 2015 del 5,2%, por encima del nivel mínimo de referencia del 3%.

Evolución y principales indicadores de solvencia:

(Millones de euros y %)	2015	2014
RRPP computables	3.385	2.905
CET1 phased in (%)	11,95	11,13
Coeficiente de solvencia phase-in (%)	14,40	11,78
Ratio de apalancamiento phase-in (%)	5,16	4,75
CET1 fully loaded (%)	9,74	9,62

5. GESTIÓN DE LOS RIESGOS

La gestión global de riesgos es esencial para preservar la solvencia de la Entidad. Entre las prioridades estratégicas se encuentra el desarrollo de sistemas, herramientas y estructuras que permitan en todo momento la medición, seguimiento y control de los niveles de exposición al riesgo asegurando una adecuada relación con los recursos propios y dando respuesta a las exigencias de los organismos reguladores y de los mercados.

La gestión de riesgos se ordena a través del «Marco de Apetito al Riesgo» cuyo objetivo fundamental es 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 Ibercaja está dispuesto a asumir y mantener, tanto por su tipología como por su cuantía, así como su grado de tolerancia.

El riesgo de crédito es el de mayor relevancia dentro de la actividad bancaria, si bien la gestión del riesgo contempla asimismo el de contraparte, concentración, mercado, liquidez, tipo de interés, operacional, negocio, reputacional, de seguros y otros.

En la Nota 3 de la Memoria del Grupo Ibercaja Banco correspondiente al ejercicio 2015 se presenta de forma más amplia y detallada la información relevante sobre la gestión de las distintas tipologías de riesgo.

6. RECURSOS HUMANOS Y RED DE OFICINAS

El Grupo Ibercaja cuenta con una plantilla de 5.963 personas, de las que 5.486 desarrollan su trabajo en la matriz. Durante el año se ha reducido en 457 personas. Dentro del proceso de reconversión que afecta al sistema financiero español que supone adecuar la estructura de personal a las necesidades actuales de negocio, Ibercaja firmó en abril de 2015 un acuerdo laboral con los representantes sindicales por el que un máximo de 350 empleados podían acogerse voluntariamente a jubilaciones anticipadas y bajas incentivadas. El número de personas que finalmente se ha adherido a este acuerdo es de 300.

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

Promover de manera activa la igualdad de oportunidades y la no discriminación por razón de género es otro de los principios en los que se sustenta la política de recursos humanos. El Plan de Igualdad, consensado con los representantes de los empleados, tiene como meta alcanzar una composición equilibrada de hombres y mujeres en todos los niveles profesionales e incorporar medidas para la conciliación de la vida laboral y personal.

La Entidad fomenta el desarrollo del talento a través de programas formativos y de la promoción interna del mayor número posible de empleados. En 2015 han promocionado profesionalmente 660 empleados.

Los programas formativos incentivan el desarrollo profesional de las personas y dan respuesta a las necesidades que surgen en un entorno muy dinámico como es el de la actividad bancaria. Como balance del año, se han impartido casi 300.000 horas de formación entre acciones presenciales y cursos *online*, un 11% más que en 2014.

Al finalizar 2015, el número de sucursales asciende a 1.272, con una reducción en el año de 84 oficinas. La distribución por comunidades autónomas es: 451 puntos de venta en Aragón, 190 en la Comunidad de Madrid, 128 en Extremadura, 109 en La Rioja, 105 en Castilla y León, 95 en Cataluña, 67 en Castilla-La Mancha, 61 en la Comunidad Valenciana, 32 en Andalucía y 34 en otras Comunidades Autónomas.

7. INVESTIGACIÓN, DESARROLLO Y TECNOLOGÍA

Ibercaja implementa nuevos proyectos tecnológicos y organizativos o mejora los recursos ya existentes con el fin de incrementar la calidad del servicio al cliente, agilizar la gestión operativa de las oficinas y dar respuesta a los requerimientos regulatorios. En 2015 la actividad ha estado orientada a la finalización de la integración de Cajatres, la adaptación a nuevas normativas bancarias, el Plan Estratégico de la Entidad y a la actualización de sistemas y plataformas.

Entre las acciones más relevantes se encuentran:

- Culminación de temas pendientes relacionados con la absorción de Cajatres y migración de la administración y gestión de las operaciones traspasadas al Sareb al nuevo operador.
- En el ámbito de la operativa de servicios centrales se ha actualizado el mapa de procesos y tareas, análisis que impactará de forma positiva en la eficiencia.
- Revisión del modelo de gestión de riesgo de crédito, especialmente en lo que hace referencia al segmento de empresas a fin de agilizar la evaluación crediticia de los acreditados y descentralizar decisiones.
- Redacción del Plan Director de Seguridad, proyecto plurianual que desarrolla iniciativas para la mejora y adaptación normativa en materia de seguridad de la información.

- Proyecto de transformación tecnológica, enmarcado dentro del Plan Estratégico 2015-2017, que define las principales actuaciones a realizar en los próximos años con el objetivo de mejorar los medios tecnológicos y que el uso de la tecnología más avanzada se convierta en una ventaja competitiva y una propuesta de valor para nuestros clientes.

8. INFORMACIÓN SOBRE MEDIO AMBIENTE

El Grupo es consciente de la necesidad de conciliar el desarrollo empresarial con la preservación y cuidado del medio ambiente. Para ello, ha definido una política que constituye el marco de referencia de todas las actuaciones relacionadas con dicho ámbito. Está basada en el cumplimiento de la normativa de carácter general, la prevención de la contaminación en sus propios procesos, la gestión adecuada de los residuos, la concienciación de la plantilla en el uso responsable de los recursos naturales y la difusión de las actuaciones realizadas entre clientes y proveedores.

El Certificado del Sistema de Gestión Ambiental, otorgado por AENOR, que acredita la adecuación del edificio de Servicios Centrales a los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 14001:2004.

La Entidad considera que cumple sustancialmente con las leyes medio ambientales y que mantiene procedimientos para fomentar y garantizar su cumplimiento. Durante el ejercicio 2015 no se han realizado inversiones dignas de reseñar, ni se considera que existan contingencias significativas relacionadas con la protección y mejora del medio ambiente.

9. INFORMACIÓN SOBRE ACCIONES PROPIAS

Durante 2015 no se han realizado operaciones con acciones propias.

10. OTRA INFORMACIÓN

10.1. Política de dividendos

La propuesta de distribución de dividendos con cargo a los resultados de 2015 que el Consejo de Administración presentará para su aprobación a la Junta General de Accionistas es de 20 millones de euros.

Considerando la actual tendencia hacia la normalización del negocio y resultados, tras los fuertes requerimientos regulatorios habidos en los últimos años, para los próximos ejercicios la Entidad se propone continuar la política de remuneración a sus accionistas. El Banco, atendiendo a su posición de capital, no tiene restricción o limitación alguna en los pagos de dividendos. No obstante, distribuirá su beneficio de una manera prudente, de modo que no afecte al objetivo de mantener un holgado nivel de capital, incluso en el caso de deterioro de la situación económica y condiciones financieras.

10.2. Calificaciones de las agencias de rating

La evolución de las magnitudes macroeconómicas y las perspectivas favorables de la economía española han llevado a las principales agencias de calificación a ratificar el *rating* del Reino de España, mejorando la visión del marco en el que operan las entidades financieras.

En abril de 2014 el Parlamento Europeo aprobó la Directiva sobre el Mecanismo Único de Resolución Bancaria que ha entrado en vigor el 1 de enero de 2015. La norma implica la disminución del apoyo que pueden prestar los Estados de la Unión Europea a las entidades en dificultades. La implementación de esta Directiva ha ocasionado, con carácter general, la revisión a la baja del *rating* de las entidades financieras europeas de forma que el *rating* a largo plazo viene determinado por la fortaleza financiera intrínseca.

Standard & Poor's y Fitch han corroborado las calificaciones crediticias de la Entidad manteniendo la perspectiva positiva. Moody's, al aplicar la nueva metodología como consecuencia de la aprobación de la Directiva BRRD ya mencionada, ha situado el *rating* de los depósitos a plazo de Ibercaja Banco en B1 con outlook estable.

Calificaciones de las agencias de *rating*:

	Calificaciones crediticias agencias de <i>rating</i>		
	Largo plazo	Corto plazo	Perspectiva
Standard&Poors	BB	B	Positiva
Moody's*	B1	NP	Estable
Fitch Ratings	BB+	B	Positiva

* Corresponde al *rating* de los depósitos.

10.3. Plazo medio de pago a proveedores

El plazo medio de pago a proveedores durante el ejercicio 2015 es de 21 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.

11. PERSPECTIVAS Y EVOLUCIÓN PREVISIBLE DEL NEGOCIO

Los datos macroeconómicos con los que se cierra el año hacen que las perspectivas de la economía española para 2016 sean favorables. La previsión de crecimiento del PIB está en el entorno del 2,7% interanual, algo inferior a la de 2015, por la menor influencia de ciertos factores externos que han contribuido positivamente en los últimos doce meses. El consumo doméstico seguirá como protagonista, impulsado por la creación de empleo y la mejora de las condiciones de acceso al crédito. Al mismo tiempo, el fortalecimiento de la demanda hará que las empresas intensifiquen las inversiones una vez consumida su capacidad excedente. En el ámbito inmobiliario residencial, el visado de viviendas, tras ocho años de retrocesos, ha invertido la tendencia en algunas zonas, por lo que el sector contribuirá en 2016 al crecimiento. Las buenas previsiones podrían alterarse por algunos riesgos geopolíticos latentes cuya evolución no es posible predecir.

La situación macroeconómica debería influir de forma moderadamente positiva en la actividad del sistema financiero, especialmente en lo que hace referencia a la concesión de crédito después del crecimiento de las formalizaciones observado en 2015. Sin embargo, siguen existiendo factores de riesgo particularmente los tipos de interés extremadamente bajos que presionan los márgenes de negocio y la fuerte competencia entre entidades derivada en parte de la abundante liquidez que ha propiciado la política monetaria del BCE. La racionalización de costes, junto a las menores pérdidas por deterioro, serán claves para preservar la rentabilidad.

En este marco, y dentro del Plan Estratégico 2015-2017, Ibercaja se plantea el reto de acelerar el proceso ya emprendido de medidas y proyectos que mejoren la rentabilidad del negocio.

- Afianzar el modelo de relación con el cliente basada en los máximos estándares de calidad.
- Aumentar la penetración en los segmentos de banca personal, privada y de empresas.
- Seguir generando ahorros de costes a través de una estructura funcional eficiente.
- Reducir la mora y poner en rentabilidad la inversión irregular.
- Mantener la identidad cultural y la reputación corporativa de Ibercaja logrando una diferenciación sostenible en el tiempo que aporte valor y crecimiento al negocio.

El éxito del Plan Estratégico es clave para que Ibercaja en su prevista salida a bolsa sea una entidad atractiva para los mercados.

12. HECHOS POSTERIORES AL CIERRE

El 2 de febrero de 2016 el Grupo acordó transmitir el 100% de Gestión de Inmuebles Salduvia, S.A. a Global Acamar S.L., filial del Grupo Aktua, con la que ha suscrito un contrato de prestación de servicios por el que la sociedad adquirente se encargará en exclusiva de la administración, gestión y comercialización de los activos inmobiliarios sujetos a dicho contrato. El acuerdo permite a Ibercaja centrarse en su negocio financiero tradicional y, al mismo tiempo, impulsar la venta de activos inmobiliarios en el canal minorista, teniendo en cuenta la especialización y experiencia del Grupo Aktua en la comercialización de inmuebles. Esta operación tendrá un impacto positivo en la cuenta de resultados de 2016.

SECCIÓN II: INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO

Informe anual de Gobierno Corporativo de otras Entidades –distintas a las cajas de ahorros– que emitan valores que se negocien en mercados oficiales

A. Estructura de la propiedad

A.1. Detalle los accionistas o partícipes más significativos de su entidad a la fecha de cierre del ejercicio:

Nombre o denominación social	% sobre capital social
Fundación Bancaria Ibercaja	87,80%
Fundación Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón	4,85%
Fundación Caja Badajoz	3,90%
Cajacírculo Fundación Bancaria	3,45%

A.2. Indique, en su caso, las relaciones de índole familiar, comercial, contractual o societaria que existan entre los accionistas o partícipes significativos, en la medida en que sean conocidas por la entidad, salvo que sean escasamente relevantes o deriven del giro o tráfico comercial ordinario:

Nombre o denominaciones sociales relacionados	Tipo de relación	Breve descripción
---	------------------	-------------------

A.3. Indique, en su caso, las relaciones de índole comercial, contractual o societaria que existan entre los accionistas o partícipes significativos, y la entidad, salvo que sean escasamente relevantes o deriven del giro o tráfico comercial ordinario:

Nombre o denominaciones sociales relacionados	Tipo de relación	Breve descripción
Fundación Bancaria Ibercaja	Societaria	Protocolo de gestión de la participación financiera de la Fundación Bancaria Ibercaja en Ibercaja Banco, S.A. conforme a lo establecido en la Ley 26/2013, de 27 de diciembre.

A.4. Indique, en su caso, las restricciones al ejercicio de los derechos de voto, así como las restricciones a la adquisición o transmisión de participaciones en el capital:

Sí No

Descripción de las restricciones

B. Junta general u órgano equivalente

B.1. Enumere los *quorum* de constitución de la junta general u órgano equivalente establecidos en los estatutos. Describa en qué se diferencia del régimen de mínimos previsto en la Ley de Sociedades de Capital (LSC), o la normativa que le fuera de aplicación.

La junta general, sea ordinaria o extraordinaria, quedará válidamente constituida en primera o en segunda convocatoria cuando los accionistas presentes o representados posean el porcentaje de capital con derecho de voto establecido por la ley. Sin perjuicio de lo anterior, la junta quedará válidamente constituida como junta universal siempre que esté presente o representado todo el capital y los asistentes acepten por unanimidad la celebración de la junta y el orden del día. La validez de la constitución se determinará respecto a cada uno de los acuerdos que hayan de adoptarse, y las ausencias que se produzcan una vez válidamente constituida la junta general no afectarán a su celebración. Para la válida constitución de la junta, incluso si esta se celebra con carácter de universal, no será necesaria la asistencia de los administradores de la Sociedad.

B.2. Explique el régimen de adopción de acuerdos sociales. Describa en qué se diferencia del régimen previsto en la LSC, o en la normativa que le fuera de aplicación.

El régimen de adopción de acuerdos sociales se adecúa al régimen previsto en la LSC. A excepción de aquellos supuestos para los que la ley o los estatutos establezcan una mayoría cualificada, los acuerdos se adoptarán por mayoría simple de los votos de los accionistas presentes o representados en la junta, entendiéndose adoptado un acuerdo cuando obtenga más votos a favor que en contra del capital presente o representado.

Los asistentes a la junta general tendrán un voto por cada acción que posean o representen.

Una vez sometido un acuerdo a votación y realizado el escrutinio de los votos, el presidente proclamará el resultado, declarando, en su caso, válidamente adoptado el acuerdo.

B.3. Indique brevemente los acuerdos adoptados en las juntas generales u órganos equivalentes celebrados en el ejercicio al que se refiere el presente informe y el porcentaje de votos con los que se han adoptado los acuerdos.

La Junta General de Accionistas extraordinaria, celebrada con carácter de universal el 28 de enero de 2015, fijó en 12 el número de consejeros, el nombramiento de D. Víctor Iglesias Ruiz como consejero de la Entidad así como la modificación de los artículos 39 y 48 de los estatutos sociales, relativos a las facultades de administración y supervisión del Consejo y a la Comisión Ejecutiva, respectivamente. Los acuerdos fueron adoptados por unanimidad.

En la Junta General de Accionistas universal y extraordinaria celebrada el 10 de marzo de 2015, se autorizó la realización de una emisión de obligaciones subordinadas por importe nominal de hasta 500.000.000 € ampliable hasta 700.000.000 €, prorrogando asimismo la vigencia de los acuerdos adoptados por la Junta el 22 de septiembre de 2011 y el 19 de abril de 2012, autorizando al Consejo de Administración para la emisión de empréstitos por un importe total de hasta 1.000 millones de euros. Los acuerdos fueron adoptados por unanimidad.

Con fecha 13 de abril de 2015 se celebró Junta General Ordinaria y Extraordinaria, convocada mediante anuncio publicado en la página web corporativa (www.ibercaja.es), en la que se acordó, con la asistencia de todos los accionistas y por unanimidad: (i) aprobar la cuentas anuales individuales y consolidadas de Ibercaja Banco, S.A., correspondientes al ejercicio 2014, que fueron formuladas por el Consejo de Administración en su sesión celebrada el 10 de marzo de 2015, (ii) aprobar la gestión del Consejo de Administración así como (iii) la aplicación del resultado del ejercicio.

Asimismo, la Junta aprobó, también por unanimidad, la política de remuneraciones de los consejeros de la Entidad, estableciendo en dos millones de euros el importe máximo de la remuneración anual del conjunto de los consejeros, conforme a lo previsto en el artículo 217 LSC y autorizando al Consejo de Administración a distribuir la retribución entre los distintos consejeros, tomando en consideración las funciones y responsabilidades atribuidas a cada consejero. En esa misma sesión, la Junta procedió a la votación unánime y favorable del Informe anual sobre remuneraciones de los consejeros de la Entidad.

Finalmente, la Junta aprobó, también por unanimidad, la modificación de los artículos 3, 15, 20, 21, 32, 34, 36, 43, 44, 45, 47, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60 y 61 de los estatutos, al objeto de adaptarlos a las nuevas disposiciones de la LSC y a la Ley 10/2014, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, en los términos propuestos por el Consejo.

Con fecha 29 de octubre de 2015 se celebró Junta General Extraordinaria y Universal de Accionistas en la que, previo informe favorable de la Comisión de Nombramientos, y a propuesta del Consejo de Administración, se designó a D. José Ignacio Mijangos Linaza como consejero externo dominical, en sustitución de D. Vicente Eduardo Ruiz de Mencía, a petición de Cajacírculo Fundación Bancaria.

En esa misma sesión, se acordó la reducción del capital social de la Entidad en la cantidad de 467.454.000 euros con el objeto de adecuar la estructura de patrimonio neto de la Entidad, reducción que tendrá por finalidad compensar pérdidas de ejercicios anteriores en la cuantía de doscientos cincuenta y tres millones veintiséis mil cuatrocientos euros con veinte céntimos (253.026.400,20 euros) y constituir una reserva legal por importe de doscientos catorce millones cuatrocientos veintisiete mil quinientos noventa y nueve euros y ochenta céntimos (214.427.599,80 euros) equivalente al diez por ciento del nuevo capital social tras la reducción. Como consecuencia de dicho acuerdo, se acordó, asimismo, la re- numeración de las acciones así como la modificación del artículo 5 de los estatutos sociales, al objeto de adecuar la cifra del capital así como el número de acciones resultante. Los referidos acuerdos fueron adoptados por unanimidad de los accionistas.

B.4. Indique la dirección y modo de acceso a la página web de la entidad a la información sobre gobierno corporativo.

La información sobre gobierno corporativo de Ibercaja Banco está accesible a través de la página web <http://www.ibercaja.es> en el apartado <http://www.ibercaja.es/informacioncorporativa/>

B.5. Señale si se han celebrado reuniones de los diferentes sindicatos, que en su caso existan, de los tenedores de valores emitidos por la entidad, el objeto de las reuniones celebradas en el ejercicio al que se refiere el presente informe y principales acuerdos adoptados.

En el ejercicio 2015 no se ha celebrado ninguna reunión de los diferentes sindicatos de los tenedores de valores emitidos por Ibercaja Banco ni por los emitidos, en su día, por Banco Grupo Cajatres.

C. Estructura de la administración de la Entidad

C.1. Consejo u órgano de administración

C.1.1. Detalle el número máximo y mínimo de consejeros o miembros del órgano de administración, previstos en los estatutos:

Número máximo de consejeros/miembros del órgano
15
Número mínimo de consejeros/miembros del órgano
5

C.1.2. Complete el siguiente cuadro sobre los miembros del Consejo u órgano de administración, y su distinta condición:

Consejeros/miembros del órgano de administración

Nombre o denominación social del consejero/miembro del órgano de administración	Representante	Última fecha de nombramiento
Amado Franco Lahoz		22-9-2011
José Luis Aguirre Loaso		22-9-2011
José Ignacio Mijangos Linaza		29-10-2015
Víctor Manuel Iglesias Ruiz		28-1-2015
Jesús Máximo Bueno Arrese		22-9-2011
Gabriela González-Bueno Lillo		24-7-2013
Jesús Solchaga Loitegui		24-7-2013
Juan María Pemán Gavín		24-7-2013
Francisco Manuel García Peña		24-7-2013
Vicente Cándor López		27-1-2014
Jesús Barreiro Sanz		11-11-2014

C.1.3. Identifique, en su caso, a los miembros del Consejo u órgano de administración que asuman cargos de administradores o directivos en otras entidades que formen parte del grupo de la entidad:

Nombre o denominación social del consejero/miembro del órgano de administración	Denominación social de la entidad del Grupo	Cargo
Amado Franco Lahoz	Fundación Bancaria Ibercaja	Presidente
Jesús Máximo Bueno Arrese	Fundación Bancaria Ibercaja	Patrono
Jesús Solchaga Loitegui	Cerro Murillo, S.A.	Consejero
Jesús Solchaga Loitegui	Ibercaja Mediación de Seguros, S.A.U.	Consejero
Jesús Solchaga Loitegui	Residencial Murillo, S.A.	Consejero
Jesús Barreiro Sanz	Ibercaja Vida Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.U.	Consejero

C.1.4. Complete el siguiente cuadro con la información relativa al número de consejeras que integran el Consejo de Administración y sus comisiones, así como su evolución en los últimos cuatro ejercicios:

	Número de consejeras							
	2015		2014		2013		2012	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Consejo de Administración	1	9%	1	11%	1	10%	-	-
Comisión Ejecutiva	1	12,5%	1	14%	-	-	-	-
Comisión de Auditoría y Cumplimiento	1	25%	1	33%	1	33%	-	-
Comisión de Nombramientos	-	-	-	-	-	-	-	-
Comisión de Retribuciones	-	-	-	-	-	-	-	-
Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia	-	-	-	-	-	-	-	-
Comisión de Estrategia	1	33%	-	-	-	-	-	-

C.1.5. Complete el siguiente cuadro respecto de la remuneración agregada de los consejeros o miembros del órgano de administración, devengada durante el ejercicio.

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

C.1.6. Identifique a los miembros de la alta dirección que no sean a su vez consejeros o miembros del órgano de administración ejecutivos, e indique la remuneración total devengada a su favor durante el ejercicio:

Nombre o denominación social	Cargo
Francisco José Serrano Gill de Albornoz	Director General Adjunto-Secretario General
María Pilar Segura Bas	Directora General Adjunta
Luis Miguel Carrasco Miguel	Director General Adjunto
Enrique Arrufat Guerra	Director General Adjunto a CEO
Francisco Javier Palomar Gómez	Subdirector General Adjunto a CEO
Luis Fernando Allué Escobar	Subdirector General
José Palma Serrano	Subdirector General
Antonio Martínez Martínez	Subdirector
María Raquel Martínez Cabañero	Subdirectora
José Ignacio Oto Ribate	Subdirector
Rodrigo Galán Gallardo	Subdirector
Ángel Carlos Serrano Villavieja	Subdirector
María Teresa Fernández Fortún	Subdirectora
José Luis Lázaro Crespo	Subdirector General
José Luis Rodrigo Molla	Subdirector General
José Manuel Merino Aspiazu	Subdirector General
Joaquín Rodríguez de Almeida Pérez-Surio	Subdirector General
José Morales Paules	Subdirector
José Javier Pomar Martín	Subdirector
Javier Arto Fillola	Subdirector

(Miles de euros)	
Remuneración total alta dirección	
3.258	

C.1.7. Indique si los estatutos o el reglamento del Consejo establecen un mandato limitado para los consejeros o miembros del órgano de administración.

Sí No

Número máximo de ejercicios de mandato
5

C.1.8. Indique si las cuentas anuales individuales y consolidadas que se presentan para su aprobación al Consejo u órgano de administración están previamente certificadas.

Sí No

Identifique, en su caso, a la/s persona/s que ha o han certificado las cuentas anuales individuales y consolidadas de la Entidad, para su formulación por el Consejo u órgano de administración.

Nombre	Cargo
--------	-------

C.1.9. Explique, si los hubiera, los mecanismos establecidos por el Consejo u órgano de administración para evitar que las cuentas individuales y consolidadas por él formuladas se presenten en la junta general u órgano equivalente con salvedades en el informe de auditoría.

Los estatutos establecen, entre las competencias de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, que esta sirva de canal de comunicación entre el Consejo de Administración y los auditores, evaluar los resultados de cada auditoría y las respuestas del equipo de gestión a sus recomendaciones y mediar en los casos de discrepancias entre aquellos y este en relación con los principios y criterios aplicables en la preparación de los estados financieros. Asimismo, compete a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento recibir regularmente del auditor externo información sobre el plan de auditoría y los resultados de su ejecución y verificar que la alta dirección tiene en cuenta sus recomendaciones, así como supervisar el cumplimiento del contrato de auditoría, procurando que la opinión sobre las cuentas anuales y los contenidos principales del informe de auditoría sean redactados de forma clara y precisa.

C.1.10. ¿El secretario del Consejo o del órgano de administración tiene la condición de consejero?

Sí No

C.1.11. Indique, si los hubiera, los mecanismos establecidos para preservar la independencia del auditor externo, de los analistas financieros, de los bancos de inversión y de las agencias de calificación.

El artículo 19 del Reglamento del Consejo contempla, entre las competencias de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, la función de asegurar la independencia del auditor externo y, a tal efecto, establecer las oportunas relaciones con el mismo para recibir de este información sobre aquellas cuestiones que puedan poner en riesgo la independencia de este.

En todo caso, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento deberá recibir anualmente del auditor de cuentas la confirmación escrita de su independencia frente a la Sociedad o entidades vinculadas a esta directa o indirectamente, así como la información de los servicios adicionales de cualquier clase prestados a estas entidades por el citado auditor, o por las personas o entidades vinculados a este de acuerdo con lo dispuesto en la Ley de Auditoría de Cuentas.

Asimismo, la comisión emitirá anualmente, con carácter previo a la emisión del informe de auditoría de cuentas, un informe en el que se expresará una opinión sobre la independencia del auditor de cuentas. Este informe deberá contener, en todo caso, la valoración de la prestación de los servicios adicionales a que hace referencia el párrafo anterior, individualmente considerados y en su conjunto, distintos de la auditoría legal y en relación con el régimen de independencia o con la normativa reguladora de auditoría.

Deberá asegurarse, además, de que la Sociedad y el auditor respetan las normas vigentes sobre prestación de servicios distintos a los de auditoría, los límites a la concentración del negocio del auditor y, en general, las demás normas establecidas para asegurar la independencia de los auditores, y examinar, en caso de renuncia del auditor externo, las circunstancias que la hubieran motivado.

C.2. Comisiones del Consejo u órgano de administración

C.2.1. Enumere las comisiones del consejo u órgano de administración:

Nombre de la comisión	Número de miembros
Comisión Ejecutiva	7
Comisión de Auditoría y Cumplimiento	4
Comisión de Nombramientos	4
Comisión de Retribuciones	4
Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia	3
Comisión de Estrategia	3

C.2.2. Detalle todas las comisiones del Consejo u Órgano de administración, sus miembros y la proporción de consejeros ejecutivos, dominicales, independientes y otros externos que las integran (las entidades que no tengan la forma jurídica de sociedad de capital no cumplimentarán la categoría del consejero en el cuadro correspondiente y en el apartado de texto explicarán la categoría de cada consejero de acuerdo con su régimen jurídico y la forma en que los mismos cumplen las condiciones de composición de la Comisión de Auditoría y de la de Nombramientos y Retribuciones):

Comisión Ejecutiva o delegada

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

Explique las funciones que tiene atribuidas esta comisión, describa los procedimientos y reglas de organización y funcionamiento de la misma y resuma sus actuaciones más importantes durante el ejercicio.

La delegación permanente de facultades por parte del Consejo de Administración a favor de la Comisión Ejecutiva comprende todas las facultades del Consejo, salvo las legal o estatutariamente indelegables. Sus acuerdos son válidos y vinculantes sin necesidad de ratificación posterior por el pleno del Consejo. No obstante, en aquellos casos en que a juicio del presidente o de tres miembros de la Comisión la importancia del asunto así lo aconseje, los acuerdos adoptados por la Comisión se someterán a ratificación del Consejo.

La Comisión quedará válidamente constituida con la asistencia, presentes o representados, de, al menos, la mitad más uno de sus miembros, y adoptará sus acuerdos por mayoría de votos de los consejeros que formen parte de la comisión, presentes o representados en la reunión, siendo de calidad el voto de su presidente. Los acuerdos adoptados se llevarán en un libro de actas, disponible para todos los miembros del Consejo de Administración.

En el desarrollo periódico de sus sesiones la Comisión Ejecutiva ha conocido los informes del Presidente y del Consejero Delegado, que han dado cuenta, entre otras cuestiones, de las principales magnitudes macroeconómicas y evolución de los datos de la Entidad: balance y cuenta de pérdidas y ganancias; evolución de la cartera de valores de la sociedad; recursos de clientes y crédito a clientes; cuotas de mercado; gestión de la liquidez; tasas de morosidad y de cobertura; volúmenes de actividad; y resultados de las filiales del Grupo. Asimismo, se ha pronunciado sobre las operaciones de financiación sometidas a su consideración, por corresponderle su autorización o ratificación por razón de la cuantía o de la condición de los solicitantes. Asimismo, ha ratificado las operaciones aprobadas, denegadas o ratificadas por el Comité de Riesgo de Crédito, ha adoptado diversos acuerdos de desinversión en sociedades participadas y conocido los expedientes disciplinarios en los términos previstos en la legislación laboral y en el Convenio Colectivo.

Comisión de Auditoría y Cumplimiento

Nombre	Cargo	Categoría
D ^o Gabriela González-Bueno Lillo	Presidente	Independiente
D. Jesús Máximo Bueno Arrese	Vocal	Dominical
D. Vicente Cándor López	Vocal	Independiente
D. Juan María Pemán Gavín	Vocal	Dominical
% de consejeros ejecutivos	–	
% de consejeros dominicales	50%	
% de consejeros independientes	50%	
% de otros externos	–	
Número de reuniones	12	

Explique las funciones que tiene atribuidas esta comisión, describa los procedimientos y reglas de organización y funcionamiento de la misma y resuma sus actuaciones más importantes durante el ejercicio.

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, 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.
- Recibir anualmente del auditor externo confirmación escrita de su independencia frente a la Entidad o su grupo, emitiendo el correspondiente informe.

La comisión está presidida por un consejero independiente, que debe ser sustituido cada cuatro años, pudiendo ser reelegido una vez transcurrido el plazo de un año desde su cese. Será secretario de la comisión el secretario del Consejo de Administración.

Quedará válidamente constituida con la asistencia, presentes o representados, de, al menos, la mitad más uno de sus miembros y adoptará sus acuerdos por mayoría de votos de los consejeros que formen parte de la comisión, presentes o representados en la reunión, siendo de calidad el voto de su presidente. Los acuerdos se llevarán en un libro de actas, disponible para todos los miembros del Consejo de Administración.

La comisión se reunirá cuantas veces sea convocada por acuerdo de la propia comisión o de su presidente y, al menos, una vez por trimestre. También podrá la comisión requerir la asistencia del auditor de cuentas de la Sociedad. Una de sus reuniones estará destinada necesariamente a evaluar la eficiencia y el cumplimiento de las reglas y procedimientos de gobierno de la Sociedad y a preparar la información que el Consejo ha de aprobar e incluir dentro de la documentación pública anual.

Durante el ejercicio, la comisión ha sido informada de los requerimientos y comunicaciones recibidos de los órganos de supervisión en el ámbito de sus competencias, ha conocido e informado las operaciones a formalizar con partes vinculadas, ha conocido los informes periódicos de las funciones de cumplimiento normativo y de auditoría interna, así como los informes emitidos por el auditor externo. En relación con la información financiera ha conocido y supervisado el proceso de elaboración y presentación de la información financiera regulada, ha revisado las cuentas anuales de la Entidad, así como la información financiera periódica a suministrar por el Consejo a los mercados y a los órganos de supervisión.

Identifique al consejero miembro de la comisión de auditoría que haya sido designado teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o en ambas e informe sobre el número de años que el Presidente de esta comisión lleva en el cargo.

Nombre del consejero con experiencia	D.ª Gabriela González Bueno Lillo
N.º de años del presidente en el cargo	1 año

Comisión de Nombramientos

Nombre	Cargo	Categoría
D. Jesús Solchaga Loitegui	Presidente	Independiente
D. Vicente Cándor López	Vocal	Independiente
D. José Ignacio Mijangos Linaza	Vocal	Dominical
D. Jesús Barreiro Sanz	Secretario	Dominical
% de consejeros ejecutivos	–	
% de consejeros dominicales	50%	
% de consejeros independientes	50%	
% de otros externos	–	
Número de reuniones	6	

Explique las funciones que tiene atribuidas esta comisión, describa los procedimientos y reglas de organización y funcionamiento de la misma y resuma sus actuaciones más importantes durante el ejercicio.

La Comisión de Nombramientos tiene funciones de información al Consejo sobre propuestas de nombramientos. En particular le corresponde:

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

La comisión estará formada por un mínimo de tres y un máximo de cinco consejeros no ejecutivos, dos de los cuales, al menos, deberán ser consejeros independientes. La comisión se reunirá cuantas veces sea convocada por acuerdo de la propia comisión o de su presidente y, como mínimo, una vez por trimestre.

Los acuerdos se llevarán en un libro de actas, disponible para todos los miembros del Consejo de Administración.

Durante el ejercicio la comisión ha informado, entre otros aspectos, la propuesta de nombramiento del Consejero Delegado, el nombramiento de consejeros, así como el de las personas con funciones clave en la Entidad (miembros del Comité de Dirección y del responsable de la función de cumplimiento normativo).

Comisión de Retribuciones

Nombre	Cargo	Categoría
D. Jesús Solchaga Loitegui	Presidente	Independiente
D. Vicente Cándor López	Vocal	Independiente
D. José Ignacio Mijangos Linaza	Vocal	Dominical
D. Jesús Barreiro Sanz	Secretario	Dominical
% de consejeros ejecutivos	–	
% de consejeros dominicales	50%	
% de consejeros independientes	50%	
% de otros externos	–	
Número de reuniones	6	

Explique las funciones que tiene atribuidas esta comisión, describa los procedimientos y reglas de organización y funcionamiento de la misma y resuma sus actuaciones más importantes durante el ejercicio.

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

La Comisión de Retribuciones estará formada por un mínimo de tres y un máximo de cinco consejeros no ejecutivos, dos de los cuales, al menos, deberán ser consejeros independientes.

La comisión quedará válidamente constituida cuando concurran, presentes o representados, la mitad más uno de los consejeros. Los acuerdos, que se adoptarán por mayoría de los miembros de la comisión, se llevarán en un libro de actas, disponible para todos los miembros del Consejo de Administración.

Durante el ejercicio la comisión ha informado, asesorado y formulado al Consejo de Administración las propuestas en materia de remuneraciones de los consejeros, de la alta dirección, y de las personas cuya actividad profesional incida de manera importante en el perfil de riesgo de la Entidad.

Comisión de grandes riesgos y solvencia

Nombre	Cargo	Categoría
D. Vicente Cándor López	Presidente	Independiente
D. Jesús Máximo Bueno Arrese	Vocal	Dominical
D. José Luis Aguirre Loaso	Vocal	Dominical
% de consejeros ejecutivos	–	
% de consejeros dominicales	66,66%	
% de consejeros independientes	33,33%	
% de otros externos	–	
Número de reuniones	5	

Explique las funciones que tiene atribuidas esta comisión, describa los procedimientos y reglas de organización y funcionamiento de la misma y resuma sus actuaciones más importantes durante el ejercicio.

La comisión tiene como principal función la de asesorar al Consejo de Administración sobre la propensión global al riesgo, actual y futura, de la Entidad y su Grupo, y su estrategia en este ámbito, y asistir al Consejo en la vigilancia de la aplicación de esa estrategia por la alta dirección y efectuar el seguimiento de los niveles de solvencia del Banco y proponer las acciones que considere convenientes para su mejora.

Estará formada por un mínimo de 3 y un máximo de 5 consejeros, que no desempeñen funciones ejecutivas y posean conocimientos, capacidad y experiencia para entender y controlar la estrategia y la propensión al riesgo de la Entidad. Al menos un tercio de los miembros serán independientes y, en todo caso, su Presidente. La comisión adoptará sus acuerdos por mayoría de votos de los consejeros que formen parte de la misma, siendo el del Presidente de calidad en caso de empate.

Durante el ejercicio la comisión ha conocido e informado al Consejo de Administración sobre el Marco de Apetito al Riesgo de la Entidad, los informes trimestrales de seguimiento del mismo, así como del informe anual de autoevaluación de capital y liquidez correspondiente al ejercicio 2014. Asimismo, la comisión conoció e informó al Consejo sobre las propuestas de modificación de los Manuales de Políticas y Procedimientos de gestión de riesgos.

Comisión de Estrategia

Nombre	Cargo	Categoría
D. José Luis Aguirre Loaso	Presidente	Dominical
D.ª Gabriela González-Bueno Lillo	Vocal	Independiente
D. Francisco Manuel García Peña	Vocal	Dominical
% de consejeros ejecutivos	–	
% de consejeros dominicales	66,66%	
% de consejeros independientes	33,33%	
% de otros externos	–	
Número de reuniones	4	

Explique las funciones que tiene atribuidas esta comisión, describa los procedimientos y reglas de organización y funcionamiento de la misma y resuma sus actuaciones más importantes durante el ejercicio.

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 estará formada por un mínimo de 3 y un máximo de 5 consejeros, que serán designados teniendo presentes los conocimientos, aptitudes y experiencia de los consejeros y los cometidos de la comisión. El Consejo de Administración designará a su presidente, siendo su secretario el del Consejo.

La comisión se reunirá cuantas veces sea convocada por acuerdo de la propia comisión o de su presidente y, al menos, trimestralmente. La comisión adoptará sus acuerdos por mayoría de votos de los consejeros que formen parte de la misma, siendo el del Presidente de calidad en caso de empate. Los acuerdos adoptados figuran en el correspondiente libro de actas, que está disponible para todos los miembros del Consejo de Administración.

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

D. Operaciones vinculadas y operaciones intragrupo

D.1. Detalle las operaciones realizadas entre la Entidad o entidades de su grupo, y los accionistas, partícipes cooperativistas, titulares de derechos dominicales o cualquier otro de naturaleza equivalente de la Entidad.

Contrato de prestación de servicios formalizado con la Fundación Bancaria Ibercaja, por importe de 664.754 euros.

D.2. Detalle las operaciones realizadas entre la Entidad o entidades de su grupo, y los administradores o miembros del órgano de administración, o directivos de la Entidad.

Transmisión a favor de la Fundación Bancaria Ibercaja del Edificio Ibercaja Zentrum, propiedad de Ibercaja Banco, sito en la calle Sanclemente, n.º 26 de Zaragoza, por importe de trece millones de euros.

Todas las operaciones a formalizar con las fundaciones accionistas son previamente informadas por la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, y sometidas a la aprobación del Consejo de Administración.

D.3. Detalle las operaciones intragrupo.

Durante el ejercicio no se realizaron operaciones intragrupo relevantes.

D.4. Detalle los mecanismos establecidos para detectar, determinar y resolver los posibles conflictos de intereses entre la Entidad o su grupo, y sus consejeros o miembros del Consejo de Administración, o directivos.

Los consejeros tienen 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 artículo 33 del Reglamento del Consejo de Administración.

Los consejeros deben comunicar al Consejo de Administración cualquier situación de conflicto, directo o indirecto, que ellos o personas a ellos vinculadas pudieran tener con el interés de la Sociedad o sociedades de su grupo, así como todos los puestos que desempeñen y las actividades que realicen en otras sociedades o enti-

dades y, en general, de cualquier hecho o situación que pueda resultar relevante para su actuación como administrador de la Sociedad. Asimismo, los consejeros deben abstenerse de participar en la deliberación y votación de acuerdos o decisiones en las que el consejero o una persona vinculada al mismo (tal y como estas se definen en el artículo 36 del reglamento), tenga un conflicto de intereses, ya sea directo o indirecto.

Las situaciones de conflicto de intereses en que incurran los consejeros serán objeto de información en la memoria anual.

Adicionalmente, la Entidad cuenta con procedimientos internos para evitar la concesión de operaciones de crédito, aval o garantía sin la previa autorización de los órganos de gobierno competentes.

E. Sistemas de control y gestión de riesgos

E.1. Explique el alcance del Sistema de Gestión de Riesgos de la Entidad.

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

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

El Marco de Apetito al Riesgo es consistente con la planificación de capital y liquidez de Pilar II de Basilea, cuyo objetivo es asegurar la adecuada relación entre el perfil de riesgos de la Entidad y los recursos propios que efectivamente mantiene. La Entidad lleva a cabo un proceso recurrente de auto-evaluación de capital y liquidez en el que aplica una serie de procedimientos de identificación, medición y agregación de riesgos, determina el capital necesario para cubrirlos, planifica el capital a medio plazo y establece el objetivo de recursos propios que le permita mantener una holgura adecuada sobre los requerimientos mínimos legales.

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

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

El Sistema de Gestión de Riesgos funciona de forma integral, continua, consolidando dicha gestión por área de negocio, zonas geográficas y filiales a nivel corporativo.

E.2. Identifique los órganos de la Entidad responsables de la elaboración y ejecución del Sistema de Gestión de Riesgos.

La Sociedad cuenta con una estructura organizativa robusta que permite asegurar una eficaz gestión y control de riesgos. Los órganos de gobierno se articulan del siguiente modo:

- El Consejo de Administración es el órgano responsable de establecer y supervisar los sistemas de información y control de los riesgos, de aprobar el Marco de Apetito al Riesgo así como las políticas, manuales y procedimientos relativos a la gestión de riesgos.
- La Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia, entre cuyas competencias está la de proponer el establecimiento de límites por tipos de riesgo y de negocio, informar el Marco de Apetito al Riesgo del Grupo de manera consistente con las demás políticas y marcos estratégicos de la Entidad, valorar la gestión de los riesgos en el Grupo, revisar los sistemas de control de riesgos y proponer las medidas para mitigar el impacto de los riesgos identificados.
- La Comisión de Estrategia tiene, como núcleo de su misión, 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 de Auditoría y Cumplimiento, entre cuyas competencias está la supervisión de la eficacia del control interno, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos, revisando periódicamente los mismos, para que los principales riesgos se identifiquen, gestionen y den a conocer adecuadamente.

Por otra parte, se han constituido los siguientes Comités Ejecutivos con la participación de la Alta Dirección de la Entidad:

- El Comité Global de Riesgos está encargado de definir y efectuar el seguimiento de las estrategias y de las políticas de riesgo del Grupo, establecer objetivos y estrategias de evolución de la estructura y composición de las masas patrimoniales del balance, analizar la sensibilidad de los resultados y el valor patrimonial de la Sociedad en distintos escenarios, analizar el cumplimiento de los niveles de tolerancia establecidos, así como realizar la planificación del capital a medio plazo del Grupo.
- Entre las funciones del Comité de Auditoría está la de conocer el Plan Operativo anual de la función de auditoría interna que se presenta a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, ser informado periódicamente de los resultados de los informes de auditoría interna e impulsar la implantación de las recomendaciones de mejora propuestas para mitigar las debilidades observadas.

El esquema organizativo dota a la Entidad de una estructura global de gobierno y gestión del riesgo, alineada con las tendencias del mercado y proporcional a la complejidad del negocio del Grupo Ibercaja, con tres líneas de defensa (gestión, control y auditoría). Asimismo, dicha estructura permite garantizar la homogeneidad de políticas y el control del riesgo en Ibercaja y en todas las sociedades integradas en su Grupo.

E.3. Señale los principales riesgos que pueden afectar a la consecución de los objetivos de negocio.

Los riesgos materiales del Grupo Ibercaja considerados dentro del Marco de Apetito al Riesgo, tanto financieros como no financieros, son los siguientes:

- Riesgo de negocio y rentabilidad: posibilidad de sufrir pérdidas como consecuencia de no generar un volumen de negocio suficientemente rentable como para cubrir los costes incurridos. Una variante del riesgo de negocio es el riesgo estratégico, que se define como la probabilidad de sufrir pérdidas como consecuencia de la elección de una estrategia que finalmente se demuestre inadecuada para permanecer y competir en el mercado.
- Riesgo de crédito: posibilidad de incurrir en pérdidas derivadas del incumplimiento de las obligaciones de pago por parte de los acreditados, así como pérdidas de valor por el deterioro de la calidad crediticia de los mismos.

- Riesgo de concentración: posibilidad de sufrir pérdidas originadas por una posición o grupo de posiciones determinadas, suficientemente importantes en relación con el capital, los activos totales o el nivel de riesgo general, que puedan poner en peligro la solidez de la Institución.
- Riesgo operacional: riesgo de pérdida resultante de una falta de adecuación o de un fallo de los procesos, el personal y los sistemas internos, o bien derivado de acontecimientos externos.
- Riesgo de tipo de interés: posibilidad de que el margen financiero o el valor patrimonial de la Entidad se vean afectados por variaciones adversas en los tipos de interés de mercado a los que están referenciadas sus posiciones de activo, pasivo o las operaciones fuera de balance.
- Riesgo de mercado: posibilidad de incurrir en pérdidas por el mantenimiento de posiciones en los mercados como consecuencia de un movimiento adverso de las variables financieras o factores de riesgo (tipos de interés, tipos de cambio, precio de las acciones...), que determinan el valor de dichas posiciones.
- Riesgo de liquidez: posibilidad de incurrir en pérdidas por no disponer o no poder acceder a fondos líquidos suficientes para hacer frente a las obligaciones de pago.
- Riesgo reputacional y de cumplimiento: riesgo de sanciones legales o normativas, pérdida financiera significativa o de reputación que una Entidad puede sufrir como resultado de incumplir las leyes, regulaciones, normas, estándares de auto-regulación de la organización y códigos de conducta aplicables a sus actividades financieras; este riesgo es consustancial a dichas actividades, por el hecho de estar altamente reguladas y sujetas a supervisión continua por las autoridades.
- Riesgo vinculado a la percepción de los diferentes grupos de interés.

E.4. Identifique si la entidad cuenta con un nivel de tolerancia al riesgo.

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

El objetivo en la gestión de los diferentes riesgos es la consecución de un perfil de riesgo que se encuentre dentro del nivel de apetito deseado, definido a partir de los límites establecidos, llevándose a cabo aquellas medidas de gestión que se consideren más adecuadas para conseguirlo.

El RAF contiene la declaración del apetito al riesgo, los límites de riesgo y las funciones y responsabilidades de los diferentes órganos de gobierno y gestión que supervisan la implementación y realizan la monitorización del mismo.

El Marco de Apetito al Riesgo definido por el Grupo Ibercaja se caracteriza por:

- Estar alineado con el plan estratégico y la planificación de capital.
- Estar integrado en la cultura de riesgo de la entidad, contando con la involucración de todos los niveles de responsabilidad de la misma.
- Ser flexible, capaz de adaptarse a cambios en los negocios y en las condiciones de mercado, por lo que debe ser objeto de revisión periódica, con periodicidad mínima anual.
- Estar vinculado con los sistemas de gestión de la información.

El RAF tiene una visión global del Grupo Consolidado, y considera todos los riesgos que afectan al desarrollo de la actividad del Grupo y a la consecución de sus objetivos negocio, descritos en el apartado E.3.

El Marco de Apetito al Riesgo del Grupo Ibercaja está basado en principios estratégicos, de gobierno corporativo y de gestión de riesgos que integrados constituyen la Declaración de Apetito al Riesgo del Grupo.

E.5. Indique qué riesgos se han materializado durante el ejercicio.

Los riesgos que afectan al Grupo, descritos en el apartado E.3, son inherentes a la actividad financiera desarrollada por la Entidad. Los sistemas de control establecidos han funcionado adecuadamente a lo largo del ejercicio.

E.6. Explique los planes de respuesta y supervisión para los principales riesgos de la entidad

Para cada una de las métricas consideradas en el Marco de Apetito al Riesgo se han definido los umbrales que permiten situar el perfil de riesgo en los siguientes estados:

- **Cumplimiento:** se corresponde con el nivel de riesgo que la Entidad está dispuesta a asumir conforme a los objetivos estratégicos y de negocio. Se identifica con una situación de riesgo normal y de cumplimiento del nivel de riesgo objetivo.
- **Alerta:** se corresponde con un nivel intermedio de monitorización del apetito al riesgo con el objetivo de detectar si el perfil de riesgo se está desviando significativamente de los niveles de tolerancia, y por tanto requiere de una monitorización adicional.
- **Incumplimiento:** límite a partir del cual se entra en situación de incumplimiento y se desencadena la activación de planes o medidas de acción específicos.

El Comité Global de Riesgos es el órgano de gestión y control encargado de establecer un plan de acción para la consecución del nivel de riesgo objetivo y deberá reportar a la Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia el seguimiento de la situación con periodicidad mínima trimestral (o con periodicidad inferior si se considera necesario).

Los planes de acción a llevar a cabo consistirán en alguna de las siguientes actuaciones:

- Propuesta de medidas dirigidas a minorar el riesgo para alcanzar los niveles de cumplimiento.
- Evaluación de la adecuación de los límites o umbrales como consecuencia de acontecimientos sobrevenidos o cambios en los objetivos estratégicos o de negocio de la Entidad.
- Aprobación del exceso de límites con carácter temporal.

F. Sistemas internos de control y gestión de riesgos en relación con el proceso de emisión de la información financiera (SCIIF)

Describa los mecanismos que componen los sistemas de control y gestión de riesgos en relación con el proceso de emisión de información financiera (SCIIF) de su Entidad.

F.1. Entorno de control de la entidad.

Informe, señalando sus principales características de, al menos:

F.1.1. Qué órganos y/o funciones son los responsables de: (i) la existencia y mantenimiento de un adecuado y efectivo SCIIF; (ii) su implantación; y (iii) su supervisión.

El Consejo de Administración de la Entidad y la Alta Dirección son conscientes de la importancia que tiene garantizar a los inversores la fiabilidad de la información financiera publicada al mercado, por lo que están plenamente involucrados en el desarrollo del SCIIF.

El Consejo de Administración ejerce la responsabilidad del establecimiento y supervisión de los sistemas de información y control de riesgos, como queda formalmente recogido en su reglamento, englobando esta responsabilidad al propio SCIIF.

El citado Reglamento del Consejo establece, como función indelegable de este, «conocer y supervisar los procedimientos que garanticen la calidad e integridad de la información financiera; formular las cuentas anuales individuales y consolidadas; aprobar el Informe Bancario Anual y el Informe de Autoevaluación de Capital; conocer el contenido del Informe con relevancia prudencial y aprobar y acordar la remisión del informe financiero semestral».

La Sociedad dispone de una política de divulgación de la Información financiera, aprobada por el Consejo de Administración, que recoge las actuaciones y procedimientos que favorecen una mayor transparencia, con el objetivo último de velar para que la información financiera divulgada sea clara, relevante, fiable y comparable, en el sentido de lo establecido por la norma séptima de la Circular 4/2004 de Banco de España así como en el marco conceptual de las NIIF.

Por otro lado, la Alta Dirección ha asumido la responsabilidad del diseño e implementación del SCIIF a través de la Dirección de Control en la medida en que esta centraliza la realización de la gran mayoría de las actividades encaminadas a conseguir un adecuado funcionamiento del SCIIF.

Por último, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, de acuerdo al Reglamento del Consejo de Administración, tiene delegadas las siguientes responsabilidades básicas en relación con los sistemas de información, control interno e información financiera:

- Sobre los sistemas de información y control interno, «comprobar la adecuación e integridad de los sistemas internos de control; supervisar la eficacia de los sistemas de control interno y gestión de riesgos, incluidos los fiscales, revisando periódicamente los mismos, para que los principales riesgos se identifiquen, gestionen y den a conocer adecuadamente y discutir con el auditor de cuentas las debilidades significativas del sistema de control interno que en su caso se detecten en el desarrollo de la auditoría.»
- Sobre la información financiera, «conocer y supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera regulada relativa a la Sociedad y, en su caso, al Grupo, así como su integridad, revisando el cumplimiento de los requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los criterios contables; revisar las cuentas de la sociedad, vigilar el cumplimiento de los requerimientos legales y la correcta aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados, así como informar las propuestas de modificación de principios y criterios contables sugeridos por la Dirección; revisar la información financiera periódica que deba suministrar el Consejo a los mercados y sus órganos de supervisión, y en particular, la información no cubierta por la auditoría de cuentas anuales contenida en la información con relevancia prudencial; conocer y supervisar la elaboración de la información financiera regulada que la Sociedad deba hacer pública periódicamente y asegurarse de que las cuentas intermedias se formulan con los mismos criterios contables que las anuales y, a tal fin, considerar la procedencia de una revisión limitada del auditor externo».

F.1.2. Si existen, especialmente en lo relativo al proceso de elaboración de la información financiera, los siguientes elementos:

- **Departamentos y/o mecanismos encargados: (i) del diseño y revisión de la estructura organizativa; (ii) de definir claramente las líneas de responsabilidad y autoridad, con una adecuada distribución de tareas y funciones; y (iii) de que existan procedimientos suficientes para su correcta difusión en la entidad.**

La Comisión de Nombramientos, conforme a lo que establece el Reglamento del Consejo de Administración, asiste al Consejo en sus funciones de nombramientos, reelección y cese de los consejeros y Alta Dirección.

La Dirección de Desarrollo Organizativo de Ibercaja Banco es la responsable de velar por una estructura organizativa eficiente en la Entidad, definiendo la más productiva distribución de funciones y medios, tal y como consta entre las funciones asignadas a la misma, y contribuir, mediante la definición de funciones, medios y res-

ponsabilidades, a un adecuado funcionamiento del sistema de control interno respecto a la elaboración de la información financiera.

Adicionalmente, la Dirección de Recursos Humanos es la responsable de establecer las competencias propias de cada puesto en el marco de las funciones asignadas a cada unidad, así como determinar la dependencia funcional y jerárquica que coherentemente proceda, en coordinación con la dirección implicada.

La actual estructura directiva y la definición de sus funciones principales han sido aprobadas por el Consejo de Administración de Ibercaja, previa propuesta por parte del consejero delegado. A su vez, cada Dirección junto a la Dirección de Desarrollo Organizativo han definido la estructura de su propia área en unidades o departamentos concretando sus funciones asociadas y quedando ratificadas por el consejero delegado.

Esta estructura está a disposición de todos los empleados en la Normativa recogida en la intranet de la Entidad y se encuentra sujeta a revisiones ante cualquier cambio organizativo que se plantee.

Respecto al proceso de elaboración de la información financiera, este es realizado desde la Dirección de Control, que engloba las unidades de Contabilidad General, Control de Gestión, Información de Gestión, Control Global de Riesgos, Innovación, Calidad y Control del Sistema de Información de Gestión (SIG) y Control Interno y Validación. La Dirección de Control, y especialmente su Unidad de Contabilidad General, es la responsable del proceso de la contabilidad general de Ibercaja y de la consolidación contable del Grupo, en tanto que la contabilidad está descentralizada en las filiales, siendo estas responsables de la gestión y elaboración de su contabilidad individual bajo las directrices emitidas desde la matriz.

Son los responsables de la Dirección de Control los que realizan la definición de las líneas de responsabilidad y autoridad y asignan las tareas y funciones para cada puesto de trabajo, siempre bajo criterios de eficiencia y eficacia y velando por una adecuada segregación de tareas en este proceso, así como garantizando la continuidad en el ejercicio de dichas tareas y funciones.

- **Código de conducta, órgano de aprobación, grado de difusión e instrucción, principios y valores incluidos (indicando si hay menciones específicas al registro de operaciones y elaboración de información financiera), órgano encargado de analizar incumplimientos y de proponer acciones correctoras y sanciones.**

Las normas de conducta y ética profesional se encuentran recogidas en normativa y son difundidas periódicamente para general conocimiento de la plantilla a través de distintos canales. Los empleados de Ibercaja Banco deben asumir estas normas, no solo como una obligación impuesta, sino como una actitud en el trabajo diario, como parte de la cultura, valores y formas de actuar de la Entidad.

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

Adicionalmente, en el boletín mensual «RRHH Informa» se comunican las modificaciones en las normas de conducta y ética profesional.

La Entidad dispone de un Memorando de Normas de Conducta y Seguridad Operativa, que contiene un resumen de las normas, actuaciones y criterios que deben tenerse en cuenta, dirigido a todos los empleados. En particular, se hace hincapié en la importancia de la introducción correcta de la información en los sistemas automatizados ya que afecta a la fiabilidad y garantía de los procesos desarrollados posteriormente, particularmente en la concesión de operaciones de riesgo. Este documento está disponible en la intranet de la Entidad.

Asimismo, el Estatuto de Auditoría Interna del Grupo incluye las normas de ética aplicables a la función de Auditoría Interna que son conocidas y aceptadas por todo el personal de Auditoría Interna.

- **Canal de denuncias, que permita la comunicación al Comité de Auditoría de irregularidades de naturaleza financiera y contable, en adición a eventuales incumplimientos del código de conducta y actividades irregulares en la organización, informando en su caso si este es de naturaleza confidencial.**

Todos los empleados del Ibercaja Banco, a través de la intranet, disponen de un «Canal de comunicación de prevención de Riesgos Penales» para informar, mediante correo electrónico, a la Unidad de Cumplimiento Normativo de posibles riesgos e incumplimientos de la normativa penal, incluidos los de naturaleza financiera y contable, que puedan producirse en el seno de la organización en el desarrollo de sus actividades.

La Unidad de Cumplimiento Normativo mantiene un registro informatizado de todas las denuncias recibidas y tramita las mismas conforme a lo previsto en el modelo de prevención y gestión de riesgos penales, garantizando en todo momento la confidencialidad del denunciante.

La Unidad de Cumplimiento Normativo emite periódicamente un informe dirigido a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, en el que se incluye información sobre las denuncias recibidas y el resultado de las mismas. Adicionalmente, al menos una vez al año se informa al Consejo de Administración de las actuaciones realizadas en este ámbito.

- **Programas de formación y actualización periódica para el personal involucrado en la preparación y revisión de la información financiera, así como en la evaluación del SCIIF, que cubran al menos, normas contables, auditoría, control interno y gestión de riesgos.**

La Entidad cuenta con un plan de formación anual, el cual se diseña de acuerdo con la categoría profesional y el departamento/unidad al que pertenece el personal. Estas acciones formativas se imparten por personal externo e interno, tanto por vía *online* como por actuaciones presenciales.

Asimismo, dispone de mecanismos que le permiten asegurar que el personal involucrado de manera directa en la elaboración y preparación de la información financiera, así como en su supervisión, cuenta con la capacitación y competencia profesional necesarias para el ejercicio de sus funciones. En este sentido, los empleados están permanentemente informados de los requisitos normativos vigentes y cuentan con la capacitación suficiente para el desempeño eficiente de sus tareas y funciones.

Son los responsables de cada unidad y dirección los encargados de identificar las necesidades de formación y de gestionar la realización de las acciones formativas necesarias, en colaboración con la Dirección de Área de Recursos Humanos, llevando el correspondiente registro de la formación impartida.

Las actualizaciones técnicas son recibidas puntualmente en la Unidad de Contabilidad General por parte del Departamento de Información Financiera del Banco de España y a su vez se reciben por otros canales como CECA. Adicionalmente, se reciben alertas de distintas firmas de servicios profesionales con actualizaciones técnicas.

La Sociedad cuenta con la plataforma e-learning Ibercampus, un espacio virtual donde se albergan cursos de muy diversa índole dirigidos a toda la plantilla. En 2015, se ha implantado en Ibercampus los itinerarios formativos definidos para cada perfil, lo que ha permitido que este año más del 98% de la plantilla adquiriera conocimientos en ámbitos fundamentales para el desarrollo de su actividad: habilidades, productos y servicios, normativa financiera, negocio bancario, plataforma financiera, etc.

La formación que, en materia contable, auditoría, control interno y gestión de riesgos, ha sido impartida a lo largo de 2015 ha estado centrada especialmente en la celebración de sesiones formativas internas a nivel departamental, que han versado sobre control interno y gestión de riesgos, así como las novedades legislativas en materia contable y de auditoría que han tenido lugar y de los impactos que han supuesto en el ejercicio habitual de las funciones.

Respecto a formación externa, esta fundamentalmente se dirige a nuevas incorporaciones de empleados mediante la asistencia a cursos contables proporcionados por la Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA), así como a cubrir necesidades específicas en materia de formación que hayan sido identificadas y que se materializan en jornadas o reuniones con consultores o reguladores.

F.2. Evaluación de riesgos de la información financiera.

Informe, al menos, de:

F.2.1. Cuáles son las principales características del proceso de identificación de riesgos, incluyendo los de error o fraude, en cuanto a:

- Si el proceso existe y está documentado.

Ibercaja ha desarrollado y aplicado un procedimiento para la identificación de las áreas o epígrafes de los estados financieros materiales y procesos críticos de gestión relevantes que contempla los potenciales impactos de los riesgos de error y fraude que afectan de forma significativa a la información financiera del Grupo.

El citado procedimiento ha sido recogido en la política de identificación de procesos y áreas relevantes y riesgos asociados, cuya responsabilidad de ejecución recae en la Dirección de Control mientras que su supervisión corresponde a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

- Si el proceso cubre la totalidad de objetivos de la información financiera, (existencia y ocurrencia; integridad; valoración; presentación, desglose y comparabilidad; y derechos y obligaciones), si se actualiza y con qué frecuencia.

El procedimiento ha sido diseñado teniendo en cuenta la totalidad de los objetivos de la información financiera contemplados en el Documento de Control Interno sobre la información financiera en las entidades cotizadas emitido por la CNMV (existencia, integridad, valoración, presentación y desglose y derechos y obligaciones).

La periodicidad de aplicación de este procedimiento se prevé, como mínimo anual, utilizando la información financiera más reciente. Además, esta evaluación de riesgos también se llevará a cabo siempre y cuando surjan circunstancias no identificadas previamente que pongan de manifiesto posibles errores en la información financiera o cuando se produzcan cambios sustanciales en las operaciones que puedan dar lugar a la identificación de nuevos riesgos.

- La existencia de un proceso de identificación del perímetro de consolidación, teniendo en cuenta, entre otros aspectos, la posible existencia de estructuras societarias complejas, entidades instrumentales o de propósito especial.

En este sentido y respecto a las fuentes de información utilizadas para aplicar el procedimiento, se tienen en cuenta eventuales cambios en la estructura del Grupo tales como modificaciones en el perímetro de consolidación o en las líneas de negocio, u otros hechos relevantes ocurridos, entre otros aspectos. De este modo, Ibercaja cuenta con un procedimiento específico para la revisión del perímetro de consolidación realizado desde la Unidad de Contabilidad General.

Los posibles riesgos relativos a la correcta identificación del perímetro de consolidación se encuentran documentados en el definido procedimiento de cierre contable y preparación de los estados financieros consolidados, el cual conforma uno de los tres procesos transversales del Banco.

- Si el proceso tiene en cuenta los efectos de otras tipologías de riesgos (operativos, tecnológicos, financieros, legales, reputacionales, medioambientales, etc.) en la medida que afecten a los estados financieros.

Los criterios a seguir para toda la tipología de riesgos a identificar y que están incluidos en el diseño del procedimiento son tanto cuantitativos (saldo y granularidad) como cualitativos (grado de automatización de los

procesos, estandarización de las operaciones, nivel de complejidad contable, cambios con respecto al ejercicio precedente, debilidades de control identificadas, etc.). Además de considerar la identificación los riesgos de error y fraude sobre la información financiera publicada, también tiene en cuenta el efecto de otras tipologías de riesgos, como son los de carácter operativo, tecnológico, financiero, legal, fiscal, reputacional o medioambiental.

Este proceso de evaluación cubre la totalidad de objetivos de la información financiera: (i) existencia y ocurrencia; (ii) integridad; (iii) valoración; (iv) presentación; (v) y derechos y obligaciones; y tiene en consideración en efecto otras tipologías de riesgos (operativos, tecnológicos, financieros, legales, fiscales, reputacionales, medioambientales, etc.).

- **Qué órgano de gobierno de la entidad supervisa el proceso.**

El Reglamento del Consejo de Administración establece, entre sus funciones, definir y revisar, al menos con carácter anual, y previo informe de la Comisión de Estrategia, la estructura del Grupo de sociedades de la que el Banco sea entidad dominante.

Asimismo, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento debe revisar la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y tiene la responsabilidad de informar al Consejo de Administración, como se recoge en el Reglamento de este órgano de gobierno, sobre la creación o adquisición de participaciones en entidades de propósito especial o domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales, así como cualesquiera otras transacciones u operaciones de naturaleza análoga que, por su complejidad, pudieran menoscabar la transparencia del Grupo Ibercaja Banco.

A través del procedimiento indicado, durante el ejercicio 2015 Ibercaja ha actualizado el proceso de identificación de las transacciones, áreas y procesos que son relevantes en la generación de la información financiera en el Grupo con el fin de identificar los riesgos de error que les afectan.

F.3. Actividades de control.

Informe, señalando sus principales características, si dispone al menos de:

F.3.1. Procedimientos de revisión y autorización de la información financiera y la descripción del SCIIF, a publicar en los mercados de valores, indicando sus responsables, así como de documentación descriptiva de los flujos de actividades y controles (incluyendo los relativos a riesgo de fraude) de los distintos tipos de transacciones que puedan afectar de modo material a los estados financieros, incluyendo el procedimiento de cierre contable y la revisión específica de los juicios, estimaciones, valoraciones y proyecciones relevantes.

Tal y como se ha puesto de manifiesto en el apartado F.1.1 anterior, en la política de divulgación de la información Financiera se recoge el detalle de la información financiera a publicar de los mercados, sus características dentro del entorno de control, así como los responsables de su elaboración, revisión, aprobación y difusión a organismos supervisores o al mercado.

La generación, elaboración y revisión de la información financiera se lleva a cabo desde la Dirección de Control, que recaba del resto de áreas de la Entidad la colaboración necesaria para obtener el nivel de detalle de dicha información que se considera adecuado.

El perfil profesional de las personas que intervienen en el procedimiento de revisión y autorización de la información financiera es adecuado, con amplios conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría y/o gestión de riesgos. Por otra parte, los medio técnicos y los sistemas de información garantizan, mediante el establecimiento de mecanismos de control, la fiabilidad e integridad de la información financiera.

La Entidad tiene establecidos mecanismos de control y supervisión a distintos niveles de la información que se elabora y se sustenta en tres líneas defensivas:

a) Una primera línea de control en Unidades de Negocio, Gestión y Soporte.

Bajo el principio general de que el primer responsable de control debe ser el responsable de cada área de negocio, deben contar con procesos eficaces de gestión de riesgos (identificación, medición o evaluación, vigilancia, mitigación y comunicación de los riesgos).

b) Una segunda línea centralizada e independiente de control.

Con la misión de supervisar el ejercicio de los controles primarios, ejercer controles financieros, operativos y de gestión especializados, cuenta con sistemas que garantizan: operaciones eficaces y eficientes, un control adecuado de los riesgos, una conducta empresarial prudente, la fiabilidad de la información financiera y no financiera comunicada o divulgada (interna y externamente), así como el cumplimiento de las leyes, normativas, requisitos de los supervisores y las políticas y procedimientos internos de la Entidad. Estos sistemas abarcan toda la organización, incluidas las actividades de todas las unidades de negocio, de apoyo y de control.

c) Una Unidad de Auditoría Interna

Como tercera línea defensiva que se encarga de realizar una revisión independiente de las dos primeras «líneas defensivas».

Todo ello con la participación de los órganos de gobierno y de la Alta Dirección.

Ibercaja cuenta con diferentes actividades de control encaminadas a mitigar los riesgos de incurrir en errores, omisiones o fraudes que puedan afectar a la fiabilidad de la información financiera y que han sido identificados de acuerdo al proceso anteriormente explicado.

En concreto y respecto a las áreas y los procesos con riesgo material detectados, incluyendo los de error y fraude, Ibercaja ha desarrollado una documentación homogénea de los mismos, estando formada por:

- La descripción de las actividades relacionadas con el proceso desde su inicio, indicando las particularidades que puede contener un determinado producto u operativa.
- La matriz de riesgos y controles, que recoge los riesgos relevantes con impacto material en los estados financieros de la Entidad y su asociación con los controles que los mitigan, así como el conjunto de evidencias en que se materializa su aplicación. Entre los controles pueden identificarse aquellos que son considerados clave en el proceso y que, en todo caso, aseguran el adecuado registro, valoración, presentación y desglose de las transacciones en la información financiera.

Los documentos permiten visualizar de forma rápida y clara en qué parte de los procesos se han localizado los riesgos y controles clave. Por su parte, las matrices de riesgo ayudan a detectar los riesgos que afectan a cada uno de los objetivos de la información financiera, los controles mitigantes de los mismos, así como las características de estos, los responsables del control, la frecuencia y la evidencia asociada.

A continuación detallamos los procesos significativos (distinguiendo entre áreas de negocio y procesos de negocio de transversales) asociados a las áreas financieras de la Entidad para las que se dispone de la documentación mencionada anteriormente.

Procesos transversales

- Los procedimientos de cierre contable y de preparación de los estados financieros consolidados. El Grupo cuenta con procedimientos específicos de cierre contable, recayendo esta responsabilidad en cada una de las filiales del mismo, si bien es la Unidad de Contabilidad General la que realiza, a partir de esa información, la información consolidada.
- El procedimiento de emisión de juicios, estimaciones, valoraciones y proyecciones relevantes, versando, entre otros, sobre la valoración del fondo de comercio, la vida útil del activo material y el activo inmaterial, la valo-

ración de determinados activos financieros (activos ilíquidos), las pérdidas por deterioro de activos materiales e inmateriales, las valoraciones de activos adjudicados o el cálculo de los pasivos y compromisos por retribuciones post-empleo

- Los controles generales informáticos establecidos en el Grupo a nivel de organización del departamento de Tecnología y Sistemas, seguridad física, seguridad lógica, mantenimiento y desarrollo.

Áreas de Negocio

- Inversión crediticia: reconocimiento y rendimientos; dudosidad y provisiones.
- Acreedores: reconocimiento y costes (cuentas a la vista y a plazo incluyendo contabilidad de coberturas).
- Emisiones corporativas (incluyendo contabilidad de coberturas).
- Instrumentos financieros: valores representativos de deuda e instrumentos de capital (cotizados y no cotizados).
- Activos inmobiliarios recibidos en pago de deuda (ANCEV, Inversiones Inmobiliarias y Existencias).
- Impuestos sobre Sociedades.
- Compromisos por pensiones.
- Actividad aseguradora.

En términos generales, la Dirección de Control se encarga de establecer las políticas contables aplicables a nuevas transacciones conforme a los criterios establecidos en la normativa vigente. Respecto a los juicios críticos en relación con la aplicación de políticas contables y estimaciones relevantes, esta Dirección establece los criterios a aplicar dentro del marco normativo. La aplicación de dichos criterios puede llevarse a cabo directamente por las unidades (con supervisión) o por órganos colegiados en los que está presente la Alta Dirección (comités).

F.3.2. Políticas y procedimientos de control interno sobre los sistemas de información (entre otras, sobre seguridad de acceso, control de cambios, operación de los mismos, continuidad operativa y segregación de funciones) que soporten los procesos relevantes de la Entidad en relación a la elaboración y publicación de la información financiera.

La Entidad dispone de un procedimiento de controles generales informáticos con su correspondiente matriz de riesgos y controles donde se detallan los riesgos y controles referentes a seguridad de acceso, control de cambios, operaciones de los mismos, continuidad operativa y segregación de funciones.

La Dirección de Tecnología y Sistemas y, en concreto, la Unidad de Informática tiene como competencia el soporte y mantenimiento del sistema operativo, comunicaciones y administración de datos, estando entre sus funciones el estudio de los sistemas y normas que permitan un correcto grado de protección y recuperación de los datos y programas, en colaboración con la Unidad de Explotación asegurando el cumplimiento de la normativa y medidas de seguridad legalmente exigibles. Por su parte, la Unidad de Seguridad de Tecnología y Sistemas es la responsable de proponer las medidas de seguridad de la información y su política de aplicación.

Ibercaja dispone, en la normativa recogida en la intranet, de una serie de normas y códigos de buenas prácticas de cara al usuario final. Además, ha emprendido acciones dirigidas a definir políticas y procedimientos globales que sean homogéneos, relativos a la seguridad requerida en los sistemas de información implicados en la elaboración de la información financiera, entre ella, seguridad física y lógica, seguridad en el procesamiento de datos y seguridad de usuario final.

Los servidores de información están alojados en los centros de proceso central y de respaldo, teniendo acceso únicamente el personal autorizado de la Entidad (generalmente explotación) y de las compañías subcontratadas.

El Grupo dispone de un Plan de Continuidad de Negocio para las áreas involucradas en el proceso de elaboración y envío de información financiera. El mismo cubre los sistemas de información existentes en la matriz, donde fundamentalmente se lleva a cabo el proceso de elaboración de la información financiera.

Por último, el Grupo cuenta con mecanismos que aseguran la realización diaria de una copia de seguridad de los entornos críticos con el fin de mejorar los mismos, incorporando procedimientos de prueba formal de recuperación de la información.

Finalmente, la Dirección de Auditoría Interna, a través de la Unidad de Auditoría de Procesos Informáticos, tiene entre sus funciones revisar los procesos informáticos y los sistemas de información del Grupo, analizar y revisar sistemáticamente los controles tecnológicos implantados, así como realizar propuestas de ampliación y/o mejora.

F.3.3. Políticas y procedimientos de control interno destinados a supervisar la gestión de las actividades subcontratadas a terceros, así como de aquellos aspectos de evaluación, cálculo o valoración encomendados a expertos independientes, que puedan afectar de modo material a los estados financieros.

El Grupo ha externalizado en terceros ciertas funciones, no muy significativas, que afectan al proceso de elaboración de la información financiera a través de la obtención de determinadas valoraciones, cálculos y estimaciones utilizadas en la generación de los estados financieros individuales y consolidados que se publican en los mercados de valores.

De acuerdo con el Reglamento del Consejo de Administración, es competencia indelegable del Consejo aprobar y revisar la política de *outsourcing* (externalización de servicios).

Actualmente cuenta con procedimientos de supervisión y revisión tanto de las actividades subcontratadas a terceros como de los cálculos o valoraciones realizadas por expertos independientes que son relevantes en el proceso de generación de la información financiera, los cuales se encuentran en proceso de revisión y formalización dentro del marco de definición del SCIIIF con el objeto de cumplir con las especificaciones de este y con las mejores prácticas del mercado.

De este modo, los procedimientos desarrollados concretan los siguientes aspectos:

- Designación formal de los responsables de llevar a cabo las distintas acciones.
- Análisis previo a la contratación, existiendo un proceso formalizado desde el momento en que surge la necesidad de externalizar un servicio o contar con un experto independiente, en el que se analizan diferentes propuestas y donde están definidos los responsables que deben aprobar la formalización de la relación contractual.
- Supervisión y revisión de la información generada o del servicio proporcionado:
 - Para actividades subcontratadas: solicitud de reportes periódicos, obligatoriedad de ser auditados por terceros, revisión periódica de la capacitación y acreditación del experto externo. En aquellos casos en los que la relevancia del servicio externalizado respecto a la información financiera sea elevada, solicitud de informes a terceros independientes sobre las actividades de control desarrolladas por la sociedad que presta el servicio.
 - Para valoraciones realizadas por expertos externos: controles de revisión sobre la validez de la información proporcionada, revisión periódica de la capacitación y acreditación del experto.

En el ejercicio 2015, las actividades encomendadas a terceros relacionadas con valoraciones y cálculos de expertos independientes han tenido relación con:

- Cálculo de estudios actuariales de los compromisos asumidos con los empleados.
- Tasaciones de inmuebles adjudicados y de inmuebles que actúan como garantía en las operaciones de la cartera crediticia de la Sociedad.
- Determinados servicios de asesoramiento fiscal y legal.

F.4. Información y comunicación

Informe, señalando sus principales características, si dispone al menos de:

F.4.1. Una función específica encargada de definir, mantener actualizadas las políticas contables (área o departamento de políticas contables) y resolver dudas o conflictos derivados de su interpretación, manteniendo una comunicación fluida con los responsables de las operaciones en la organización, así como un manual de políticas contables actualizado y comunicado a las unidades a través de las que opera la entidad.

La Dirección de Control, a través de la Unidad de Contabilidad General, es la responsable de definir, revisar y actualizar los procedimientos que en materia contable deban de implantarse en la Entidad y en las distintas empresas del Grupo, requiriendo la colaboración de la Dirección de Auditoría Interna y de la Secretaría General (Unidad de Cumplimiento Normativo) en lo que se refiera a aspectos legales, para asegurar el riguroso cumplimiento de la normativa. Esta función de analizar la normativa contable valorando y proponiendo las acciones de implantación o adecuación que sean necesarias, queda garantizada con los recursos atribuidos actualmente a esta unidad, teniendo en cuenta la dimensión de la Sociedad y del Grupo.

En todo caso, las políticas contables son objeto de actualización ante cualquier cambio normativo que lo requiera y ante cualquier nueva decisión que las modifique en aquellos casos en los que exista cierta discrecionalidad. A través de la intranet se hace pública diariamente cualquier actualización que haya tenido lugar.

Adicionalmente, desde la Dirección de Control se resuelven las dudas o conflictos de interpretación que pudieran surgir en la aplicación de las políticas contables, manteniendo una comunicación fluida con los distintos responsables de las áreas de la sociedad matriz y del resto de filiales del Grupo involucrados en el proceso de elaboración de la información financiera.

Por otro lado, Ibercaja no cuenta con un único Manual de Políticas Contables, sino que el conjunto de sus políticas contables se compone de las normas internacionales de información financiera (NIIF), de las circulares del Banco de España (Circular 4/2004 y sus modificaciones posteriores), de las políticas cuyo desarrollo exige la propia normativa vigente, así como de las específicas que ha elaborado la Entidad. Todas las políticas contables aprobadas por la Entidad están disponibles en su intranet, donde también se advierte de cualquier actualización. En función de la relevancia del contenido de las normas contables, se establece el nivel de aprobación necesario, pasando desde el Consejo de Administración hasta el responsable de Contabilidad General.

Respecto a las filiales del Grupo, si bien estas elaboran su propia contabilidad de manera descentralizada conforme a sus propios procedimientos, las políticas contables han de cumplir obligatoriamente con las normas y directrices emitidas desde Contabilidad General, quien también tiene la labor de ejercer una supervisión sobre las mismas.

Es necesario señalar que las filiales elaboran su propia información financiera en base a formatos previamente consensuados con la matriz, a efectos de obtener los estados financieros en un formato lo más homogéneo posible que facilite la obtención de la información consolidada del Grupo. Por ello, deben cumplir con los criterios o normas contables emitidas desde Contabilidad General.

F.4.2. Mecanismos de captura y preparación de la información financiera con formatos homogéneos, de aplicación y utilización por todas las unidades de la Entidad o del Grupo, que soporten los estados financieros principales y las notas, así como la información que se detalla sobre el SCIIF.

Ibercaja cuenta con aplicaciones y sistemas informáticos que permiten agregar y homogeneizar la contabilidad individual realizada desde las distintas áreas y filiales que componen el Grupo, con el nivel de desglose necesario, así como finalmente generar los estados financieros individuales y consolidados que son reportados y otra información financiera publicada en los mercados. La Dirección de Control es la responsable de agregar, homogeneizar y reportar la información, utilizando unos sistemas y aplicaciones comunes para ello.

Por otra parte, cada filial es responsable de realizar su propia contabilidad en los sistemas establecidos para ello y en todo caso registrar la información contable en formato PGC (Plan General de Contabilidad). Por tanto, elaboran sus propios estados financieros, siempre bajo directrices de la Dirección de Control.

Adicionalmente, las filiales remiten la información complementaria necesaria, tanto para la comprobación y contraste de la información remitida, como para el proceso de armonización u homogenización de criterios contables. Además, envían los paquetes de consolidación necesarios para la confección de los desgloses correspondientes a los estados financieros y estados auxiliares que son necesarios para dar cobertura al resto de las necesidades de información.

La Unidad de Contabilidad General tiene entre sus funciones asignadas la de elaborar y actualizar los sistemas de control interno de la información financiera (matrices y controles) de las diferentes áreas y procesos, estableciendo controles y evidencias sobre estos, e implementando las mejoras necesarias.

Por último, la Dirección de Auditoría Interna, entre sus funciones asignadas, debe revisar circuitos y procedimientos operativos implantados en las unidades de central o en empresas filiales, contrastando la fiabilidad de la información que generan y el cumplimiento de los requerimientos internos aplicables.

F.5. Supervisión del funcionamiento del sistema.

Informe, señalando sus principales características, al menos de:

F.5.1. Las actividades de supervisión del SCIIF realizadas por el Comité de Auditoría así como si la entidad cuenta con una función de auditoría interna que tenga entre sus competencias la de apoyo al comité en su labor de supervisión del sistema de control interno, incluyendo el SCIIF. Asimismo se informará del alcance de la evaluación del SCIIF realizada en el ejercicio y del procedimiento por el cual el encargado de ejecutar la evaluación comunica sus resultados, si la Entidad cuenta con un plan de acción que detalle las eventuales medidas correctoras, y si se ha considerado su impacto en la información financiera.

La Función de Auditoría Interna recae en la Dirección de Auditoría Interna de Ibercaja, la cual depende jerárquica y funcionalmente del Consejo de Administración, a través de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

Dicha Dirección se configura, para el ejercicio de sus funciones, en las siguientes unidades: Auditoría de Red de Distribución, Auditoría de Riesgo de Crédito, Auditoría de Procesos Informáticos y Auditoría Financiera.

La Función de Auditoría Interna ejerce revisiones programadas de los sistemas implantados para el control de todos los riesgos, de los procedimientos operativos internos y del cumplimiento de la normativa interna y externa aplicable. Entre las actuales funciones asignadas a la Dirección de Auditoría Interna y recogidas en la normativa interna de la Entidad, se encuentra evaluar de forma permanente la adecuación y el buen funcionamiento de los sistemas de información financiera, regulatoria, de gestión y de control interno del Grupo Ibercaja, inherentes a las actividades de la Entidad o su Grupo, proponiendo, con un enfoque preventivo, recomendaciones de mejora sobre los mismos.

Con el fin de alcanzar sus objetivos y llevar a cabo las funciones asignadas, la Dirección de Auditoría Interna ha elaborado en 2015 un Plan Estratégico de carácter plurianual, en el marco de los planes estratégicos de la Entidad, en el que se recogen los objetivos estratégicos a alcanzar en el período, las funciones, herramientas y proyectos a desarrollar y el calendario previsto para su consecución. Dentro de los planes de acción, la labor de revisión del SCIIF es un pilar fundamental, estableciendo revisiones anuales de los procedimientos críticos de la Entidad.

Asimismo, el Plan Operativo Anual de Auditoría Interna, incluye las auditorías concretas a realizar por cada unidad especializada en el ejercicio, con una programación mínima trimestral, los recursos con que se cuenta para su ejecución y las actividades de formación que han de llevar a cabo los auditores de las distintas unidades. La

Dirección de Auditoría Interna debe informar regularmente al Consejo de Administración o a su Comisión de Auditoría y Cumplimiento, y a la Alta Dirección, sobre el buen funcionamiento de los sistemas de información de control interno, del Plan Anual de Auditoría Interna y del cumplimiento de los objetivos en él fijados.

Tanto el Plan Estratégico de Auditoría Interna como el Plan Operativo Anual, se han sometido a la aprobación de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento del Consejo de Administración.

La labor realizada por la Función de Auditoría Interna, llevada a cabo a través de la ejecución del Plan Operativo Anual de Auditoría, es fundamental en la labor de supervisión del SCIF.

El Plan Operativo de Auditoría del ejercicio 2015 ha recogido específicamente diversas actividades de evaluación del SCIF e igualmente, se han revisado otros aspectos que inciden en el proceso de elaboración de la información financiera. En particular, entre las actuaciones llevadas a cabo se debe destacar la auditoría del Procedimiento de Emisiones corporativas y la revisión del Procedimiento de Controles generales informáticos. De las revisiones realizadas puede derivarse la formulación de recomendaciones de auditoría, que son priorizadas de acuerdo con su importancia relativa, y de las que se realiza un seguimiento continuo hasta su completa implantación.

F.5.2. Si cuenta con un procedimiento de discusión mediante el cual, el auditor de cuentas (de acuerdo con lo establecido en las Normas Técnicas de Auditoría), la función de auditoría interna y otros expertos puedan comunicar a la Alta Dirección y al Comité de Auditoría o administradores de la entidad las debilidades significativas de control interno identificadas durante los procesos de revisión de las cuentas anuales o aquellos otros que les hayan sido encomendados. Asimismo, informará de si dispone de un plan de acción que trate de corregir o mitigar las debilidades observadas.

De acuerdo al Reglamento del Consejo de Administración, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento tiene como competencias el recibir regularmente del auditor externo información sobre el plan de auditoría y los resultados de su ejecución y verificar que la Alta Dirección tiene en cuenta sus recomendaciones, así como discutir con el auditor de cuentas las debilidades significativas de control interno detectadas en el desarrollo de la auditoría.

Actualmente, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento se reúne con los auditores externos, al menos, en dos ocasiones a lo largo del ejercicio, donde puede ser comunicada cualquier debilidad significativa que haya sido detectada. A dicha reunión también asisten la Dirección de Auditoría, la Dirección de Control y el jefe de la Unidad de Contabilidad General. En dichas reuniones, se concretan los planes de acción o las medidas necesarias para implantarlos, determinando los responsables de los mismos. Posteriormente, existen mecanismos que garantizan que los planes son llevados a cabo comprobando que las debilidades son mitigadas.

En relación a la comunicación con la Función de Auditoría Interna, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento tiene como competencia la supervisión de las principales conclusiones relativas a los trabajos realizados y, para ello, a sus reuniones acude el Director de Auditoría, en las que expone un resumen de los principales trabajos llevados a cabo en el último período.

Para la definición de los planes de acción que permitan contrarrestar cualquier debilidad en el sistema de control interno, desde la Dirección de Auditoría Interna se comunican los informes resultantes de sus trabajos de revisión a las direcciones responsables. Estos informes son elevados al Comité de Auditoría, donde se exponen las debilidades detectadas y, para aquellas que sean significativas o de carácter transversal en la Entidad, se concretan los planes de acción entre las distintas áreas involucradas, definiéndose los responsables y el plazo de resolución previsto.

Los acuerdos alcanzados en el Comité de Auditoría respecto a los planes de acción se reflejan en las actas que son elevadas al Consejero Delegado. El seguimiento de las mismas es realizado por la Alta Dirección y, en concreto, por las direcciones involucradas a través de las reuniones del citado Comité. Por último, los temas más relevantes son puestos en conocimiento de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento en sus reuniones bimestrales.

F.6. Otra información relevante.

Nada a destacar.

F.7. Informe del auditor externo.

Informe de:

F.7.1. Si la información del SCIF remitida a los mercados ha sido sometida a revisión por el auditor externo, en cuyo caso la entidad debería incluir el informe correspondiente como anexo. En caso contrario, debería informar de sus motivos.

El Grupo ha sometido a revisión por parte del auditor externo la información de los «Sistemas de Control Interno de la Información Financiera» contenida en el presente apartado F del IAGC correspondiente al ejercicio 2015. El alcance de los procedimientos de revisión del auditor se ha realizado de acuerdo con la Circular E 14/2013 del Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España del 19 de julio de 2013.

El informe resultante será incluido a su emisión como anexo en el presente Informe Anual de Gobierno Corporativo.

G. Otras informaciones de interés

Si existe algún aspecto relevante en materia de gobierno corporativo en la Entidad o en las sociedades del grupo que no se haya recogido en el resto de apartados del presente informe, pero que sea necesario incluir para recoger una información más completa y razonada sobre la estructura y prácticas de gobierno en la Entidad o su Grupo, detállelos brevemente.

Dentro de este apartado también podrá incluirse cualquier otra información, aclaración o matiz, relacionados con los anteriores apartados del informe en la medida en que sean relevantes y no reiterativos.

En concreto, se indicará si la Entidad está sometida a legislación diferente a la española en materia de gobierno corporativo y, en su caso, incluya aquella información que esté obligada a suministrar y sea distinta de la exigida en el presente informe.

La Entidad también podrá indicar si se ha adherido voluntariamente a otros códigos de principios éticos o de buenas prácticas, internacionales, sectoriales o de otro ámbito. En su caso, la Entidad identificará el código en cuestión y la fecha de adhesión.

C.1.1. D. Víctor Manuel Iglesias Ruiz fue nombrado Consejero Delegado de la Entidad el 28 de enero de 2015, en sustitución de D. José Luis Aguirre Loaso, que permaneció como consejero y Vicepresidente 1.º del Consejo de Administración.

C.1.2. D. Manuel Pizarro Moreno fue Vocal del Consejo de Administración de Ibercaja Banco, S.A. hasta el 24 de junio de 2015, fecha en que presentó su renuncia al cargo por motivos personales. D. Vicente Eduardo Ruiz de Mencía fue sustituido por D. José Ignacio Mijangos Linaza, como consejero dominical en representación de los intereses de Fundación Bancaria Cajacírculo en la Junta General Extraordinaria de Accionistas celebrada el 29 de octubre de 2015, a petición de la referida Fundación.

El nombramiento de D. José Ignacio Mijangos Linaza como miembro del Consejo de Administración (y en consecuencia, de las comisiones de las que forma parte) está supeditado al pronunciamiento favorable del organismo supervisor competente.

C.1.4. La Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia se constituyó en febrero de 2014 y la Comisión de Estrategia se constituyó el 12 de mayo de 2015. La Comisión de Nombramientos y Retribuciones se escindió durante el ejercicio 2015 en dos comisiones separadas, una Comisión de Nombramientos y otra Comisión de Retribuciones.

C.1.5. En «retribución fija» se incluye la retribución percibida por los consejeros, incluyendo primas de seguro. En «otros conceptos» se indica la remuneración percibida por consejeros por su pertenencia a comisiones internas del Consejo de Administración, distintas de las dietas por asistencia a las sesiones.

En el apartado de «Grupo» se indica la remuneración devengada por los miembros del Consejo de la Entidad por su pertenencia a los consejos de administración y/o la alta dirección de las entidades del grupo, excluyendo la entidad matriz (Ibercaja Banco).

Ejercicios incompletos: Aunque un consejero no haya desarrollado su actividad durante el período completo sujeto a información, la remuneración que haya percibido se incluye en el epígrafe C.1.5 del informe.

C.1.6. Se entiende por alta dirección los directores generales y asimilados que desarrollen sus funciones de dirección bajo dependencia directa de los órganos de administración, de comisiones ejecutivas o del Consejero delegado. En consecuencia, a efectos del presente informe se considera «Alta Dirección» a los miembros del Comité de Dirección.

Para calcular la «remuneración de la alta dirección» se han tenido en cuenta los mismos conceptos retributivos del apartado C.1.5 que les sean de aplicación. Se incluyen aportaciones a fondos de pensiones.

Ejercicios incompletos: aunque un alto directivo no haya desarrollado su actividad durante el período completo sujeto a información, la remuneración que haya percibido se incluye en este epígrafe del informe. Por ello, se computan en las remuneraciones percibidas durante el ejercicio 2015 todas las personas que, en algún momento del ejercicio, han tenido la consideración de alta dirección de la Entidad, lo que supone la inclusión de la remuneración percibida de seis personas adicionales a las consideradas en el ejercicio anterior.

Se indica a continuación las fechas de ceses de directivos, producidas durante el ejercicio:

D. Luis Enrique Arrufat Guerra: hasta el 30 de junio de 2015.

D. Francisco Javier Palomar Gómez: hasta el 14 de agosto de 2015.

D. José Luis Lázaro Crespo: hasta el 30 de junio de 2015.

D. José Manuel Merino Aspiazú: hasta el 24 de julio de 2015.

D. Joaquín Rodríguez de Almeida Pérez-Surio: hasta el 30 de septiembre de 2015.

D. José Morales Paules: hasta el 27 de febrero de 2015.

D. José Luis Rodrigo Molla: hasta el 15 de junio de 2015.

D. José Javier Pomar Martín: hasta el 31 de diciembre de 2015.

D. Javier Arto Fillola: hasta el 3 de julio de 2015.

Asimismo, se incluye la remuneración percibida por D. Víctor Iglesias Ruiz como directivo, hasta su nombramiento como Consejero Delegado de la Entidad, el 28 de enero de 2015.

C.1.8. Se entiende que las cuentas anuales, individuales y consolidadas, están «certificadas» cuando se presenten al órgano de administración con una declaración suscrita bajo su responsabilidad por las personas certificantes declarando que dichas cuentas muestran en todos los aspectos significativos la imagen fiel de su situación financiero-patrimonial al cierre del ejercicio, así como de los resultados de sus operaciones y de los cambios habidos en su situación financiera durante el ejercicio y contienen la información necesaria y suficiente para su comprensión adecuada, de conformidad con la normativa aplicable.

C.2.1 y C.2.2. Se incluyen en este apartado todas las comisiones creadas por el Consejo de Administración.

Adicionalmente, se hace constar que la función de primer ejecutivo recae en el Consejero Delegado, a quien le corresponde la efectiva dirección de los negocios de la Entidad, de acuerdo siempre con las decisiones y

criterios fijados por la junta general de accionistas, por el Consejo de Administración y por la Comisión Ejecutiva en los ámbitos de sus respectivas competencias.

En sesión celebrada el 27 de mayo de 2015, el Consejo de Administración acordó la escisión de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones en dos comisiones separadas, una de Nombramientos y otra de Retribuciones. Hasta su escisión en dos comisiones separadas, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones había celebrado 5 sesiones.

D. Jesús Barreiro Sanz es Secretario no miembro de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, de la Comisión de Estrategia y de la Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia. D. Jesús Solchaga Loitegui fue designado Presidente de la Comisión de Nombramientos y Presidente de la Comisión de Retribuciones por el Consejo de Administración en sesión celebrada el 29 de julio de 2015. D. Vicente Cándor López fue nombrado Presidente de la Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia el 28 de enero de 2015, en sustitución de D. Jesús Bueno Arrese, que pasó a ser Vocal de dicha comisión. En esa misma sesión, D. José Luis Aguirre Loaso fue nombrado Presidente de la Comisión de Estrategia y Vocal de la Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia en sustitución de D. Juan María Pemán Gavín. En la indicada sesión de 28 de enero de 2015, D.ª Gabriela González Bueno-Lillo y D. Francisco Manuel García Peña fueron designados miembros de la Comisión de Estrategia.

D.ª Gabriela González Bueno-Lillo fue nombrada Presidenta de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento el 6 de febrero de 2014. D.ª Gabriela González Bueno Lillo, D. Vicente Cándor López y D. Jesús Bueno Arrese han sido designados teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o en ambas.

En sesión celebrada el 30 de septiembre de 2015 el Consejo de Administración acordó la sustitución de D. Juan María Pemán Gavín por D. Francisco Manuel García Peña como vocal de la Comisión Ejecutiva.

D. José Ignacio Mijangos Linaza fue nombrado Vicepresidente 2.º, en sustitución de D. Francisco Manuel García Peña, y miembro de la Comisión de Nombramientos y de la Comisión de Retribuciones en la sesión celebrada por el Consejo de Administración el 22 de diciembre de 2015. A la fecha a la que va referido el presente informe, el nombramiento del Sr. Mijangos Linaza estaba supeditado al pronunciamiento favorable de los organismos de supervisión competentes.

Epígrafe D. De conformidad con las instrucciones de la CNMV para la cumplimentación del informe, en cuanto a definiciones, criterios y tipo de agregación se estará a lo dispuesto en la Orden EHA/3050/2004, de 15 de septiembre, sobre la información de las operaciones vinculadas que deben suministrar las sociedades emisoras de valores admitidos a negociación en mercados secundarios oficiales. En consecuencia, no se informan las operaciones entre sociedades o entidades del Grupo que han sido objeto de eliminación en el proceso de elaboración de los estados financieros consolidados y formen parte del tráfico habitual de las sociedades o entidades en cuanto a su objeto y condiciones, ni aquellas que perteneciendo al giro o tráfico ordinario de la compañía, se efectúen en condiciones normales de mercado y sean de escasa relevancia, entendiéndose por tales aquellas cuya información no sea necesaria para expresar la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la entidad.

Toda la información que haya de incluirse en el informe y no esté bajo el control de la Entidad, se facilita en función del conocimiento que tenga la Sociedad, de las comunicaciones que se le hayan realizado en cumplimiento de las disposiciones vigentes y de la información que conste en los registros públicos.

ANEXO. INFORME DEL AUDITOR EXTERNO

IBERCAJA BANCO, S.A.

Informe de auditor referido a la “Información relativa al Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF)” de Ibercaja Banco, S.A. correspondiente al ejercicio 2015



Informe de auditor referido a la "Información relativa al Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF)" de Ibercaja Banco, S.A. correspondiente al ejercicio 2015

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 propuesta de fecha 16 de diciembre de 2015, hemos aplicado determinados procedimientos sobre la "Información relativa al SCIIF" adjunta 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 2015, en el que se resumen los procedimientos de control interno de la Entidad en relación a 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 a 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 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 a la información financiera anual de la Entidad correspondiente al ejercicio 2015 que se describe en la Información relativa al SCIIF adjunta. En consecuencia, si hubiéramos aplicado procedimientos adicionales a los citados a continuación o realizado una auditoría o una revisión sobre el sistema de control interno en relación a la información financiera anual regulada, se podrían haber puesto de manifiesto otros hechos o aspectos sobre los que les habríamos informado.

Asimismo, dado que este trabajo especial no constituye una auditoría de cuentas ni se encuentra sometido al Texto Refundido de la Ley de Auditoría de Cuentas, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2011, de 1 de julio, no expresamos una opinión de auditoría en los términos previstos en la citada normativa.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Paseo de la Constitución, 4 - 7ª Planta, 50008 Zaragoza, España
T: +34 976 79 61 00 F: +34 976 79 46 51, www.pwc.es

R. M. Madrid, hoja 07.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 6.054, sección 3ª.
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - CIF: B-70 031280



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 - y evaluación de si dicha información aborda la totalidad de la información requerida de acuerdo al contenido mínimo descrito en el Apartado F, relativo a la descripción del SCIIF, del modelo de IAGC según se establece en la Circular n° 5/2013 de la CNMV de fecha 12 de junio de 2013 y las modificaciones introducidas por la Circular 7/2015 de 22 de diciembre.
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 la Entidad.
3. Revisión de la documentación explicativa soporte de la información detallada en el punto 1 anterior, y que comprenderá, 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 al 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, por la Circular n° 5/2013 de fecha 12 de junio de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y por las modificaciones introducidas por la Circular 7/2015 de 22 de diciembre, a los efectos de la descripción del SCIIF en los Informes Anuales de Gobierno Corporativo.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.



Raúl Ara Navarro

8 de marzo de 2016

INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO DE OTRAS ENTIDADES -DISTINTAS A LAS CAJAS DE AHORROS- QUE EMITAN VALORES QUE SE NEGOCIEN EN MERCADOS OFICIALES

F] SISTEMAS INTERNOS DE CONTROL Y GESTIÓN DE RIESGOS EN RELACIÓN CON EL PROCESO DE EMISIÓN DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA (SCIIF)

Describa los mecanismos que componen los sistemas de control y gestión de riesgos en relación con el proceso de emisión de información financiera (SCIIF) de su entidad.

F.1 Entorno de control de la entidad

Informe, señalando sus principales características de, al menos:

F.1.1. Qué órganos y/o funciones son los responsables de: (I) la existencia y mantenimiento de un adecuado y efectivo SCIIF; (II) su implantación; y (III) su supervisión.

El Consejo de Administración de la Entidad y la Alta Dirección son conscientes de la importancia que tiene garantizar a los inversores la fiabilidad de la información financiera publicada al mercado, por lo que están plenamente involucrados en el desarrollo del SCIIF.

El Consejo de Administración ejerce la responsabilidad del establecimiento y supervisión de los sistemas de información y control de riesgos, como queda formalmente recogido en su Reglamento, englobando esta responsabilidad al propio SCIIF.

El citado Reglamento del Consejo establece, como función indelegable de éste, "conocer y supervisar los procedimientos que garanticen la calidad e integridad de la información financiera; formular las cuentas anuales individuales y consolidadas; aprobar, el Informe Bancario Anual y el Informe de Autoevaluación de Capital; conocer el contenido del Informe con relevancia prudencial y aprobar y acordar la remisión del informe financiero semestral".

La Sociedad dispone de una Política de Divulgación de la Información Financiera, aprobada por el Consejo de Administración, que recoge las actuaciones y procedimientos que favorecen una mayor transparencia, con el objetivo último de velar para que la información financiera divulgada sea clara, relevante, fiable y comparable, en el sentido de lo establecido por la Norma séptima de la Circular 4/2004 de Banco de España así como en el marco conceptual de las NIIF.

Por otro lado, la Alta Dirección ha asumido la responsabilidad del diseño e implementación del SCIIF a través de la Dirección de Control en la medida en que ésta centraliza la realización de la gran mayoría de las actividades encaminadas a conseguir un adecuado funcionamiento del SCIIF.

Por último, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, de acuerdo al Reglamento del Consejo de Administración, tiene delegadas las siguientes responsabilidades básicas en relación con los sistemas de información, control interno e información financiera:

- Sobre los sistemas de información y control interno, "comprobar la adecuación e integridad de los sistemas internos de control; supervisar la eficacia de los sistemas de control interno y gestión de riesgos, incluidos los fiscales, revisando periódicamente los mismos, para que los principales riesgos se identifiquen, gestionen y den a conocer adecuadamente y discutir con el auditor de cuentas las debilidades significativas del sistema de control interno que en su caso se detecten en el desarrollo de la auditoría."

- Sobre la información financiera, "conocer y supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera regulada relativa a la Sociedad y, en su caso, al Grupo, así como su integridad, revisando el cumplimiento de los requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los criterios contables; revisar las cuentas de la sociedad, vigilar el cumplimiento de los requerimientos legales y la correcta aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados, así como informar las propuestas de modificación de principios y criterios contables sugeridos por la Dirección; revisar la información financiera periódica que deba suministrar el Consejo a los mercados y sus órganos de supervisión, y en particular, la información no cubierta por la auditoría de cuentas anuales contenida en la Información con relevancia prudencial; conocer y supervisar la elaboración de la información financiera regulada que la Sociedad deba hacer pública periódicamente y asegurarse de que las cuentas intermedias se formulen con los mismos criterios contables que las anuales y, a tal fin, considerar la procedencia de una revisión limitada del auditor externo".

F.1.2. Si existen, especialmente en lo relativo al proceso de elaboración de la información financiera, los siguientes elementos:

- **Departamentos y/o mecanismos encargados: (I) del diseño y revisión de la estructura organizativa; (II) de definir claramente las líneas de responsabilidad y autoridad, con una adecuada distribución de tareas y funciones; y (III) de que existan procedimientos suficientes para su correcta difusión en la entidad.**

La Comisión de Nombramientos, conforme a lo que establece el Reglamento del Consejo de Administración, asiste al Consejo en sus funciones de nombramientos, reelección y cese de los Consejeros y Alta Dirección.

La Dirección de Desarrollo Organizativo de Ibercaja Banco es la responsable de velar por una estructura organizativa eficiente en la Entidad, definiendo la más productiva distribución de funciones y medios, tal y como consta entre las funciones asignadas a la misma, y contribuir, mediante la definición de funciones, medios y responsabilidades, a un adecuado funcionamiento del sistema de control interno respecto a la elaboración de la información financiera.

Adicionalmente, la Dirección de Recursos Humanos es la responsable de establecer las competencias propias de cada puesto en el marco de las funciones asignadas a cada Unidad, así como determinar la dependencia funcional y jerárquica que coherentemente proceda, en coordinación con la Dirección implicada.

La actual estructura directiva y la definición de sus funciones principales han sido aprobadas por el Consejo de Administración de Ibercaja, previa propuesta por parte del Consejero Delegado. A su vez, cada Dirección junto a la Dirección de Desarrollo Organizativo han definido la estructura de su propia área en Unidades o Departamentos concretando sus funciones asociadas y quedando ratificadas por el Consejero Delegado.

Esta estructura está a disposición de todos los empleados en la Normativa recogida en la intranet de la Entidad y se encuentra sujeta a revisiones ante cualquier cambio organizativo que se plantee.

Respecto al proceso de elaboración de la Información financiera, éste es realizado desde la Dirección de Control, que engloba las Unidades de Contabilidad General, Control de Gestión, Información de Gestión, Control Global de Riesgos, Innovación, Calidad y Control del Sistema de Información de Gestión (SIG) y Control Interno y Validación. La Dirección de Control, y especialmente su Unidad de Contabilidad General, es la responsable del proceso de la contabilidad general de Ibercaja y de la consolidación contable del Grupo, en tanto que la contabilidad está descentralizada en las filiales, siendo éstas responsables de la gestión y elaboración de su contabilidad individual bajo las directrices emitidas desde la matriz.

Son los responsables de la Dirección de Control los que realizan la definición de las líneas de responsabilidad y autoridad y asignan las tareas y funciones para cada puesto de trabajo, siempre bajo criterios de eficiencia y eficacia y velando por una adecuada segregación de tareas en este proceso, así como garantizando la continuidad en el ejercicio de dichas tareas y funciones.

- **Código de conducta, órgano de aprobación, grado de difusión e Instrucción, principios y valores incluidos (indicando si hay menciones específicas al registro de operaciones y elaboración de información financiera), órgano encargado de analizar Incumplimientos y de proponer acciones correctoras y sanciones.**

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

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

Adicionalmente, en el boletín mensual "RRHH Informa" se comunican las modificaciones en las Normas de Conducta y Ética Profesional.

La Entidad dispone de un Memorándum de Normas de Conducta y Seguridad Operativa, que contiene un resumen de las normas, actuaciones y criterios que deben tenerse en cuenta, dirigido a todos los empleados. En particular, se hace hincapié en la importancia de la introducción correcta de la información en los sistemas automatizados ya que afecta a la fiabilidad y garantía de los procesos desarrollados posteriormente, particularmente en la concesión de operaciones de riesgo. Este documento está disponible en la intranet de la Entidad.

Asimismo, el Estatuto de Auditoría Interna del Grupo incluye las normas de ética aplicables a la función de Auditoría Interna que son conocidas y aceptadas por todo el personal de Auditoría Interna.

- **Canal de denuncias, que permita la comunicación al Comité de Auditoría de irregularidades de naturaleza financiera y contable, en adición a eventuales Incumplimientos del código de conducta y actividades irregulares en la organización, Informando en su caso si éste es de naturaleza confidencial.**

Todos los empleados del Ibercaja Banco, a través de la intranet, disponen de un "Canal de comunicación de prevención de Riesgos Penales" para informar, mediante correo electrónico, a la Unidad de Cumplimiento Normativo de posibles riesgos e incumplimientos de la normativa penal, incluidos los de naturaleza financiera y contable, que puedan producirse en el seno de la organización en el desarrollo de sus actividades.

La Unidad de Cumplimiento Normativo mantiene un registro Informatizado de todas las denuncias recibidas y tramita las mismas conforme a lo previsto en el modelo de prevención y gestión de riesgos penales, garantizando en todo momento la confidencialidad del denunciante.

La Unidad de Cumplimiento Normativo emite periódicamente un informe dirigido a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, en el que se incluye información sobre las denuncias recibidas y el resultado de las mismas. Adicionalmente, al menos una vez al año se informa al Consejo de Administración de las actuaciones realizadas en este ámbito.

- **Programas de formación y actualización periódica para el personal involucrado en la preparación y revisión de la información financiera, así como en la evaluación del SCIIF, que cubran al menos, normas contables, auditoría, control interno y gestión de riesgos.**

La Entidad cuenta con un Plan de Formación anual, el cual se diseña de acuerdo con la categoría profesional y el departamento/unidad al que pertenece el personal. Estas acciones formativas se imparten, por personal externo e interno, tanto por vía online como por actuaciones presenciales.

Asimismo, dispone de mecanismos que le permiten asegurar que el personal involucrado de manera directa en la elaboración y preparación de la información financiera así como en su supervisión, cuenta con la capacitación y competencia profesional necesarias para el ejercicio de sus funciones. En este sentido, los empleados están permanentemente informados de los requisitos normativos vigentes y cuentan con la capacitación suficiente para el desempeño eficiente de sus tareas y funciones.

Son los responsables de cada Unidad y Dirección los encargados de identificar las necesidades de formación y de gestionar la realización de las acciones formativas necesarias, en colaboración con la Dirección de Área de Recursos Humanos, llevando el correspondiente registro de la formación impartida.

Las actualizaciones técnicas son recibidas puntualmente en la Unidad de Contabilidad General por parte del Departamento de Información Financiera del Banco de España y a su vez se reciben por otros canales como CECA. Adicionalmente, se reciben alertas de distintas Firmas de Servicios profesionales con actualizaciones técnicas.

La Sociedad cuenta con la plataforma e-learning Ibercampus, un espacio virtual donde se albergan cursos de muy diversa índole dirigidas a toda la plantilla. En 2015, se ha implantado en Ibercampus los itinerarios formativos definidos para cada perfil, lo que ha permitido que este año más del 98 % de la plantilla adquiriera conocimientos en ámbitos fundamentales para el desarrollo de su actividad: habilidades, productos y servicios, normativa financiera, negocio bancario, plataforma financiera, etc.

La formación que, en materia contable, auditoría, control interno y gestión de riesgos, ha sido impartida a lo largo de 2015 ha estado centrada especialmente en la calibración de sesiones formativas internas a nivel departamental, que han versado sobre control interno, gestión de riesgos, así como las novedades legislativas en materia contable y de auditoría que han tenido lugar y de los impactos que han supuesto en el ejercicio habitual de las funciones.

Respecto a formación externa, ésta fundamentalmente se dirige a nuevas incorporaciones de empleados mediante la asistencia a cursos contables proporcionados por la Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA), así como a cubrir necesidades específicas en materia de formación que hayan sido identificadas y que se materializan en jornadas o reuniones con consultores o reguladores.

F.2 Evaluación de riesgos de la Información financiera

Informe, al menos, de:

F.2.1. Cuáles son las principales características del proceso de identificación de riesgos, incluyendo los de error o fraude, en cuanto a:

- **Si el proceso existe y está documentado.**

Ibercaja ha desarrollado y aplicado un procedimiento para la identificación de las áreas o epígrafes de los estados financieros materiales y procesos críticos de gestión relevantes que contempla los potenciales impactos de los riesgos de error y fraude que afectan de forma significativa a la información financiera del Grupo.

El citado procedimiento ha sido recogido en la Política de Identificación de procesos y áreas relevantes y riesgos asociados, cuya responsabilidad de ejecución recae en la Dirección de Control mientras que su supervisión corresponde a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

- **Si el proceso cubre la totalidad de objetivos de la Información financiera, (existencia y ocurrencia; Integridad; valoración; presentación, desglose y comparabilidad; y derechos y obligaciones), si se actualiza y con qué frecuencia.**

El procedimiento ha sido diseñado teniendo en cuenta la totalidad de los objetivos de la información financiera contemplados en el Documento de Control Interno sobre la información financiera en las entidades cotizadas emitido por la CNMV (existencia, integridad, valoración, presentación y desglose y derechos y obligaciones).

La periodicidad de aplicación de este procedimiento se prevé, como mínimo anual, utilizando la información financiera más reciente. Además, esta evaluación de riesgos también se llevará a cabo siempre y cuando surjan circunstancias no identificadas previamente que pongan de manifiesto posibles errores en la información financiera o cuando se produzcan cambios sustanciales en las operaciones que puedan dar lugar a la identificación de nuevos riesgos.

- **La existencia de un proceso de identificación del perímetro de consolidación, teniendo en cuenta, entre otros aspectos, la posible existencia de estructuras societarias complejas, entidades instrumentales o de propósito especial.**

En este sentido y respecto a las fuentes de información utilizadas para aplicar el procedimiento, se tienen en cuenta eventuales cambios en la estructura del Grupo tales como modificaciones en el perímetro de consolidación o en las líneas de negocio, u otros hechos relevantes ocurridos, entre otros aspectos. De este modo, Ibercaja cuenta con un procedimiento específico para la revisión del perímetro de consolidación realizado desde la Unidad de Contabilidad General.

Los posibles riesgos relativos a la correcta identificación del perímetro de consolidación se encuentran documentados en el definido Procedimiento de Cierre contable y Preparación de los estados financieros consolidados, el cual conforma uno de los tres procesos transversales del Banco.

- **Si el proceso tiene en cuenta los efectos de otras tipologías de riesgos (operativos, tecnológicos, financieros, legales, reputacionales, medioambientales, etc.) en la medida que afecten a los estados financieros.**

Los criterios a seguir para toda la tipología de riesgos a identificar y que están incluidos en el diseño del procedimiento son tanto cuantitativos (saldo y granularidad) como cualitativos (grado de automatización de los procesos, estandarización de las operaciones, nivel de complejidad contable, cambios con respecto al ejercicio precedente, debilidades de control identificadas, etc.). Además de considerar la identificación los riesgos de error y fraude sobre la información financiera publicada, también tiene en cuenta el efecto de otras tipologías de riesgos, como son los de carácter operativo, tecnológico, financiero, legal, fiscal, reputacional o medioambiental.

Este proceso de evaluación cubre la totalidad de objetivos de la información financiera: (i) existencia y ocurrencia; (ii) integridad; (iii) valoración; (iv) presentación; (v) y derechos y obligaciones; y tiene en consideración en efecto otras tipologías de riesgos (operativos, tecnológicos, financieros, legales, fiscales, reputacionales, medioambientales, etc.).

- **Qué órgano de gobierno de la entidad supervisa el proceso.**

El Reglamento del Consejo de Administración establece, entre sus funciones, definir y revisar, al menos con carácter anual, y previo informe de la Comisión de Estrategia, la estructura del Grupo de sociedades de la que el Banco sea entidad dominante.

Asimismo, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento debe revisar la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y tiene la responsabilidad de informar al Consejo de Administración, como se recoge en el Reglamento de este órgano de gobierno, sobre la creación o adquisición de participaciones en entidades de propósito especial o domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales, así como cualesquiera otras transacciones u operaciones de naturaleza análoga que, por su complejidad, pudieran menoscabar la transparencia del Grupo Ibercaja Banco.

A través del procedimiento indicado, durante el ejercicio 2015 Ibercaja ha actualizado el proceso de identificación de las transacciones, áreas y procesos que son relevantes en la generación de la información financiera en el Grupo con el fin de identificar los riesgos de error que les afectan.

F.3 Actividades de control

Informe, señalando sus principales características, si dispone al menos de:

- F.3.1. Procedimientos de revisión y autorización de la información financiera y la descripción del SCIF, a publicar en los mercados de valores, indicando sus responsables, así como de documentación descriptiva de los flujos de actividades y controles (Incluyendo los relativos a riesgo de fraude) de los distintos tipos de transacciones que puedan afectar de modo material a los estados financieros, incluyendo el procedimiento de cierre contable y la revisión específica de los juicios, estimaciones, valoraciones y proyecciones relevantes.**

Tal y como se ha puesto de manifiesto en el apartado F.1.1 anterior, en la Política de Divulgación de la Información Financiera se recoge el detalle de la Información financiera a publicar a los mercados, sus características dentro del entorno de control, así como los responsables de su elaboración, revisión, aprobación y difusión a organismos supervisores o al mercado.

La generación, elaboración y revisión de la Información financiera se lleva a cabo desde la Dirección de Control, que recaba del resto de Áreas de la Entidad la colaboración necesaria para obtener el nivel de detalle de dicha información que se considera adecuado.

El perfil profesional de las personas que intervienen en el procedimiento de revisión y autorización de la información financiera es adecuado, con amplios conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría y/o gestión de riesgos. Por otra parte, los medios técnicos y los sistemas de información garantizan, mediante el establecimiento de mecanismos de control, la fiabilidad e integridad de la información financiera.

La Entidad tiene establecidos mecanismos de control y supervisión a distintos niveles de la información que se elabora y se sustenta en tres líneas defensivas:

a) Una primera línea de control en Unidades de Negocio, Gestión y Soporte.

Bajo el principio general de que el primer responsable de control debe ser el responsable de cada área de negocio, deben contar con procesos eficaces de gestión de riesgos (identificación, medición o evaluación, vigilancia, mitigación y comunicación de los riesgos).

b) Una segunda línea centralizada e independiente de control.

Con la misión de supervisar el ejercicio de los controles primarios, ejercer controles financieros, operativos y de gestión especializados, cuenta con sistemas que garantizan: operaciones eficaces y eficientes, un control adecuado de los riesgos, una conducta empresarial prudente, la fiabilidad de la información financiera y no financiera comunicada o divulgada (interna y externamente), así como el cumplimiento de las leyes, normativas, requisitos de los supervisores y las políticas y procedimientos internos de la Entidad. Estos sistemas abarcan toda la organización, incluidas las actividades de todas las unidades de negocio, de apoyo y de control.

c) Una Unidad de Auditoría Interna

Como tercera línea defensiva que se encarga de realizar una revisión independiente de las dos primeras «líneas defensivas».

Todo ello con la participación de los Órganos de Gobierno y de la Alta Dirección.

Ibercaja cuenta con diferentes actividades de control encaminadas a mitigar los riesgos de incurrir en errores, omisiones o fraudes que puedan afectar a la fiabilidad de la información financiera y que han sido identificados de acuerdo al proceso anteriormente explicado.

En concreto y respecto a las áreas y los procesos con riesgo material detectados, incluyendo los de error y fraude, Ibercaja ha desarrollado una documentación homogénea de los mismos, estando formada por:

- La descripción de las actividades relacionadas con el proceso desde su inicio, indicando las particularidades que puede contener un determinado producto u operativa.
- La matriz de riesgos y controles, que recoge los riesgos relevantes con impacto material en los estados financieros de la Entidad y su asociación con los controles que los mitigan, así como el conjunto de evidencias en que se materializa su aplicación. Entre los controles pueden identificarse aquellos que son considerados clave en el proceso y que, en todo caso, aseguran el adecuado registro, valoración, presentación y desglose de las transacciones en la información financiera.

Los documentos permiten visualizar de forma rápida y clara en qué parte de los procesos se han localizado los riesgos y controles clave. Por su parte, las matrices de riesgo ayudan a detectar los riesgos que afectan a cada uno de los objetivos de la Información financiera, los controles mitigantes de los mismos, así como las características de éstos, los responsables del control, la frecuencia y la evidencia asociada.

A continuación detallamos los procesos significativos (distinguiendo entre áreas de negocio y procesos de negocio de transversales) asociados a las áreas financieras de la Entidad para las que se dispone de la documentación mencionada anteriormente.

Procesos Transversales

- Los Procedimientos de Cierre contable y de Preparación de los estados financieros consolidados. El Grupo cuenta con procedimientos específicos de cierre contable, recayendo esta responsabilidad en cada una de las filiales del mismo, si bien es la Unidad de Contabilidad General la que realiza, a partir de esa información, la Información consolidada.
- El Procedimiento de Emisión de juicios, estimaciones, valoraciones y proyecciones relevantes, versando, entre otros, sobre la valoración del fondo de comercio, la vida útil del activo material y el activo inmaterial, la valoración de determinados activos financieros (activos líquidos), las pérdidas por deterioro de activos materiales e inmateriales, las valoraciones de activos adjudicados o el cálculo de los pasivos y compromisos por retribuciones post-empleo
- Los Controles generales informáticos establecidos en el Grupo a nivel de organización del departamento de Tecnología y Sistemas, seguridad física, seguridad lógica, mantenimiento y desarrollo.

Áreas de Negocio

- Inversión Crediticia: reconocimiento y rendimientos; dudosidad y provisiones.
- Acreedores: reconocimiento y costes (cuentas a la vista y a plazo incluyendo contabilidad de coberturas).
- Emisiones corporativas (Incluyendo contabilidad de coberturas).
- Instrumentos financieros: valores representativos de deuda e instrumentos de capital (cotizados y no cotizados).
- Activos inmobiliarios recibidos en pago de deuda (ANCEV, Inversiones Inmobiliarias y Extencías).
- Impuestos sobre Sociedades.
- Compromisos por Pensiones.
- Actividad aseguradora.

En términos generales, la Dirección de Control se encarga de establecer las políticas contables aplicables a nuevas transacciones conforme a los criterios establecidos en la normativa vigente. Respecto a los juicios críticos en relación con la aplicación de políticas contables y estimaciones relevantes, esta Dirección establece los criterios a aplicar dentro del marco normativo. La aplicación de dichos criterios puede llevarse a cabo directamente por las Unidades (con supervisión) o por Órganos Colegiados en los que está presente la Alta Dirección (Comités).

F.3.2. Políticas y procedimientos de control interno sobre los sistemas de información (entre otras, sobre seguridad de acceso, control de cambios, operación de los mismos, continuidad operativa y segregación de funciones) que apoyen los procesos relevantes de la entidad en relación a la elaboración y publicación de la información financiera.

La Entidad dispone de un Procedimiento de Controles generales Informáticos con su correspondiente matriz de riesgos y controles donde se detallan los riesgos y controles referentes a seguridad de acceso, control de cambios, operaciones de los mismos, continuidad operativa y segregación de funciones.

La Dirección de Tecnología y Sistemas y, en concreto, la Unidad de Informática tiene como competencia el soporte y mantenimiento del sistema operativo, comunicaciones y administración de datos, estando entre sus funciones el estudio de los sistemas y normas que permiten un correcto grado de protección y recuperación de los datos y programas, en colaboración con la Unidad Explotación asegurando el cumplimiento de la normativa y medidas de seguridad legalmente exigibles. Por su parte, la Unidad de Seguridad de Tecnología y Sistemas es la responsable de proponer las medidas de seguridad de la información y su política de aplicación.

Ibercaja dispone, en la Normativa recogida en la intranet, de una serie de normas y códigos de buenas prácticas de cara al usuario final. Además, ha emprendido acciones dirigidas a definir políticas y procedimientos globales que sean homogéneos relativos a la seguridad requerida en los sistemas de información implicados en la elaboración de la información financiera, entre ella, seguridad física y lógica, seguridad en el procesamiento de datos y seguridad de usuario final.

Los servidores de información están alojados en los centros de proceso central y de respaldo, teniendo acceso únicamente el personal autorizado de la Entidad (generalmente explotación) y de las compañías subcontratadas.

El Grupo dispone de un Plan de Continuidad de Negocio para las áreas involucradas en el proceso de elaboración y envío de información financiera. El mismo cubre los sistemas de información existentes en la matriz, donde fundamentalmente se lleva a cabo el proceso de elaboración de la información financiera.

Por último, el Grupo cuenta con mecanismos que aseguran la realización diaria de una copia de seguridad de los entornos críticos; con el fin de mejorar los mismos, incorporando procedimientos de prueba formal de recuperación de la información.

Finalmente, la Dirección de Auditoría Interna, a través de la Unidad de Auditoría de Procesos Informáticos, tiene entre sus funciones revisar los procesos informáticos y los sistemas de información del Grupo, analizar y revisar sistemáticamente los controles tecnológicos implantados, así como realizar propuestas de ampliación y/o mejora.

F.3.3. Políticas y procedimientos de control interno destinados a supervisar la gestión de las actividades subcontratadas a terceros, así como de aquellos aspectos de evaluación, cálculo o valoración encomendados a expertos independientes, que puedan afectar de modo material a los estados financieros.

El Grupo ha externalizado en terceros ciertas funciones, no muy significativas, que afectan al proceso de elaboración de la información financiera a través de la obtención de determinadas valoraciones, cálculos y estimaciones utilizadas en la generación de los estados financieros individuales y consolidados que se publican en los mercados de valores.

De acuerdo con el Reglamento del Consejo de Administración, es competencia indelegable del Consejo aprobar y revisar la política de outsourcing (externalización de servicios).

Actualmente cuenta con procedimientos de supervisión y revisión tanto de las actividades subcontratadas a terceros como de los cálculos o valoraciones realizadas por expertos independientes que son relevantes en el proceso de generación de la información financiera, los cuales se encuentran en proceso de revisión y formalización dentro del marco de definición del SCIIF con el objeto de cumplir con las especificaciones de ésta y con las mejores prácticas del mercado.

De este modo, los procedimientos desarrollados concretan los siguientes aspectos:

- Designación formal de los responsables de llevar a cabo las distintas acciones.
- Análisis previo a la contratación, existiendo un proceso formalizado desde el momento en que surge la necesidad de externalizar un servicio o contar con un experto independiente, en el que se analizan diferentes propuestas y donde están definidos los responsables que deben aprobar la formalización de la relación contractual.
- Supervisión y revisión de la información generada o del servicio proporcionado:
 - Para actividades subcontratadas: solicitud de reportes periódicos; obligatoriedad de ser auditados por terceros; revisión periódica de la capacitación y acreditación del experto externo. En aquellos casos en los que la relevancia del servicio externalizado respecto a la Información financiera sea elevada, solicitud de informes a terceros independientes sobre las actividades de control desarrolladas por la sociedad que presta el servicio.
 - Para valoraciones realizadas por expertos externos: controles de revisión sobre la validez de la información proporcionada; revisión periódica de la capacitación y acreditación del experto.

En el ejercicio 2015, las actividades encomendadas a terceros relacionadas con valoraciones y cálculos de expertos independientes han tenido relación con:

- Cálculo de estudios actuariales de los compromisos asumidos con los empleados.
- Tasaciones de inmuebles adjudicados y de inmuebles que actúan como garantía en las operaciones de la cartera crediticia de la Sociedad.
- Determinados servicios de asesoramiento Fiscal y Legal.

F.4 Información y comunicación

Informe, señalando sus principales características, si dispone al menos de:

F.4.1. Una función específica encargada de definir, mantener actualizadas las políticas contables (área o departamento de políticas contables) y resolver dudas o conflictos derivados de su interpretación, manteniendo una comunicación fluida con los responsables de las operaciones en la organización, así como un manual de políticas contables actualizado y comunicado a las unidades a través de las que opera la entidad.

La Dirección de Control, a través de la Unidad de Contabilidad General es la responsable de definir, revisar y actualizar los procedimientos que en materia contable deban de implantarse en la Entidad y en las distintas empresas del Grupo, requiriendo la colaboración de Dirección de Auditoría Interna y de Secretaría General (Unidad de Cumplimiento Normativo) en lo que se refiera a aspectos legales, para asegurar el riguroso cumplimiento de la Normativa. Esta función de analizar la normativa contable valorando y proponiendo las acciones de implantación o adecuación que sean necesarias, queda garantizada con los recursos atribuidos actualmente a esta Unidad, teniendo en cuenta la dimensión de la Sociedad y del Grupo.

En todo caso, las políticas contables son objeto de actualización ante cualquier cambio normativo que lo requiera y ante cualquier nueva decisión que las modifique en aquellos casos en los que exista cierta discrecionalidad. A través de la intranet se hace pública diariamente cualquier actualización que haya tenido lugar.

Adicionalmente, desde la Dirección de Control se resuelven las dudas o conflictos de Interpretación que pudieran surgir en la aplicación de las políticas contables, manteniendo una comunicación fluida con los distintos responsables de las áreas de la sociedad matriz y del resto de filiales del Grupo involucrados en el proceso de elaboración de la información financiera.

Por otro lado, Ibercaja no cuenta con un único Manual de Políticas Contables, sino que el conjunto de sus políticas contables se compone de las Normas internacionales de información financiera (NIIF), de las circulares del Banco de España (Circular 4/2004 y sus modificaciones posteriores), de las políticas cuyo desarrollo exige la propia normativa vigente, así como de las específicas que ha elaborado la Entidad. Todas las políticas contables aprobadas por la Entidad están disponibles en su intranet, donde también se advierte de cualquier actualización. En función de la relevancia del contenido de las normas contables, se establece el nivel de aprobación necesario, pasando desde el Consejo de Administración hasta el Responsable de Contabilidad General.

Respecto a las filiales del Grupo, si bien éstas elaboran su propia contabilidad de manera descentralizada conforme a sus propios procedimientos, las políticas contables han de cumplir obligatoriamente con las normas y directrices emitidas desde Contabilidad General, quien también tiene la labor de ejercer una labor de supervisión sobre las mismas.

Es necesario señalar que las filiales elaboran su propia información financiera en base a formatos previamente consensuados con la matriz a efectos de obtener los estados financieros en un formato lo más homogéneo posible que facilite la obtención de la información consolidada del Grupo. Por ello, deben cumplir con los criterios o normas contables emitidas desde Contabilidad General.

F.4.2. Mecanismos de captura y preparación de la información financiera con formatos homogéneos, de aplicación y utilización por todas las unidades de la entidad o del grupo, que soporten los estados financieros principales y las notas, así como la información que se detalla sobre el SCIF.

Ibercaja cuenta con aplicaciones y sistemas informáticos que permiten agregar y homogeneizar la contabilidad individual realizada desde las distintas áreas y filiales que componen el Grupo, con el nivel de desglose necesario, así como finalmente generar los estados financieros individuales y consolidados que son reportados y otra información financiera publicada en los mercados. La Dirección de Control es la responsable de agregar, homogeneizar y reportar la información, utilizando unos sistemas y aplicaciones comunes para ello.

Por otra parte, cada filial es responsable de realizar su propia contabilidad en los sistemas establecidos para ello y en todo caso registran la información contable en formato PGC (Plan General de Contabilidad). Por tanto, elaboran sus propios estados financieros, siempre bajo directrices de la Dirección de Control.

Adicionalmente, las filiales remiten la información complementaria necesaria, tanto para la comprobación y contraste de la información remitida, como para el proceso de armonización u homogenización de criterios contables. Además, envían los paquetes de consolidación necesarios para la confección de los desgloses correspondientes a los estados financieros y estados auxiliares que son necesarios para dar cobertura al resto de las necesidades de información.

La Unidad de Contabilidad General tiene entre sus funciones asignadas la de elaborar y actualizar los sistemas de control interno de la información financiera (matrices y controles) de las diferentes áreas y procesos, estableciendo controles y evidencias sobre éstos, e implementando las mejoras necesarias.

Por último, la Dirección de Auditoría Interna, entre sus funciones asignadas, debe revisar circuitos y procedimientos operativos implantados en las Unidades de Central o en Empresas filiales, contrastando la fiabilidad de la información que generan y el cumplimiento de los requerimientos internos aplicables.

F.5 Supervisión del funcionamiento del sistema

Informe, señalando sus principales características, al menos de:

F.5.1. Las actividades de supervisión del SCIIF realizadas por el Comité de Auditoría así como si la entidad cuenta con una función de auditoría interna que tenga entre sus competencias la de apoyo al comité en su labor de supervisión del sistema de control interno, incluyendo el SCIIF. Asimismo se informará del alcance de la evaluación del SCIIF realizada en el ejercicio y del procedimiento por el cual el encargado de ejecutar la evaluación comunica sus resultados, si la entidad cuenta con un plan de acción que detalle las eventuales medidas correctoras, y si se ha considerado su impacto en la información financiera.

La Función de Auditoría Interna recae en la Dirección de Auditoría Interna de Ibercaja, la cual depende jerárquica y funcionalmente del Consejo de Administración, a través de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

Dicha Dirección se configura, para el ejercicio de sus funciones, en las siguientes Unidades: Auditoría de Red de Distribución, Auditoría de Riesgo de Crédito, Auditoría de Procesos Informáticos y Auditoría Financiera.

La Función de Auditoría Interna ejerce revisiones programadas de los sistemas implantados para el control de todos los riesgos, de los procedimientos operativos internos y del cumplimiento de la normativa interna y externa aplicable. Entre las actuales funciones asignadas a la Dirección de Auditoría Interna y recogidas en la normativa interna de la Entidad, se encuentra evaluar de forma permanente la adecuación y el buen funcionamiento de los sistemas de información financiera, regulatoria, de gestión y de control interno del Grupo Ibercaja, inherentes a las actividades de la Entidad o su Grupo, proponiendo, con un enfoque preventivo, recomendaciones de mejora sobre los mismos.

Con el fin de alcanzar sus objetivos y llevar a cabo las funciones asignadas, la Dirección de Auditoría Interna ha elaborado en 2015 un Plan Estratégico de carácter plurianual, en el marco de los Planes Estratégicos de la Entidad, en el que se recogen los objetivos estratégicos a alcanzar en el período, las funciones, herramientas y proyectos a desarrollar y el calendario previsto para su consecución. Dentro de los planes de acción, la labor de revisión del SCIIF es un pilar fundamental, estableciendo revisiones anuales de los procedimientos críticos de la Entidad.

Asimismo, el Plan Operativo Anual de Auditoría Interna, incluye las auditorías concretas a realizar por cada Unidad Especializada en el ejercicio, con una programación mínima trimestral, los recursos con que se cuenta para su ejecución y las actividades de formación que han de llevar a cabo los auditores de las distintas Unidades. La Dirección de Auditoría Interna debe informar regularmente al Consejo de Administración o a su Comisión de Auditoría y Cumplimiento, y a la Alta Dirección, sobre el buen funcionamiento de los sistemas de información de control interno, del Plan Anual de Auditoría Interna y del cumplimiento de los objetivos en él fijados.

Tanto el Plan Estratégico de Auditoría Interna como el Plan Operativo Anual, se han sometido a la aprobación de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento del Consejo de Administración.

La labor realizada por la Función de Auditoría Interna, llevada a cabo a través de la ejecución del Plan Operativo Anual de Auditoría, es fundamental en la labor de supervisión del SCIIF.

El Plan Operativo de Auditoría del ejercicio 2015 ha recogido específicamente diversas actividades de evaluación del SCIIF e igualmente, se han revisado otros aspectos que inciden en el proceso de elaboración de la información financiera. En particular, entre las actuaciones llevadas a cabo se debe destacar la auditoría del Procedimiento de Emisiones corporativas y la revisión del Procedimiento de Controles generales informáticos. De las revisiones realizadas puede derivarse la formulación de recomendaciones de auditoría, que son priorizadas de acuerdo con su importancia relativa, y de las que se realiza un seguimiento continuo hasta su completa implantación.

- F.5.2. Si cuenta con un procedimiento de discusión mediante el cual, el auditor de cuentas (de acuerdo con lo establecido en las Normas Técnicas de Auditoría), la función de auditoría interna y otros expertos puedan comunicar a la alta dirección y al Comité de Auditoría o administradores de la entidad las debilidades significativas de control interno identificadas durante los procesos de revisión de las cuentas anuales o aquellos otros que las hayan sido encomendados. Asimismo, informará de si dispone de un plan de acción que trate de corregir o mitigar las debilidades observadas.**

De acuerdo al Reglamento del Consejo de Administración, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento tiene como competencias el recibir regularmente del auditor externo información sobre el plan de auditoría y los resultados de su ejecución y verificar que la alta dirección tiene en cuenta sus recomendaciones, así como discutir con el auditor de cuentas las debilidades significativas de control interno detectadas en el desarrollo de la auditoría.

Actualmente, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento se reúne con los auditores externos, al menos, en dos ocasiones a lo largo del ejercicio, donde puede ser comunicada cualquier debilidad significativa que haya sido detectada. A dicha reunión también asisten la Dirección de Auditoría, la Dirección de Control y el Jefe de la Unidad de Contabilidad General. En dichas reuniones, se concretan los planes de acción o las medidas necesarias para implantarlos, determinando los responsables de los mismos. Posteriormente, existen mecanismos que garantizan que los planes son llevados a cabo comprobando que las debilidades son mitigadas.

En relación a la comunicación con la Función de Auditoría Interna, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento tiene como competencia la supervisión de las principales conclusiones relativas a los trabajos realizados y, para ello, a sus reuniones acude el Director de Auditoría, en las que expone un resumen de los principales trabajos llevados a cabo en el último periodo.

Para la definición de los planes de acción que permitan contrarrestar cualquier debilidad en el sistema de control interno, desde la Dirección de Auditoría Interna se comunican los informes resultantes de sus trabajos de revisión a las Direcciones responsables. Estos informes son elevados al Comité de Auditoría, donde se exponen las debilidades detectadas y, para aquellas que sean significativas o de carácter transversal en la Entidad, se concretan los planes de acción entre las distintas áreas involucradas, definiéndose los responsables y el plazo de resolución previsto.

Los acuerdos alcanzados en el Comité de Auditoría respecto a los planes de acción se reflejan en las actas que son elevadas al Consejero Delegado. El seguimiento de las mismas es realizado por la Alta Dirección y, en concreto, por las Direcciones involucradas a través de las reuniones del citado Comité. Por último, los temas más relevantes son puestos en conocimiento de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento en sus reuniones bimestrales.

F.6 Otra Información relevante

Nada a destacar.

F.7 Informe del auditor externo

Informe de:

F.7.1. Si la información del SCIIF remitida a los mercados ha sido sometida a revisión por el auditor externo, en cuyo caso la entidad debería incluir el Informe correspondiente como Anexo. En caso contrario, debería informar de sus motivos.

El Grupo ha sometido a revisión por parte del auditor externo la información de los "Sistemas de Control Interno de la Información Financiera" contenida en el presente apartado F del IAGC correspondiente al ejercicio 2015. El alcance de los procedimientos de revisión del auditor se ha realizado de acuerdo con la Circular E 14/2013 del Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España del 19 de julio de 2013.

El informe resultante será incluido a su emisión como anexo en el presente Informe Anual de Gobierno Corporativo.

Este informe anual de gobierno corporativo ha sido aprobado por el consejo u órgano de administración de la Entidad, en su sesión de fecha 8 de marzo de 2016.

Indique los consejeros o miembros del órgano de administración que hayan votado en contra o se hayan abstenido en relación con la aprobación del presente Informe.

Ninguno

Grupo iberCaja 