

## RSA - GRANDES EMPRESAS Y EMPRESAS PÚBLICAS

---

### Empresa evaluada

**IBERCAJA BANCO, S.A.**  
CIF:A99319030  
Pza. Basilio Paraíso 2.  
50008 - ZARAGOZA  
Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

IBERCAJA BANCO S.A.

#### 02 - Dirección - CP - Población

Plaza Basilio Paraíso, 2  
50008-ZARAGOZA

#### 03 - Sector. Actividad

Sector Financiero. Ibercaja es la 9<sup>a</sup> entidad por volumen de activos en el sistema financiero español.

#### 04 - Año comienzo actividad.

1876 Ibercaja comienza su actividad financiera como Caja de Ahorros  
2011 Creación de Ibercaja Banco S.A.

#### 05 - Número de personas empleadas

El número de empleados del Grupo se eleva a 4.964 (4.627 en la matriz) a 31 de diciembre de 2023

#### 06 - Persona contacto

María Campo Bernal  
Directora del Área de Sostenibilidad y Reputación

#### 07 - E-mail persona contacto

[mcampob@ibercaja.es](mailto:mcampob@ibercaja.es)

#### 08.- Página web

[www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es)  
[www.ibercaja.com](http://www.ibercaja.com)

### GENERAL

#### Tendencias Globales

1.- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:  
Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de

## **la legalidad)**

- **Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)**
- **Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc)**
- **Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)**
- **Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación, etc)**

Existe un análisis estructurado de estos temas, que son claves para la organización, y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren el negocio de la organización a largo plazo, así como los impactos y resultados obtenidos

### **1.1. Información adicional**

Ibercaja tiene un claro propósito como organización: -Ayudar a las personas a construir la historia de su vida, porque será nuestra historia.

El propósito es su razón de ser y se alinea con su misión como empresa:

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

La esencia de la Entidad está el promover el desarrollo sostenible, económico y social, en las zonas en las que opera, preservando el medio ambiente y con visión de largo plazo. El compromiso del Grupo Ibercaja con el crecimiento sostenible quedó refrendado con la aprobación en 2020, por el Consejo de Administración, de la Política de Sostenibilidad, documento que recoge este compromiso y que establece el marco de actuación global en materia de sostenibilidad, conteniendo los compromisos asumidos voluntariamente por Ibercaja con sus grupos de interés para impulsar un crecimiento sostenible, inclusivo y respetuoso con el medioambiente, con visión de largo plazo.

Ibercaja trabaja para aportar valor en distintas facetas:

- Economía: La Entidad forma parte del sector económico y apoya en las necesidades financieras a personas y empresas, ayudando a desarrollar sus proyectos vitales o empresariales. También aporta conocimiento financiero y económico, compartiendo publicaciones, artículos y estudios (como la revista Economía Aragonesa y boletines sobre evolución del mercado), organizando jornadas y foros abiertos dirigidos a diferentes grupos de interés, que promuevan el intercambio de conocimiento y faciliten la toma de decisiones financieras.
- Política: La relación con las administraciones es crucial. Se establecen convenios de colaboración con la administración, para avanzar de forma conjunta y coordinada, aportando financiación o ayudando a divulgar actuaciones públicas en la sociedad. 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.
- Medioambiente: Ibercaja, en su compromiso con la sostenibilidad, trabaja por mejorar su

entorno, potenciando los impactos positivos de su actividad en el medio ambiente y minimizando los negativos. Desde 2007 Ibercaja cuenta con un Política Ambiental y un Sistema de Gestión Ambiental que cuenta con la Certificación ISO 14001, adaptado a la actualización de la norma en su versión 2015. Promovemos las buenas prácticas ambientales dentro y fuera de la entidad, participando en acciones nacionales e internacionales para la lucha contra el cambio climático. Además, somos conscientes del papel que, como entidad financiera, debemos desempeñar contra el cambio climático, facilitando recursos y productos que ayuden a nuestros clientes en la transición a una economía más sostenible. Además, se tienen en cuenta los riesgos ASG que puedan afectarnos, para tomar medidas que los mitiguen. Ibercaja cuenta con una Política Ambiental que marca las pautas a seguir en la protección y defensa del medioambiente. -

- Tecnología: Ibercaja, consciente de los nuevos retos que debe afrontar el sector bancario, está inmersa en un ambicioso itinerario de transformación digital. La innovación tecnológica desempeña un papel fundamental en una coyuntura de cambios muy relevantes para el sector: transformación de los hábitos del cliente, necesidad de mejorar la eficiencia de los procesos operativos para ganar competitividad, regulación normativa en continua evolución y aparición de nuevos actores en el campo de la distribución de productos financieros. Por eso, este proyecto continúa avanzando, representando una línea transversal habilitadora dentro del Plan Estratégico de la Entidad para 2021-2023, en línea con los avances anteriormente logrados.

- Social: la Entidad desarrolla este aspecto a través de nuestras fundaciones accionistas, con un amplio programa de acción social, apoyando especialmente el voluntariado corporativo y la Educación Financiera, con un convenio firmado con Banco de España y la CNMV, desarrollando programas dirigidos a niños y jóvenes, universitarios y sociedad en general. También se impulsa el emprendimiento, a través de programas específicos, como Ecosistema + Empresa o Emplea-T y Emprende. Además, Ibercaja sigue impulsando la integración de los aspectos sociales en el desarrollo de su negocio, impulsando las buenas prácticas que permitan la inclusión social de todas las personas y con productos y servicios adaptados a todos los clientes.

- Ibercaja tiene muy presente los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas y profundiza cada año en su conocimiento y su aplicación, como principios que guían las actuaciones responsables de la Entidad. Con el objetivo de poner foco para conseguir la máxima efectividad, los esfuerzos se alinean especialmente con aquellos Objetivos más directamente vinculados con la actividad financiera y la de las Fundaciones accionistas. En 2021, dentro del estudio de materialidad se identificaron y destacaron los ODS prioritarios, aquellos en los que más puede aportar como Entidad relacionados con sus temas materiales. Los ODS identificados son: 7- Energía Asequible y No Contaminante, 8- Trabajo Decente y Crecimiento Económico, 9- Industria, Innovación e Infraestructura, 10- Reducción de las Desigualdades, 11- Ciudades y Comunidades Sostenibles, 12- Producción y Consumo Responsables, 13- Acción por el Clima, 14- Vida Submarina, 15- Vida de Ecosistemas Terrestres, 16- Paz, Justicia, e Instituciones Sólidas y 17- Alianzas para lograr los Objetivos.

- Ibercaja es firmante, desde 2019, de los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas, como marco de actuación de un sistema financiero que actúe de palanca para el desarrollo sostenible.

- Desde 2021, Ibercaja es miembro fundador de la Alianza Net Zero Banking (NZBA, por sus siglas en inglés) liderada por el sector bancario, auspiciada por la ONU y co-lanzada

por la Iniciativa Financiera de la UNEP (Programa para el Medio Ambiente de Naciones Unidas) y el Grupo de Trabajo de Servicios Financieros de la Iniciativa de Mercados Sostenibles, para liderar la transición hacia una economía global baja en carbono. En su sólido compromiso con la sostenibilidad, Ibercaja se une a esta iniciativa que pretende movilizar los billones de dólares necesarios para construir una economía global de cero emisiones netas y cumplir los objetivos del Acuerdo de París.

- En 2022 la Entidad se sumó a la Alianza para la Contabilidad del Carbono en la Industria Financiera (PCAF, por sus siglas en inglés) para trabajar en su compromiso por lograr la neutralidad de emisiones de sus carteras de préstamos e inversiones para el año 2050 o antes. PCAF se configura como la vía de referencia internacional para facilitar a la industria financiera el alineamiento con el Acuerdo de París y transmitir transparencia en el cálculo de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). En 2023, esta metodología se ha aplicado, de forma consistente, en la medición de las emisiones financiadas y otros indicadores relacionados con la intensidad de emisiones.

## **Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales**

### **2.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se incluyen los aspectos sociales y ambientales?**

Se plantean y planifican de forma voluntaria aspectos sociales y ambientales en el corto, medio y el largo plazo de la organización

#### **2.1. Información adicional**

Desde sus orígenes, Ibercaja mantiene un claro compromiso social en el desarrollo de su actividad, volcada en el apoyo al territorio, en el tejido empresarial y en las familias. La Entidad es consciente del relevante papel que desempeñan las entidades financieras en el desarrollo sostenible, movilizando los flujos de capital necesarios para la transición e integrando los riesgos y oportunidades ambientales, sociales y de buen gobierno en la gestión. Por ello, se aprobó la Política de Sostenibilidad de Ibercaja, documento que recoge el compromiso con el crecimiento sostenible y establece el marco de actuación global en materia de sostenibilidad.

En el desarrollo de su actividad financiera, Ibercaja tiene muy presente su Propósito corporativo, ?Ayudar a las personas a construir la historia de su vida, porque será nuestra historia?, y sus actuaciones impulsan hacia el equilibrio del crecimiento económico, la cohesión social y la preservación del entorno.

Ibercaja es firmante de los 10 principios del Pacto Mundial de la ONU, está firmemente comprometida con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, ha suscrito los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas y es firmante de la Net Zero Banking Alliance para avanzar en la descarbonización.

Dada la relevancia que la sostenibilidad tiene para Ibercaja, se ha desarrollado e implementado una estructura de gobierno y varios comités específicos que le permite gestionar adecuadamente la sostenibilidad. Así mismo se integra dentro de los planes estratégicos de la Entidad. En 2021-23, se estableció la Iniciativa Propósito y Sostenibilidad, línea de trabajo transversal habilitadora, cuyo fin era integrar el Propósito

Corporativo en la cultura corporativa y la sostenibilidad en la estrategia de la Organización. En el desarrollo del nuevo Plan Estratégico 2024-2026 ?Ahora Ibercaja?, la Entidad, continuará integrando los aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno en su estrategia de negocio y en la gestión de riesgos, dando respuesta a los requerimientos normativos y las expectativas supervisoras. Además, reforzará la gestión práctica de su reputación corporativa, poniendo en valor su banca relacional y cumpliendo sus promesas con transparencia. Esta línea estratégica se desarrollará en el marco de la iniciativa global y transversal ?Sostenibilidad y Reputación? que cuenta con el Comité de Dirección como espónsor y se despliega con equipos multidisciplinares de diferentes Áreas del Banco, a través de 6 retos:

1. Gestión de riesgos ASG: avance en la integración de los factores ASG en la gestión de riesgos, priorizando una hoja de ruta de acuerdo con las expectativas supervisoras.
2. Estrategia de negocio ASG: implementación de la estrategia de negocio sostenible, identificando oportunidades ligadas a la sostenibilidad, con el objetivo de acompañar a sus clientes en el proceso de descarbonización y reforzar el compromiso social con clientes y sociedad.
3. Integración de la sostenibilidad en las sociedades del Grupo: integración de factores ASG en la estrategia y gestión de riesgos de las filiales de gestión de activos y seguros, dando respuesta a las expectativas supervisoras, requerimientos normativos y compromisos voluntariamente adquiridos.
4. Divulgación y reporting ASG: respuesta a los nuevos requerimientos normativos en materia de divulgación de sostenibilidad, poniendo en valor, con transparencia y veracidad, los avances realizados por el Grupo Ibercaja en materia ASG y la creación de valor social.
5. Estrategia de datos ASG: consolidación de la integración de datos ASG en sistemas y su gobernanza.
6. Gestión de la reputación: refuerzo de la reputación corporativa, gestionándola proactivamente en base a su medición, seguimiento e identificación de riesgos y oportunidades.

En esta línea, la Entidad también considera que la gestión de activos es importante para lograr una economía más sostenible y el Grupo Ibercaja tiene en cuenta los riesgos de sostenibilidad y su integración en el proceso de toma de decisiones de inversión. Así, se aplican estándares, principios y mejores prácticas en la gestión de inversiones para generar valor a largo plazo para nuestros clientes.

La entidad analiza el impacto de los riesgos climáticos y ambientales en los clientes y en su actividad financiera para adaptar la oferta de productos y servicios a las nuevas necesidades, comunicando de forma transparente soluciones que promuevan la responsabilidad ambiental.

(<https://www.ibercaja.com/sustainability/our-commitment-to-sustainability/integration-of-esg-risks>).

En relación a la integración de la sostenibilidad en la normativa interna, marcos de gestión y políticas se ha trabajado en el desarrollo e implementación de: la Política de Exclusión ASG de Ibercaja Gestión, la Política de Exclusión ASG de Ibercaja Pensión y la Política de Exclusión ASG de Ibercaja Vida que reflejan las actividades y criterios utilizados (Producción de tabaco, Armas controvertidas, Juego, Ocio para adultos, Minería de carbón térmico, Extracción de petróleo y gas no convencional, Extracción de petróleo y gas en el

Ártico .....).

Además, Ibercaja es consciente de los impactos sociales y medioambientales que pueden derivarse de su actividad y, por ello, ha trabajado en el desarrollo de procedimientos que permitan identificar sus exposiciones más sensibles a riesgos ASG, con el objetivo de poder cuantificarlos y monitorizarlos progresivamente para minimizar sus impactos. Entre ellos se encuentra el mapa de riesgos climáticos, a través del cual podemos analizar cómo nuestros riesgos prudenciales pueden verse afectados en el corto, medio y largo plazo a través de los distintos canales de transmisión, el análisis de impactos con el que analizamos cómo nuestras exposiciones en la cartera de actividades productivas y cartera hipotecaria pueden verse afectadas por riesgos climáticos de transición y riesgos físicos de transición.

A través de todo ello Ibercaja y sus Sociedades Dependientes cumplen con todos los requerimientos legales, supervisores, normativos y todos los compromisos voluntariamente adquiridos con organismos nacionales e internacionales.

En el capítulo 6.1 del Informe de Gestión Consolidado se detalla la estrategia de sostenibilidad que sigue el Banco. Informes Financieros Anuales - Web Corporativa | Ibercaja Banco

Y toda la información sobre la integración de los riesgos de sostenibilidad en las decisiones de inversión se detallan en:

- ? Ibercaja Gestión. <https://www.ibercajagestion.com/#sostenibilidad>
- ? Ibercaja Pensiones. <https://www.ibercajapension.com/#sostenibilidad>
- ? Ibercaja Vida. <https://www.ibercajavida.com/#sostenibilidad>
- ? Gestión de carteras de fondos. <https://fondos.ibercaja.es/gestion-carteras/>
- ? Política de Integración del Riesgo de Sostenibilidad. [https://www.ibercaja.com/public/documentos/ref06289\\_politica-integracion-riesgos-asg-ibercaja-banco.pdf](https://www.ibercaja.com/public/documentos/ref06289_politica-integracion-riesgos-asg-ibercaja-banco.pdf)

### **3.- ¿Existe presupuesto o un porcentaje del beneficio obtenido destinado a la inversión en proyectos sociales y/o medioambientales?**

Existe un presupuesto que se revisa anualmente y además se analizan los resultados del importe destinado a proyectos sociales y/o medioambientales

#### **3.1. Información adicional.**

El Banco cuenta con un presupuesto específico para temas sociales y medioambientales que se revisa y aprueba cada año. Desde el año 2007 existe un presupuesto específico asignado para garantizar la continuidad del Sistema de Gestión Ambiental, y se reafirma con cada ciclo estratégico, así en el nuevo Plan, Ahora Ibercaja 2024 - 2026 se ha diseñado una nueva línea estratégica enfocada en la Sostenibilidad y la Reputación. Esta línea cuenta con un presupuesto específico, a desarrollar en los próximos 3 años, para la integración de los aspectos sociales y ambientales en la toma de decisiones de la entidad, Así como la mejora de la gestión de la reputación y los riesgos reputacionales.

Además, las fundaciones accionistas del Banco (Fundación Ibercaja, F. Caja Inmaculada, F. Caja Círculo y F. Caja Badajoz) actúan de forma directa en estos ámbitos, destinando un importante porcentaje de los beneficios del banco a proyectos sociales, culturales y medioambientales.

## **Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders**

**4.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros.**

Tenemos identificados los grupos de interés de la organización y realizamos una gestión específica de cada uno de ellos.

### **4.1. Información adicional**

Desde el año 2015, la Entidad realiza un estudio para establecer el Mapa de Grupos de Interés de la Entidad (identificando grupos de interés, expectativas y necesidades). Este mapa se actualiza cada tres años conforme al nuevo Plan Estratégico y al análisis de materialidad.

En 2021, se realizó un nuevo análisis que contemplaba la doble materialidad (impactos de dentro a fuera y de fuera a dentro). Durante el año 2022 y 2023, Ibercaja actualizó este ejercicio avanzando así en los requerimientos del nuevo ?GRI 3 ? Temas materiales 2021?, para lo que realizó un análisis y valoración de la importancia de los impactos de la Entidad. A partir de estos cuestionarios, Ibercaja pudo clasificar los temas materiales según la importancia que tuvieran para los grupos de interés y para la Entidad.

En 2024 se realizará un nuevo análisis de grupos de interés dando respuesta a los requerimientos de la CSRD.

Ibercaja potencia la escucha y el diálogo con sus grupos de interés para identificar sus necesidades y expectativas y anticiparse a ellas, desarrollando canales y herramientas específicas que favorezcan la comunicación bidireccional y continua.

Entre las principales vías se encuentran:

- Encuestas de satisfacción de clientes, sobre la calidad subjetiva y objetiva percibida.
- Encuesta anual de satisfacción de empleados (Medición de la Experiencia del Empleado)
- Encuestas pulso sobre iniciativas dirigidas a empleados
- Encuestas de satisfacción al público en general
- Encuestas de medición de la reputación y notoriedad de marca- Focus Group con empleados, clientes y público en general.
- Portal de Proveedores
- Escucha activa en redes sociales
- Servicio de atención al cliente
- Teléfonos gratuitos y buzones electrónicos de contacto
- Web corporativa, web comercial y perfiles en distintas redes sociales
- Comunicados y colaboraciones en prensa y medios de comunicación
- Relaciones sistemáticas y permanentes con organismos, instituciones y agentes sociales, para el conocimiento de las tendencias y expectativas e intercambio de buenas prácticas (AEC, CEOE, Cámaras de Comercio, Corporate Excellence, Dirse, Forética, Cecabank, etc.)

En el Capítulo 3 del Informe de Gestión Consolidado del Grupo Ibercaja se recoge información de este nuevo análisis de materialidad (disponible en la web corporativa de Ibercaja: <https://www.ibercaja.com>).

En el capítulo 6.11 del Informe se detallan los canales de comunicación, escucha y diálogo con los que cuenta la Entidad.

## **5.- ¿Ha identificado las necesidades y/o expectativas de sus grupos de interés?**

Existen mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés que se analizan e integran en el negocio de la organización

### **5.1. Información adicional**

Como se ha comentado en el apartado anterior, la Entidad tiene identificados a los grupos de interés y se dirige a cada uno de ellos de forma específica, además de ofrecer a cada uno de ellos canales de comunicación bidireccional para fomentar la escucha activa. El principal resultado de este diálogo constante es el análisis de materialidad incluido en capítulo 3 del el Informe de Gestión de 2023.

En relación a los distintos grupos, el mencionado informe incluye los compromisos adquiridos por el Banco con cada uno de ellos, así como información sobre escucha y diálogo con los mismos (Capítulo 6.11 del Informe de Gestión, disponible en [www.ibercaja.com](http://www.ibercaja.com))

## **Gobierno de la organización**

### **6.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la organización y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la organización?**

Existe un código de conducta conocido por todas las personas de la organización que se revisa periódicamente

### **6.1.. Información adicional.**

Una de las prioridades del Grupo Ibercaja es garantizar la transparencia y el buen gobierno de la entidad.

Los órganos de gobierno, su composición y normas de funcionamiento están regulados en los Estatutos y en el Reglamento del Consejo de Administración, cuyo contenido se ajusta, entre otras disposiciones, a lo previsto en la normativa de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades de crédito, la Ley de Sociedades de Capital, la Ley de Auditoría de Cuentas, las guías emitidas por organismos internacionales y al Código de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas, tomado como referencia de mejores prácticas en este ámbito. También se observan las Directrices sobre Gobierno Interno publicadas por la European Banking Authority (EBA).

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

La información sobre gobierno corporativo y política de remuneraciones está accesible a través de la página Web <http://www.ibercaja.com>, en el apartado Accionistas e Inversores. Ibercaja publica y difunde anualmente su Informe de Gobierno Corporativo a través de la Web corporativa y en la página Web de la CNMV como Hecho Relevante.

Ibercaja forma parte del Clúster de Transparencia, Buen Gobierno e Integridad de Forética, en el que se exponen tendencias y novedades regulatorias, se comparten buenas prácticas y se da visibilidad a las actuaciones empresariales que refuerzan estos aspectos.

Otros aspectos relevantes en este ámbito son:

- Aprobación de la Política de Sostenibilidad, que sustituye a la Política de RSC.
- Refuerzo de la estructura de gobierno interno para la gestión de la sostenibilidad. Existe una dirección que se encarga de la Gestión y Coordinación Sostenibilidad y la Reputación, así mismo, la directora del departamento es la secretaria del Comité de Sostenibilidad y Reputación.
- Ibercaja forma parte desde su nacimiento en 2018 del Clúster de Impacto Social, promovido por Forética. El Clúster es el punto de encuentro empresarial en liderazgo, conocimiento, intercambio y diálogo en materia de impactos sociales internos y externos. Actualmente ya se han adherido como miembros más de 100 grandes empresas.
- Aprobación en 2018 del Código Ético de la Entidad, documento que refleja los principios éticos presentes en el modo de actuar de todas las personas que forman Ibercaja y que se desarrolla a través de la normativa interna vigente.
- Idoneidad de los miembros del Consejo de Administración: todos los miembros del Consejo de Administración deben cumplir unos requisitos de honorabilidad, experiencia y buen gobierno en los términos exigidos por la normativa vigente y los recogidos en las normas de gobierno interno de la Entidad.
- Evaluación del Desempeño: La Entidad promueve periódicamente la impartición decisiones formativas dirigidas a los miembros del Consejo de Administración, cuyo contenido sobre diversas materias se fija en función de las necesidades formativas de los consejeros, de las novedades normativas que afectan a las entidades de crédito y de aspectos económicos y sociales de interés.
- Remuneración de Alta Dirección y Órganos de Gobierno: La política de remuneración es de los miembros del Consejo de Administración está orientada a establecer un esquema retributivo adecuado a la dedicación y responsabilidad asumidas por los consejeros, todo ello de conformidad con lo establecido en la legislación vigente. Los datos sobre la remuneración de los consejeros y los de la Alta Dirección se facilitan en el Informe Anual de Gobierno Corporativo (publicado en nuestra web [www.ibercaja.com](http://www.ibercaja.com)).
- Conflictos de intereses de los Órganos Administrativos, de Gestión y de Supervisión: 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, sus intereses privados y otros deberes, y su actividad en la Entidad. 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.

## 7.- ¿Existen vías o canales para comunicar posibles incumplimientos del código ético?

Sí, existen canales de denuncia, confidenciales de aplicación a todos los empleados

### 7.1. Información adicional

Ibercaja cuenta con un código ético, normas de conducta, políticas internas y reglamentos, que conforman el modelo de ética de la Entidad, así como canales específicos para comunicar posibles infracciones. Como se comenta en el apartado anterior, desde 2018 Ibercaja cuenta con el Código Ético de Ibercaja, que habilita un canal ético para la notificación de posibles incumplimientos, así como consultas sobre interpretaciones del Código.

El Grupo dispone de mecanismos de control y supervisión que aseguran el respeto a las normas que regulan los riesgos del negocio.

Ibercaja Banco tiene establecidos mecanismos de control y supervisión, a distintos niveles, de la información que se elabora y se sustenta en tres líneas defensivas, según lo aconsejado por el Basel Committee on Banking Supervision:

- Una primera línea de control en Unidades de Negocio, Gestión y Soporte.
- Una segunda línea centralizada e independiente de control.
- Una función de Auditoría Interna como tercera línea defensiva.

El Consejo de Administración ha revisado el resto de los manuales y marcos de gestión del riesgo y ha aprobado nuevos manuales que derivan de la entrada en vigor de la norma IFRS9.

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 (PBC&FT), actuando conforme a prácticas bancarias óptimas y bajo el cumplimiento de los requerimientos legales vigentes (Capítulo 6.10. del Informe de Gestión 2023).

El modelo de organización y gestión del riesgo penal se ha sistematizado a través de un Manual de Prevención del Riesgo Penal. Recoge los procedimientos que deben seguirse para mitigar el riesgo de cometer acciones delictivas que puedan dar lugar a responsabilidad de la Entidad. También se ha elaborado un documento para divulgar el conocimiento de aquellas conductas que podrían llegar a calificarse como delito.

Para garantizar el conocimiento y cumplimiento del Código Ético se cuenta con una píldora formativa sobre Cultura Corporativa y Ética para todos los empleados de Ibercaja, cuyo propósito es fortalecer y consolidar estos principios, así como la protección de los derechos humanos y los valores y comportamientos que definen su forma diferente de hacer banca. Además, cada año se establece como formación obligatoria para todos los empleados y empleadas el curso de prevención de blanqueo de capitales, así como el de ciberseguridad

## **8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la organización la cultura (razón de ser de la organización, valores, ...) y los objetivos de la organización?**

Sí, es conocido por todas las personas empleadas y se establecen planes específicos para su conocimiento

### **8.1 Información adicional**

Ibercaja entiende la Cultura Corporativa como el conjunto de valores y creencias que condicionan el comportamiento de las personas que la forman. La cultura determina la manera de actuar y las relaciones entre las personas interna y externamente. Es parte de la imagen: cómo nos vemos y cómo nos ven.

El ?CÓMO? hacemos las cosas es tan importante como el ?QUÉ? decimos que somos, y

es nuestra forma diferencial de hacer las cosas.

En ese sentido, Ibercaja tiene perfectamente definida su cultura corporativa formada por distintos elementos que conforman la cultura Ibercaja y que evidencian QUÉ somos:

- ? Propósito Corporativo
- ? Misión, Visión y Valores
- ? Código Ético
- ? Modelo de Liderazgo

Para integrarla y activarla en nuestro día a día, se ha trabajado a lo largo de plan estratégico Desafío 2023, el reto Cultura y Diversidad, enmarcado en la iniciativa estratégica de Planificación de Personas.

Como resultado de lo anterior, se ha definido el modelo de relación interno SOMOS que garantiza la activación de los distintos elementos de la cultura en base a una serie de comportamientos corporativos que guían nuestra forma de hacer las cosas y de relacionarnos.

Estos comportamientos se definen alrededor de 5 ejes que forman la nemotecnia de la marca interna SOMOS, donde cada letra representa un rasgo que nos identifica

- S servicio orientado al cliente
- O Visión con un claro objetivo
- M Mejora para avanzar
- O orgullo Ibercaja
- S Sostenibilidad para el negocio.

A partir de estos ejes, definimos un lenguaje y comportamientos comunes a toda la organización que garanticen el arraigo de nuestra cultura.

Para que estos comportamientos surjan de manera natural en nuestro día a día, se han comenzado a integrar en procesos clave que impactan en las personas trabajadoras de Ibercaja: onboarding, cambio de puesto, valoración del desempeño, plan de reconocimientos, formación, etc?

<https://www.ibercaja.com/detalle-sala-de-prensa/noticias/8585#:~:text=Para> desplegar internamente esta cultura, el Banco ha

Este modelo de relación SOMOS se recoge en su totalidad en Manual de Cultura Corporativa, difundido entre todas las personas del Grupo a través de los canales de comunicación interna.

Adicionalmente y gracias al portal del empleado SOMOS se evidencian actuaciones de Ibercaja que son ejemplo de esta forma de relacionarnos vinculándolo con el modelo. Un ejemplo de ello es la categorización de noticias corporativas en relación con comportamientos del modelo: somos Ibercaja, somos excelentes, somos saludables, somos sostenibles, somos efr, somos digitales, somos solidarios?

Destacamos también la renovación en 2022 de Ibercaja como empresa efr y la obtención de la certificación SIGOS en noviembre de 2023 (Sistema de Gestión de Organización Saludable), dos certificaciones con impacto en toda la organización, basadas en modelos de gestión de mejora continua y que persiguen una cultura del bienestar para la plantilla y la organización.

**9.- ¿Existe un manual de prevención de riesgos penales y canales adecuados para comunicar la existencia de comportamientos no éticos dentro de la organización?. ¿Su organización participa de alguna forma en la cadena de valor de organizaciones afectadas por la Directiva de Diligencia Debida?**

Existe un manual de riesgos penales con sus procedimientos, con un canal de comunicación adecuado, que se audita periódicamente para mantener su vigencia

#### **9.1. Información adicional**

El modelo de organización y gestión del riesgo penal se ha sistematizado a través de un Manual de Prevención del Riesgo Penal. Recoge los procedimientos que deben seguirse para mitigar el riesgo de cometer acciones delictivas que puedan dar lugar a responsabilidad de la Entidad. También se ha elaborado un documento para divulgar el conocimiento de aquellas conductas que podrían llegar a calificarse como delito.

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

Asimismo, entre los cursos disponibles en la plataforma de formación interna -Paraninfo-, se encuentra un curso de prevención de riesgos penales. La totalidad de la plantilla de Ibercaja Banco ha recibido formación en materia de prevención de riesgos penales, entre los que se incluye el delito de corrupción y soborno (página 319 del Informe de Gestión 2023).

En el Manual se indica la existencia de un Canal de Denuncias: cualquier miembro de la Entidad debe informar a través de este canal a la Unidad de Cumplimiento Normativo sobre los riesgos e incumplimientos de este tipo de los que tenga conocimiento y que puedan producirse en el seno de la organización en desarrollo de sus actividades. Las comunicaciones por este canal se tratan siempre de manera formal y confidencial.

También desde la implantación en 2018 del Código Ético, que fue difundido entre toda la plantilla, existe un canal ético, a través de correo electrónico, para que cualquier empleado pueda denunciar actuaciones que incumplan los principios éticos o realizar consultas, de manera totalmente confidencial. Para garantizar el conocimiento y cumplimiento del Código Ético se cuenta con una píldora formativa sobre Cultura Corporativa y Ética para todos los empleados de Ibercaja, cuyo propósito es fortalecer y consolidar estos principios, así como la protección de los derechos humanos y los valores y comportamientos que definen nuestra forma diferente de hacer banca.

El detalle de este compromiso se encuentra en el capítulo 4.2 del Informe de Gestión de 2023

#### **Plan de Responsabilidad Social**

## 10.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su organización en este momento?

Existe un plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social consolidado y en constante revisión

### 10.1. Información adicional.

En diciembre de 2020 el consejo de administración aprobó la Política de Sostenibilidad, que sustituye a la anterior Política de RSC aprobada en 2016 y que recoge los compromisos que Ibercaja asume de manera voluntaria con sus grupos de interés (empleados, clientes, proveedores, sociedad y accionistas), teniendo muy presente además el cuidado del medioambiente, no sólo a través de su actuación responsable, sino también y en todo momento desde su actividad financiera.

Dentro del Plan Estratégico 2021-23 se incluyó una iniciativa transversal de Sostenibilidad y, en el desarrollo del nuevo Plan Estratégico 2024-2026 ?Ahora Ibercaja?, la Entidad continuará integrando los aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno en su estrategia de negocio y en la gestión de riesgos, dando respuesta a los requerimientos normativos y las expectativas supervisoras. Además, reforzará la gestión práctica de su reputación corporativa, poniendo en valor su banca relacional y cumpliendo sus promesas con transparencia. En el marco de dicho plan se ha teniendo muy presente las prioridades estratégicas y su Propósito Corporativo: -Ayudar a las personas a construir la historia de su vida-.

Asimismo, anualmente Ibercaja publica su informe de Impacto Sostenible, que se realiza desde 2016 y cuyo objetivo es visibilizar su contribución a la sociedad y al entorno, y sirve también como indicador para el seguimiento de los resultados logrados (disponible en la web corporativa [www.ibercaja.com](http://www.ibercaja.com)). Desde 2021 este informe se ha complementado con el informe sostenible de empleados y de clientes disponibles en la web corporativa.

En el Informe de Gestión 2023 publicado en la web ([www.ibercaja.com](http://www.ibercaja.com)) se incluyen varios capítulos que destacan nuestro compromiso con la sostenibilidad con cada grupo de interés y con el medioambiente.

## 11.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento del plan?

Se plantean objetivos e indicadores específicos, teniendo en cuenta otras variables como plan de negocio, mercado y competencia, futuros requisitos legales, ....

### 11.1. Información adicional.

El desarrollo del plan contempla objetivos y actuaciones concretas a llevar a cabo y, dentro del Informe Anual de 2023, aparecen recogidos indicadores de cumplimiento en relación con los objetivos y actuaciones concretas especificadas para cada grupo de interés, así como información detallada sobre las actuaciones llevadas a cabo para cada grupo de interés (Toda la información se encuentra detallada en el Informe de Gestión 2023, en el Capítulo 2. Impacto Económico y Sostenible, Capítulo 6. Compromiso con la sostenibilidad, Anexo D. Información adicional no financiera).

Asimismo, y de forma similar a la iniciativa Propósito y Sostenibilidad del Plan Estratégico 2021-2023, en el nuevo Plan se han establecido objetivos de seguimiento y KPIs

significativos de su evolución

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

#### **12.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?**

Sí, existe una metodología que se revisa periódicamente y permite incorporar la opinión de los clientes

##### **12.1. Información adicional**

Las necesidades y expectativas evolucionan constantemente, por eso el cliente y la experiencia que vive cuando interactúa con la Entidad están en el centro de la estrategia de la Entidad. Ibercaja apuesta por un modelo de banca universal centrado en el negocio minorista, con el cliente en el centro, y con la calidad de servicio y el asesoramiento como elementos diferenciales (ver más detalle en el capítulo 4. Presentación del Grupo y su entorno del Informe de Gestión 2023).

De manera periódica se realizan diversos estudios propios donde conocer cómo es la experiencia que vive el cliente, tanto particular como empresas, complementados con el análisis de Estudios sectoriales nos ayudan a profundizar, en términos de satisfacción, conocer cómo perciben a la Entidad a través de los productos y servicios que ofrece, y además nos permite identificar diversas palancas de mejora y ventajas estratégicas frente a la competencia.

Además de las encuestas, para medir la calidad se utiliza la técnica de -observación experta, una auditoría de calidad que observa y evalúa la acogida a clientes potenciales, la idoneidad de la oferta, el nivel de información ante una necesidad específica y otros indicadores como: amabilidad, cercanía, tiempo de espera y discreción. los resultados de estos estudios permiten implementar actuaciones de mejora.

#### **13.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?**

Disponemos de mecanismos para la identificación de mejoras y saber si son exitosas

##### **13.1. Información adicional**

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 la entidad 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. Este modelo lleva consigo una revisión cada tres años y un seguimiento de compromisos y la detección de áreas de mejora que son impulsadas en la organización. La Entidad cuenta desde 2007 con el Sello a la Excelencia Europea 500+ que concede la EFQM.

En septiembre de 2021 se superó la 6<sup>a</sup> evaluación, bajo el Modelo EFQM actualizado y

actualmente se encuentra trabajando en el proceso de renovación de la certificación para los años 2024, 2025 y 2026.

Análogamente, se ha renovado la Certificación del Servicio de Asesoramiento a clientes de Banca Personal, basada en la Norma ISO 22222: 2010. Su adecuación y seguimiento de compromisos se revisan cada 2 años en auditoría interna y externa.

Además, Ibercaja obtuvo en 2020 la certificación de gestión de la excelencia en el servicio al segmento de Banca Personal otorgado por AENOR y que ha renovado desde entonces anualmente, convirtiéndose en la primera entidad financiera española en recibirla. Este sello refuerza el liderazgo del Banco en el asesoramiento profesional para la gestión del ahorro de los clientes que le otorga la certificación del asesoramiento en gestión del patrimonio personal.

Ibercaja es conscientes de que el cliente evoluciona a un ritmo continuo por lo que es importante profundizar en el conocimiento de sus expectativas y de su experiencia en relación con el Banco. Los estudios de satisfacción, mediante encuestas a particulares y empresas, permiten conocer su percepción de la Entidad, evaluar los servicios que ofrece e identificar aquellos aspectos susceptibles de mejora.

## **Innovación en los productos y servicios**

### **14.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?**

Se planifica y se evalúa el resultado en la innovación de forma responsable y sostenible en el tiempo

#### **14.1. Información adicional.**

Se da servicio a una base estable de 2,5 millones de clientes: familias, empresas e instituciones públicas y privadas. Dispone de canales específicos y productos diferenciados adaptados a los distintos segmentos de clientes. De forma fluida se diseñan y gestionan productos y servicios nuevos o nuevas modalidades cada vez más adaptadas a las necesidades y expectativas de nuestros clientes, que se detectan a través de encuestas continuas, focus groups, investigaciones y observaciones gestionadas por la Unidad de Experiencia del Cliente.

Además de los servicios bancarios tradicionales, Ibercaja ofrece otros, como seguros, fondos de inversión, planes de pensiones, 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.

También se está avanzado rápidamente en la incorporación de productos y servicios que tienen en cuenta criterios ASG (Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo), tanto en la ISR (fondos y planes de pensiones) como en productos de financiación sostenible (especialmente eficiencia energética y movilidad sostenible), así como servicios de asesoramiento especializado.

Existe colaboración interdepartamental y trabajo en equipo entre las diferentes unidades del Banco y se organizan comités interdepartamentales para proyectos concretos.

Asimismo, la Dirección de Negocio Minorista, Dirección de Banca de Empresas, Dirección de Sostenibilidad y Reputación y Red de Oficinas están estrechamente vinculadas para detectar necesidades, implementarlas y poder evaluar su eficacia de forma coordinada. Existen sistemas de actuación y procesos definidos.

En cuanto a la innovación, la implantación de metodologías ágiles está permitiendo tener referencias más rápidas en la evaluación del éxito de cualquier proyecto y permite mayor flexibilidad y ajuste a cualquier necesidad detectada en un tiempo más corto.

## **Calidad de los productos y servicios**

### **15.- ¿Cómo realiza su organización la producción del producto o la prestación del servicio?**

Se evalúa la eficiencia de los aspectos socialmente responsables del proceso productivo o de prestación del servicio, y se informa al cliente de los impactos sociales y/o ambientales.

#### **15.1. Información adicional.**

El cliente es el centro de la estrategia de la Entidad, con la calidad de servicio y el asesoramiento como elementos diferenciales. Por ello, en la Política de Sostenibilidad de Ibercaja se recogen los compromisos que la Entidad asume con sus clientes, entre ellos y enfocados en los criterios ASG cabe resaltar;

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

Todo se detalla en el apartado de compromiso con los clientes de nuestra Política de Sostenibilidad disponible en la web corporativa Política de Sostenibilidad (ibercaja.com) Tal y como se recoge en dicha política, Ibercaja realiza una gestión prudente y global de los riesgos financieros y no financieros. Entre los riesgos no financieros se encuentran los riesgos de sostenibilidad, que Ibercaja se compromete a identificar y gestionar para su progresiva integración en la gestión global de riesgos de la Entidad.

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

Manteniendo el compromiso para fomentar la sostenibilidad entre nuestros clientes, a lo largo del plan estratégico, se ha continuado con el plan de comunicación mediante newsletters centradas en la eficiencia energética de la vivienda, en la movilidad sostenible y también en soluciones para el acompañamiento a los clientes más vulnerables, como mayores y dependientes centrada en la eficiencia energética de la vivienda, ofreciendo contenidos que alimentan un nuevo espacio web en el que permanecen consultables los consejos sobre eficiencia energética. En esta misma línea y para facilitar el acceso a la mejora de la eficiencia energética, se han desarrollado productos específicos de financiación que incluyen condiciones más ventajosas en cuanto a precio, periodo de amortización e incluso periodos de carencia. Se cuenta con productos dirigidos a financiar la eficiencia energética de inmuebles de particulares, comunidades de propietarios y actividades productivas, que se suman al préstamo Vamos Coche, que fue nuestro primer producto en ofrecer una ventaja en el precio si la finalidad es vehículo nuevo o de segunda mano que cuente con certificación eco o cero. También se cuenta entre la gama de productos la Hipoteca +Sostenible, destinada a financiar viviendas con calificación energética A o B, y, por lo tanto, más alejadas de los riesgos climáticos de transición, el Producto Financiación de Energías Renovables con el cual apoyar a las empresas a transitar a una economía descarbonizada cubriendo las necesidades de inversión para producción o autoconsumo de electricidad a través de fuentes de energías renovables.

Desde 2022, se ofrece a todos los clientes un servicio de evaluación de la calificación energética de su vivienda, propuesta de soluciones para la mejora de la eficiencia, gestión de subvenciones públicas y ejecución del proyecto de obra, en colaboración con Acierta Asistencia, compañía del Grupo CASER.

Este servicio de evaluación de la eficiencia energética del edificio, que puede completarse hasta conseguir un servicio "llaves mano" para que el cliente pueda acceder a las soluciones más adecuadas para su inmueble contando con profesionales especializados, comenzó a ofrecerse a modo de prueba a las comunidades de propietarios de la ciudad de Madrid y se ha extendido su oferta a comunidades de propietarios y particulares de toda España.

Actualmente los productos con criterios ASG con los que cuenta la Entidad son:

- ? Vamos Coche
- ? Vivienda +Sostenible
- ? Edificio + Sostenible
- ? Inversión +Sostenible
- ? Préstamo Financiación de Energías Renovables
- ? Hipoteca Vamos + Sostenible
- ? Leasing Energías Fotovoltaicas
- ? Leasing Cultivos Sostenibles

También, pensando en las empresas y el acompañamiento necesario que hay que brindarles desde Ibercaja, se ha diseñado una línea de productos y servicios, desde Banca de Empresas, relacionados con los Fondos Next Generation, que les ayuden en la transición necesaria hacia una economía más sostenible. Además, contamos con el proyecto Vamos Juntos hacia la Sostenibilidad, en colaboración con la Fundación Ibercaja. Todos estos productos completan la oferta de otros con una finalidad social dirigida a

apoyar a los más jóvenes para sus primeros gastos importantes y en especial para apoyar su inversión en educación.

- a. Préstamo matrícula Universidad
- b. Préstamo anticipo becas Erasmus
- c. Préstamo Joven 2000

Para apoyar a los jóvenes que quieren dar el paso hacia su primera vivienda, Ibercaja es entidad colaboradora en programas promovidos por distintas comunidades autónomas para incentivar, y facilitar a los jóvenes el acceso a su primera vivienda, como es el caso del programa Mi Primera Vivienda de la Comunidad de Madrid y Castilla y León, y el programa Garantía Vivienda Joven de la Junta de Andalucía. Ibercaja Banco ha sido seleccionada como una de las tres entidades financieras en el programa para favorecer la adquisición de una primera vivienda para la residencia habitual por parte de personas menores de 35 años y residentes en cualquier municipio de dicha Comunidad Autónoma. Con ello se presta un apoyo a la persona adquirente de una vivienda de tal manera que la financiación que pueda obtener pueda ser superior al 80% y hasta el 95% del valor del inmueble. Este programa está alineado con la estrategia desplegada por Ibercaja Banco para la financiación de vivienda del segmento joven.

Atendiendo a la actual demanda social de inclusión financiera de las personas mayores y en el marco del acuerdo firmado recientemente por AEB, CECA y UNACC, Ibercaja ha definido un decálogo de medidas para la atención personalizada de clientes senior a través de diferentes canales. En esta línea, Ibercaja mantiene el acuerdo de colaboración con Pensium, firmando en 2022, un producto dirigido a ayudar a los mayores más vulnerables (dependientes) en el pago de sus cuidados asistenciales sin poner en riesgo su vivienda y sin consumir sus ahorros, mediante la gestión del alquiler de su vivienda. (Informe de Gestión Anual 2023). Pensium aporta la liquidez necesaria para pagar la residencia o a un cuidador, manteniendo el inmueble en propiedad de la familia y haciendo posible obtener un ingreso mensual que hasta dobla la renta habitual que podría obtenerse en el mercado de vivienda.

La Entidad también considera que la gestión de activos es importante para lograr una economía más sostenible y por ello todo el Grupo Ibercaja tiene en cuenta los riesgos de sostenibilidad y su integración en el proceso de toma de decisiones de inversión. Así, se aplican estándares, principios y mejores prácticas en la gestión de inversiones para generar valor a largo plazo para nuestros clientes. Ibercaja analiza el impacto de los riesgos climáticos y ambientales en los clientes y en su actividad financiera para adaptar la oferta de productos y servicios a las nuevas necesidades, comunicando de forma transparente soluciones que promuevan la responsabilidad ambiental. (<https://www.ibercaja.com/sustainability/our-commitment-to-sustainability/integration-of-esg-risk-isks>).

Los productos de inversión ofrecidos y comercializados por Ibercaja se crean en el Grupo Financiero Ibercaja, concretamente en las siguientes sociedades de gestión de activos. Tanto Ibercaja Banco como las filiales del Grupo Financiero (Ibercaja Gestión, Ibercaja Pensión, Ibercaja Vida...) utilizan herramientas de proveedores externos de información ASG para incluirlos en todos sus procesos.

- Ibercaja Gestión: La Política de Compromiso de Ibercaja Gestión tiene por objeto el seguimiento de las inversiones ASG, el proceso de compromiso basado en el diálogo, que es parte integrante del proceso circular de integración de los riesgos ASG en el análisis y gestión de las inversiones en la Gestora, y en el ejercicio del voto (asesoramiento, conflicto de interés...). Esta Política fue aprobada por el Consejo de Administración el 22 de febrero de 2022. La Política de Integración de Riesgos de Sostenibilidad de Ibercaja Gestión establece los principios, procesos y marco de gobierno que regirán la integración de los riesgos de sostenibilidad en las decisiones de inversión de las Gestoras.

- Ibercaja Pensión: La Política de Compromiso de Ibercaja Pensión tiene por objeto el seguimiento de las inversiones ASG, el proceso de compromiso basado en el diálogo, que es parte integrante del proceso circular de integración de los riesgos ASG en el análisis y gestión de las inversiones en la Gestora, y en el ejercicio del voto (asesoramiento, conflicto de interés...). Esta Política fue aprobada por el Consejo de Administración el 16 de febrero de 2023. La Política de Integración de Riesgos de Sostenibilidad de Ibercaja Pensión. Cuyo objetivo es establecer los principios, procesos y marco de gobierno que regirán la integración de los riesgos de sostenibilidad en las decisiones de inversión de las Gestoras.

- Ibercaja Vida: El documento de Integración del Riesgo de Sostenibilidad de Ibercaja Vida establece los principios, procesos y marco de gobierno que regirán la integración de los riesgos de sostenibilidad en las decisiones de inversión de las Gestoras. La Política fue aprobada por el Consejo de Administración el 27 de octubre de 2021.

Gestión Discrecional de Carteras: La Política de Compromiso de Ibercaja en el Servicio de Gestión Discrecional de Carteras tiene por objeto el seguimiento de las inversiones ASG, el proceso de compromiso basado en el diálogo, que es parte integrante del proceso circular de integración de los riesgos ASG en el análisis y gestión de las inversiones en la Gestora, y en el ejercicio del voto (asesoramiento, conflicto de interés...). Esta Política fue aprobada por el Consejo de Administración el 29 de julio de 2021. La Política de Integración del Riesgo de Sostenibilidad en el Asesoramiento y Gestión Discrecional de Carteras de Ibercaja tiene por objeto establecer los principios, procesos y marco de gobierno que regirán la integración del riesgo de sostenibilidad (ASG) en las decisiones de inversión de gestión discrecional de carteras y en las propuestas de asesoramiento de inversión a clientes. La Política fue aprobada por el Consejo de Administración el 11 de mayo de 2021.

La Política de Exclusión ASG de Ibercaja Gestión, la Política de Exclusión ASG de Ibercaja Pensión y la Política de Exclusión ASG de Ibercaja Vida reflejan las actividades y criterios utilizados (Producción de tabaco, Armas controvertidas, Juego, Ocio para adultos, Minería de carbón térmico, Extracción de petróleo y gas no convencional, Extracción de petróleo y gas en el Ártico .....

Toda la información sobre el compromiso con los clientes y la sostenibilidad se detalla en el capítulo 6.3 del Informe de Gestión.

Toda la información sobre la integración de los riesgos de sostenibilidad en las decisiones de inversión se detallan en:

- ? Ibercaja Gestión. <https://www.ibercajagestion.com/#sostenibilidad>
- ? Ibercaja Pensiones. <https://www.ibercajapension.com/#sostenibilidad>
- ? Ibercaja Vida. <https://www.ibercajavida.com/#sostenibilidad>
- ? Gestión de carteras de fondos. <https://fondos.ibercaja.es/gestion-carteras/>

? Gestión de carteras discretionales.

<https://media3.ibercaja.net/ibercaja-es/banca-privada/presentacion-servicios-gdc-2021.pdf>

? Política de Integración del Riesgo de Sostenibilidad.

[https://www.ibercaja.com/public/documentos/ref06289\\_politica-integracion-riesgos-asg-ibercaja-banco.pdf](https://www.ibercaja.com/public/documentos/ref06289_politica-integracion-riesgos-asg-ibercaja-banco.pdf)

## **16.- ¿Cuáles son las características del servicio post venta de su organización?**

Disponemos de un proceso normalizado del servicio post venta integral que se revisa y mejora periódicamente

### **16.1. Información adicional.**

Nuestra apuesta por un modelo de negocio con el cliente en el centro va más allá de la mera satisfacción a través de productos o servicios, e incluso más allá del necesario soporte a lo largo de la vida útil del producto o servicio. Pretendemos que la calidad en el servicio y el asesoramiento personalizado constituyan los elementos diferenciales de nuestra relación con los clientes.

Se dispone de un sistema de medición recurrente que permite conocer la satisfacción de nuestros clientes y cómo es su experiencia al interaccionar con nosotros. Además, existen protocolos y guías con las que fomentar una correcta atención y poder gestionar la insatisfacción de nuestros clientes, ya que, para nosotros, es fundamental dar respuesta a todas las necesidades que tengan los clientes y, en caso de tener una experiencia negativa, conseguir revertirla.

También contamos con un Servicio de Atención al Cliente que gestiona sus sugerencias, quejas y reclamaciones. Además, los clientes reciben llamadas de sus gestores personales interesándose por sus necesidades y existen protocolos y guías para la atención y el seguimiento en la satisfacción de clientes. Estas guías y procedimientos son muy flexibles y ágiles para adaptarse con facilidad, incorporando cualquier aspecto que sea de interés.

## **Transparencia informativa sobre el producto o servicio**

### **17.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?**

De la totalidad de los productos de la oferta comercial se proporciona información detallada de las características, propiedades y riesgos del producto o servicio

### **17.1. Información adicional.**

Se proporciona información precontractual. La Entidad cuenta con presentaciones de producto entregables a clientes, se realizan simulaciones, se publica información en la web, todos los clientes disponen de una banca on-line y servicios de apoyo personalizados. Una de las principales "patas" de la propuesta de valor es la transparencia.

De cara a la comercialización de productos Ibercaja busca proporcionar toda la información necesaria al cliente para que sea capaz de tomar decisiones de manera informada. De igual manera se cuenta con un Comité de Publicidad que vela para asegurar en todos los elementos publicitarios la transparencia para el cliente como valor de la Entidad y principio fundamental de la comunicación de Ibercaja.

La Entidad es socia de AUTOCONTROL, el organismo independiente de autorregulación

de la industria publicitaria en España. Además, 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 sobre Asesoramiento en gestión del patrimonio personal. 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.

También se dispone de mecanismos para la protección de los inversores. La implantación de la normativa MiFID (Markets in Financial Instruments Directive), que pretende mejorar la protección a los pequeños inversores y lograr el mercado único de servicios financieros, ha dado lugar a numerosas exigencias de control del cumplimiento de las obligaciones que conlleva. La Entidad ha establecido normas y procedimientos internos para desarrollar la prestación de servicios de inversión conforme al ordenamiento jurídico vigente y ha impartido formación a sus empleados sobre materias reguladas por la MiFID. Anualmente todos los gestores tienen que realizar un curso obligatorio de formación en dicho ámbito

## PERSONAS EMPLEADAS

### Satisfacción de las personas empleadas

#### 18.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas?

Sí, se evalúa la satisfacción con metodología y de forma periódica, se identifican mejoras y se implantan.

##### 18.1. Información adicional

En 2021 Ibercaja lanza su Plan Estratégico Desafío 2023 el cual contempla una línea estratégica enfocada en gestión de personas. Por ello, a inicios del año 2022 se realiza la Medición de Experiencia de Empleado/a, un estudio dirigido a toda la plantilla en el que se analizan distintos factores que impactan en el día a día de la relación entre las personas y la empresa.

Resultante de este estudio, surgieron 7 planes de acción transversales a toda la organización que se llevaron a cabo entre 2022 y 2023 obteniendo unos resultados muy satisfactorios.

Actualmente, la estrategia de ?Voz del Empleado? se basa en la realización de encuestas pulso sobre la experiencia del empleado/a planificadas periódicamente y que están asociadas al mapeo del journey del empleado definido en la organización. Este mapa del journey está vinculado a los distintos momentos, tanto profesionales como personales, por los que pasan las personas a lo largo de su vida. (ej. pulso experiencia onboarding, pulso experiencia cambio de puesto, pulso experiencia momento vital, etc...).

En cada una de estas encuestas pulso se incluyen preguntas relacionadas con el orgullo de pertenencia, la satisfacción global y el índice de recomendación del empleado (eNPS) realizando un seguimiento trimestral de cada uno de estos tres indicadores.

Además, existen otros canales donde los empleados/as nos pueden trasladar su satisfacción o insatisfacción sobre determinadas áreas (ascendentes, descendentes y horizontales):

? Responsables de Personas en territorios y central. Existe una red de 7 responsables de personas, 6 en las direcciones territoriales donde Ibercaja tiene ámbito de actuación y 1 en servicios centrales, que a través de entrevistas personales y visitas a oficinas detectan expectativas profesionales, inquietudes, etc. de la plantilla.

? Portal interno Somos Ibercaja. Lanzado en julio de 2022, se ha consolidado como unos de los canales de comunicación corporativa más importantes en la organización donde los profesionales de Ibercaja a través de distintos espacios establecemos una relación más emocional con nuestras personas.

## **Igualdad de oportunidades y no discriminación**

**19.- ¿Cómo se garantiza en su empresa el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultural)?**

La organización se ha comprometido con los 10 principios de la Carta de la Diversidad y realiza una gestión activa de la diversidad, con planes específicos que se comunican, implantan y evalúan, analizando su impacto en las personas.

### **19.1. Información adicional**

En enero de 2024, se actualizó el Plan de Igualdad de Ibercaja junto con la Representación Legal de las Personas Trabajadoras basado en las siguientes premisas:

? Está diseñado para el conjunto de la plantilla

? Integra el protocolo de actuación para la prevención, gestión y solución de situaciones de violencia (laboral y sexual) y/o acoso (sexual, por razón de sexo, moral, digital o discriminatorio) en el trabajo.

? Integra el Acuerdo sobre flexibilidad horaria, trabajo a distancia, teletrabajo, desconexión digital y buenas prácticas en gestión del tiempo.

? Adopta la transversalidad de género como uno de sus principios rectores y una estrategia para hacer efectiva la igualdad entre mujeres y hombres. Ello implica incorporar la perspectiva de género en la gestión de la Empresa en todas sus políticas y a todos los niveles.

? Considera la participación a través del diálogo y cooperación de las partes como uno de sus principios básicos (Entidad, representación legal de las personas trabajadoras y conjunto de la plantilla).

? Tiene carácter preventivo, con la finalidad de eliminar cualquier posibilidad de discriminación futura por razón de sexo u orientación sexual.

? Tiene coherencia interna, es dinámico y abierto a los cambios en función de las necesidades que vayan surgiendo a partir de su seguimiento y evaluación.

? Parte de un compromiso efectivo de la Empresa con la igualdad efectiva de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, y con la garantía de dotar de los recursos

humanos y materiales necesarios para su implantación, seguimiento y evaluación.

En el plan de igualdad hay definidos un total de 24 objetivos específicos y 91 medidas a los que Ibercaja se compromete con sus trabajadores y en los que se recogen indicadores para su seguimiento, responsables, plazo de ejecución, nivel de prioridad, medios y recursos necesarios. Los ámbitos de actuación del plan son Selección y Contratación, Clasificación Profesional, Formación, Promoción Profesional, Condiciones de Trabajo, Corresponsabilidad, Infrarrepresentación Femenina, Retribuciones, Prevención de la violencia y/o acoso en el trabajo, Salud Laboral, Lenguaje y Comunicación.

El área de Personas, cuenta con la Unidad de Salud y Relaciones Laborales que vigila el rigor de su cumplimiento, además de las distintas secciones sindicales que a través de la Comisión de Igualdad realizan el seguimiento de estos objetivos/medidas.

Además, se complementa con otras iniciativas de comunicación (interna y externa) y sensibilización sobre igualdad de oportunidades como la semana de la igualdad que realizamos desde el año 2020 en torno al día de la mujer con distintas actividades y acciones en materia de liderazgo femenino.

### **Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral**

#### **20.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?**

Se desarrolla un Plan de Conciliación y Corresponsabilidad con objetivos, medidas, indicadores y evaluación periódica que se comunica a todos los trabajadores.

#### **20.1. En el caso de existir actuaciones específicas en materia de corresponsabilidad y conciliación personal, familiar y laboral, especificarlas.**

En el año 2022, Ibercaja renovó su certificación como empresa efr (otorgada por Fundación Más Familia) mejorando además en la escala de certificación pasando a empresa C+.

Esta certificación reconoce el compromiso de la entidad por potenciar una cultura que promueva y favorezca el bienestar y equilibrio personal, familiar y laboral de su plantilla. Además, permite la implantación, en el día a día de la organización, de un modelo de gestión normalizado de la conciliación e igualdad basado en la mejora continua.

Para este nuevo ciclo de certificación (2022-2024) se ha definido un plan de acción, continuista del anterior y alineado con la estrategia de la organización, que recoge los objetivos efr (cuantitativos y cualitativos) alrededor de 5 líneas de actuación, que llevan asociados a su vez subplanes de acción para su consecución.

Estas 5 líneas son: Esenciales del Líder, Mejora de la información del modelo, Propuesta de Valor al empleado/a, Talento y Diversidad, Comunicación y Sensibilización.

Todos los beneficios o medidas dirigidos a empleados/as en materia de conciliación e igualdad están recogidos en el reglamento interno de la organización y en el portal interno Somos Ibercaja. Periódicamente se hacen campañas de comunicación interna para divulgar entre la plantilla estas medidas, darlas a conocer y promover su utilización. Por otro lado, Ibercaja cuenta actualmente (a septiembre de 2024) con 96 medidas para sus

empleados y empleadas cuyas condiciones están mejoradas con respecto a legislación vigente y vinculante (Estatuto de los trabajadores, Convenio Colectivo y otras normas/leyes de aplicación).

## **Formación y desarrollo profesional**

### **21.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas?**

Existe un Plan de Formación Anual que planifica todas las acciones formativas y en cuyo proceso de elaboración participa toda la plantilla planteando sus necesidades y propuestas formativas

#### **21.1. Información adicional.**

Ibercaja considera el desarrollo profesional y personal de los empleados/as como un objetivo estratégico en el marco de la Gestión de Personas.

Es la Unidad de Atracción y Desarrollo del Talento, dependiente del área de Personas, la encargada de recopilar anualmente las necesidades formativas alineando los programas y acciones de formación con la estrategia de la Entidad, dando cumplimiento a los requerimientos de agentes reguladores/legales, los derivados de los sistemas de gestión, formación específica de cada área (nuevas tecnologías, herramientas y productos, fiscalidad, sostenibilidad, etc.) o también de los compromisos voluntariamente aceptados. Una vez detectadas las necesidades, se recogen y reflejan en el Plan Anual de Desarrollo Profesional cuya finalidad es promover el desarrollo continuo de las capacidades y habilidades de los profesionales de Ibercaja.

Además, para la elaboración del plan, se tienen en cuenta otros inputs que aportan información sobre temas relacionados con la formación y el desarrollo, como pueden ser el sistema de valoración de desempeño y potencial, las encuestas pulso realizadas, el plan efr definido u otra información relevante.

Ibercaja dispone de Paraninfo, una plataforma online para la gestión integral de la formación, el desarrollo y la conexión del talento que permite dinamizar desde un único espacio los Planes de Desarrollo Profesional de forma individualizada, informando sobre los itinerarios formativos ya que cuenta con una amplia oferta de cursos formativos online de distintas temáticas y materias. Algunos ejemplos: Sostenibilidad, Cultura Ibercaja, Liderazgo, Herramientas internas, Ofimática?

Esta plataforma aporta diversas metodologías de aprendizaje e innovadoras funcionalidades sociales, permite interactuar con los transmisores de talento y dispone de distintos canales dentro de la propia plataforma que fomentan la interacción y participación para lograr un aprendizaje más colaborativo.

Esta oferta formativa online disponible en Paraninfo, donde se fomenta la autoformación, se complementa con otro tipo de acciones formativas de tipo presencial, webinars en directo, etc.

Por otro lado, se cuenta con el colectivo de Transmisores de Talento, un grupo de más de 200 empleados y empleadas de Servicios Centrales y Red de Oficinas, cuya colaboración

con la unidad de Atracción y Desarrollo del Talento resulta clave para transmitir conocimiento internamente. Esta figura, evolución del tradicional Formador Interno, participa en diferentes actividades formativas impulsadas y coordinadas a lo largo del año. También a través de ellos, se detectan necesidades formativas.

Finalmente existen distintas ayudas de estudios para empleados/as, algunas de ellas propias de Ibercaja o que mejoran lo establecido en Convenio Colectivo, y están destinadas al estudio de titulaciones universitarias, máster y posgrados relacionadas con la actividad laboral, o de idiomas, mejorando la capacitación y por tanto la empleabilidad de nuestra plantilla

## **22.- ¿Cómo gestiona el desarrollo de las personas en su organización?**

El modelo de evaluación de desempeño se orienta al crecimiento personal y profesional de las personas con herramientas como, por ejemplo, desarrollo de un plan de carrera, que se mide y comunica de forma sistemática.

### **22.1. Información adicional**

El modelo de valoración de desempeño y potencial establecido en la entidad está basado en competencias (institucionales y de liderazgo), en destrezas y habilidades. Además, se incluyen otras cuestiones complementarias que aportan una información más cualitativa.

Por otro lado, están establecidos planes de carrera profesional tanto para puestos de red de oficinas como para áreas de servicios centrales. Los puestos existentes en las distintas áreas o red de oficinas se agrupan teniendo en cuenta las características específicas del puesto en sí mismo o de la unidad y sus funciones, estableciendo así perfiles competenciales. Para cada perfil se establecen a su vez diferentes escalas que marcan la posible evolución profesional y retributiva del empleado/a. Están definidos una serie de requisitos específicos que determinan la promoción de cada persona dentro de su plan de carrera profesional.

En cuanto a los itinerarios formativos de los empleados/as de Ibercaja se trabaja y define de forma individualizada y personalizada vinculándolo a los distintos momentos clave que vive una persona en su relación profesional con la entidad (onboarding, desarrollo profesional, cambio de puesto, etc.).

Un claro ejemplo de la integración del desarrollo profesional, la formación y el mapa de puestos definido, es el programa ?SomosFuturo? lanzado en 2023 bajo el leitmotiv ?Nunca paramos de aprender: lo que cambia a lo largo de la vida es lo que aprendemos?. Este programa recoge un itinerario de capacitación para empleados y empleadas de oficina, a partir de los gaps encontrados a nivel de destrezas y habilidades definidas en el Mapa de Puestos de este colectivo, con un claro objetivo: animarles a explorar nuevas oportunidades profesionales en Ibercaja.

A cierre de 2023, contamos con el 99% de la plantilla acreditada en tres certificaciones exigidas a través de normativas europeas: MIFID, LCCI e IDD, evidenciando el alto nivel de compromiso, profesionalidad y excelencia de nuestra plantilla.

En Ibercaja el 76% de sus profesionales cuenta con titulación universitaria fundamentalmente en ámbitos como la economía y el derecho, aunque en los últimos años estamos incorporando perfiles más técnicos (STEM).

En 2023, el 99% de la plantilla ha realizado algún tipo de formación, presencial u online, potenciando la formación estratégica, formación especializada para segmentos determinados, competencias digitales.

## **Seguridad y Salud**

### **23.- ¿Tiene implantados en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?**

Se dispone de un Plan de Empresa Saludable o similar, en el que se incorporan todas las medidas de prevención de riesgos laborales y las medidas adicionales para favorecer la salud de las personas empleadas, con planificación, indicadores y sistema de evaluación.

#### **23.1. Información adicional.**

Ibercaja está comprometida con la seguridad y protección de sus empleados/as, 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?

?Compromiso explícito del Comité de Dirección de Ibercaja con la salud y seguridad en el trabajo, la prevención de riesgos laborales, la promoción de la salud, el bienestar y la sostenibilidad de las personas trabajadoras, sus familias y la comunidad. Estos son los pilares fundamentales de la organización para la consecución de un ambiente de trabajo, seguro, saludable y comprometido con el entorno.

?Contando con un Servicio de Prevención Propio para prestar apoyo técnico especializado a toda la organización en materia de Prevención de Riesgos Laborales, medicina del trabajo y ergonomía, promoviendo la vigilancia de la salud, a través de reconocimientos médicos periódicos, campañas de vacunación e información.

?Mediante la constitución de un Comité de Seguridad y Salud Laboral, cuya función primordial, además de verificar el cumplimiento de la normativa, es la consulta regular y periódica de la Entidad en materia de Prevención de Riesgos.

?La participación de los empleados/as 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 14.

?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/as sobre los riesgos de su actividad, a través de la realización de cursos en materia de prevención y de campañas de divulgación por distintos canales.

?Campañas de vacunación de la gripe en 2020, 2021, 2022 y 2023.

Por otro lado, en noviembre de 2023 Ibercaja obtiene la certificación SIGOS (Sistema de Gestión de Organización Saludable) de AENOR, posicionándose como la primera entidad financiera en contar con esta certificación.

Este sello pone en valor las iniciativas que se están realizando en Ibercaja en relación con la seguridad, la promoción de la salud, la sostenibilidad y el compromiso responsable tanto con los trabajadores y trabajadoras como con la comunidad, y conlleva la aplicación de un modelo de gestión normalizado de la salud y el bienestar basado en la mejora continua, constituyendo para Ibercaja un eje de trabajo sostenible en la implementación de acciones, procesos y consecución de objetivos a corto, medio y largo plazo en esta materia.

Tras la realización de un diagnóstico inicial, en junio de 2023 ponemos en marcha un ambicioso programa con el objetivo de promover el bienestar físico y emocional de las personas de Ibercaja, mediante el desarrollo de actividades que favorezcan un estilo de vida saludable y ayuden a mejorar su estado de salud general.

La activación inicial del proyecto se ha realizado con una potente campaña de marketing interno bajo el slogan ?Yo elijo cuidarme?, en la que se pretende trasladar la idea de que la organización pone los medios para que cada persona elija la manera de mejorar su estado de salud física y emocional. El plan de acción se define con unos objetivos específicos, así como unos indicadores para su seguimiento, en torno a las 4 líneas de trabajo identificadas: promoción de la salud en el ciclo de vida, higiene postural, salud cardiovascular y equilibrio y bienestar.

A cierre de 2023, el programa ha tenido un buen impacto entre la plantilla, generando una satisfacción media de 8,24 sobre 10. Algunos datos de participación y comunicación destacados:

- ? Club Menú Saludable: 679 inscripciones.
- ? Ciclo Higiene Postural: 450 inscripciones
- ? Inscripciones a Webinars: 2.257
- ? Consejos del Médico de empresa: 8 post publicados.
- ? Sección Hablemos de?: 7 post publicados.
- ? Visualizaciones Página ?SOMOS Saludables? 8.617
- ? Nº Post totales publicados, #somossaludables: 60.

Además, en octubre de 2023 y alineado con la estrategia de sostenibilidad lanzamos para la plantilla el primer reto sostenible y saludable ?Muévete sin huella?, una competición por equipos de 5 personas sumando kilómetros, caminando, corriendo o en bici, por una buena causa: ?Fomentar hábitos saludables y reducir nuestra huella de carbono.

En total se constituyeron 165 equipos (más de 800 participantes) cuyo impacto tras el reto ha sido el siguiente:

- 4.580 kg de CO<sub>2</sub> reducidos
- 125.223 kms recorridos
- 3,1 vueltas al mundo caminando o en bici
- 4.000 árboles plantados

Ibercaja también fomenta los hábitos de vida saludable a través de su grupo cultural, contando con personas muy vinculadas a actividades deportivas, prueba de ello son sus 12

secciones deportivas en las que se participa activamente, y también la gran afición a participar a nivel corporativo y por equipos en distintas competiciones deportivas (carreras de empresas, maratones, etc...).

El objetivo de trabajar la salud y el bienestar es que cada persona se sienta cuidada y hacer de Ibercaja un entorno saludable y sostenible.

## PROVEEDORES

### Compras responsables

#### 24.- ¿Se han definido criterios de compra responsable para los productos, bienes y servicios?

Existen unos criterios de compra concretos que integran aspectos ambientales y sociales específicos para la mayoría de los productos, bienes y servicios que adquiere la organización.

##### 24.1. Información adicional

La Entidad en su firme compromiso con el desarrollo sostenible trabaja continuamente en la integración de los criterios ASG en la estrategia y toma de decisiones, así como en su cadena de valor.

Ibercaja, en su relación con los proveedores, les exige un nivel de compromiso adecuado con prácticas socialmente responsables que sean compatibles con el Código Ético de la Entidad. Además, contamos con un Conducta de Proveedores, en el que traslada sus principios de gestión responsable, siendo la interacción y el diálogo aspectos clave para potenciar una relación estable y enriquecedora con sus proveedores, basada en la ética, la transparencia y el cumplimiento de los compromisos pactados.

En los contratos comerciales de Ibercaja con sus proveedores, estos se obligan a asumir los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medio Ambiente y Anticorrupción, comprometiéndose ante Ibercaja a adoptar en su organización las medidas que sean conducentes al cumplimiento de los mismos y a impulsar entre los terceros con quienes contrate el cumplimiento de los citados principios.

Igualmente, los proveedores se obligan a cumplir y a hacer cumplir, en su ámbito de influencia, la normativa vigente en cada momento de protección del medio ambiente, en particular la de gestión de residuos, estableciendo y manteniendo una política empresarial de desarrollo sostenible, realizando sus mejores esfuerzos para avanzar en la mejora de sus prácticas medioambientales

En esta línea, en el marco del Sistema de Gestión Ambiental, Ibercaja tiene establecido como objetivo el extender su compromiso ambiental a toda la cadena de valor a través de la incorporación de criterios ambientales (aspectos AGS) en los procesos de compra y licitaciones para la selección de proveedores mediante la inclusión de una cláusula de sostenibilidad que tenga en cuenta dichos criterios. Además, en 2023, se ha dado un paso

más implantando en el proceso de licitaciones criterios de adjudicación ASG

## Clasificación y evaluación de proveedores

### 25.- ¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales y ambientales?

Los criterios de clasificación y evaluación de proveedores valoran el desarrollo de la responsabilidad social en el proveedor y su actividad integrando aspectos ambientales, prácticas comerciales éticas, diversidad e inclusión, cumplimiento legal, y aspectos sociales.

#### 25.1. Información adicional

Desde noviembre de 2019, se dispone de una nueva herramienta de gestión de proveedores con un portal más evolucionado y completo, que permite la mejora y sistematización de los procesos de homologación y gestión del riesgo proveedor, facilitando las relaciones y la escucha activa de la Entidad con los proveedores. El portal incluye, dentro de los requisitos de documentación, estándares relacionados con la sostenibilidad, tanto sociales y medioambientales (ISO14001, ISO 45001, ISO 26001, ISO 50001, EMAS), así como aspectos relacionados con la responsabilidad social corporativa

En materia de transparencia de información no financiera, se consulta a los proveedores si realizan una publicación anual en este ámbito, si siguen algún estándar de reporting internacional (ej. GRI) y si dicha información está verificada por un experto externo independiente.

La casi totalidad de los proveedores evaluados positivamente tiene carácter nacional y sus contratos están formalizados bajo legislación española. Tanto la evaluación de proveedores como la gestión de los contratos forman parte de los procedimientos de compras, se ajustan a unos criterios y objetivos normalizados e incorporan mecanismos de control para garantizar el cumplimiento de los principios anteriormente expuestos y los compromisos asumidos. La gestión administrativa derivada de estos procesos se realiza de forma electrónica, agilizando la gestión de los pagos y reduciendo los consumos de papel.

Además, durante este año 2023, se ha continuado en el Portal de Proveedores la implementación de nuevas funcionalidades, a efectos de mejorar el control interno de la calidad de la información y reforzar el seguimiento de proveedores y servicios

## Homologación de proveedores

### 26.- ¿Existe en su empresa un proceso de Homologación de Proveedores?

Existe un sistema de homologación transparente con requisitos de Responsabilidad Social Corporativa que se revisa periódicamente y se mejoran los requisitos establecidos

#### 26.1. Información adicional

Existe un proceso de homologación de proveedores que se revisa periódicamente (Capítulo 6.8. Compromiso con los proveedores del Informe de Gestión 2023).

En este año 2023 se ha continuado con la mejora de la evaluación de riesgo de los

proveedores, fortaleciendo y complementando el proceso de homologación que anteriormente se realizaba. Se han evaluado los más relevantes, 233 (227 en 2022), que suponen un total del 92% del volumen total (89% en 2022) de expedientes de compra gestionados, de los cuales han renovado su homologación 189 (158 en 2022) y la han obtenido por primera vez 40 (64 en 2022). El sistema de gestión simplifica el proceso y lo hace más ágil, transparente, cómodo y eficaz.

Además, con el fin de garantizar la observancia por parte de los proveedores de prácticas socialmente responsables y favorecer la aplicación de los principios del Pacto Mundial, Ibercaja cuenta con un Código de Conducta que deben asumir. Está disponible en la web (<https://www.ibercaja.es/empresas/proveedores/>).

Desde 2019 se dispone de una nueva herramienta de gestión de proveedores con un portal más evolucionado y completo, que permite la mejora y sistematización de los procesos de homologación y gestión del riesgo proveedor, facilitando las relaciones y la escucha activa de la Entidad con los proveedores. El portal incluye, dentro de los requisitos de documentación, estándares sociales y medioambientales (ISO14001, ISO 45001, ISO 26001), así como aspectos relacionados con la responsabilidad social corporativa.

## **Interacción con los proveedores**

### **27. - ¿ Tienen establecidos mecanismos para relacionarse con los Proveedores y conocer su opinión?**

Se realizan de forma sistemática encuestas a Proveedores para conocer su opinión

#### **27.1. Información adicional**

Ibercaja traslada sus principios de gestión responsable, siendo la interacción y el diálogo los aspectos clave para potenciar una relación estable y enriquecedora con sus proveedores, basada en la ética, la transparencia y el cumplimiento de los compromisos pactados. Se realizan reuniones con proveedores para intercambios de información y opinión. Y ocasionalmente, encuestas y focus-group y se participa en foros para conocer nuevas tendencias y avances en los diversos sectores.

Además, de cara al estudio de materialidad que se realiza cada 3 años para conocer los temas no financieros más relevantes de los que informar en el Informe de Gestión, los proveedores es un grupo de interés al que se le pregunta explícitamente sobre ello.

## **SOCIAL**

### **Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos**

#### **28.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?**

Existe un plan de colaboración en proyectos sociales con una metodología, objetivos e indicadores establecidos que permiten a la organización medir su impacto social.

#### **28.1. Información adicional.**

La Política de Sostenibilidad de Ibercaja, aprobada en 2020, tiene como objetivo: por un

lado, poner de manifiesto y formalizar el compromiso del Grupo Ibercaja con el desarrollo sostenible y la creación de valor a través de su actividad y, por otro, establecer el marco de actuación global para el Grupo en materia de sostenibilidad, conteniendo los compromisos asumidos voluntariamente por Ibercaja con sus grupos de interés para impulsar un crecimiento sostenible, inclusivo y respetuoso con el medioambiente, con visión de largo plazo.

En cuanto a actuaciones de carácter social, se han identificado aquellos campos en los que Ibercaja puede aportar más a la sociedad y, en función de ello, se participa en las actuaciones promovidas tanto por entidades sociales como por la Fundación Ibercaja, que incluye programas de educación financiera, voluntariado, medioambiente, integración y fomento del empleo y del emprendimiento.

Por otro lado, Ibercaja Banco colabora de forma destacada con patrocinios en diversas actividades, muchas de ellas enfocadas a la sensibilización por la cultura y la incorporación de hábitos saludables en la población en general y entre los jóvenes en particular. Los principales hitos alcanzados en 2023 aparecen recogidos en el Informe de Gestión Consolidado 2023 (Capítulo 6.8. Contribución a la sociedad), disponible en [www.ibercaja.com/sostenibilidad/informes-anuales](http://www.ibercaja.com/sostenibilidad/informes-anuales).

Cabe destacar en 2023:

- Programas que mejoran la empleabilidad de las personas, que generan oportunidades reales de inserción social y laboral o que cubren las necesidades básicas de colectivos en situación o en riesgo de exclusión, se han presentado 431 proyectos y se han seleccionado 333 iniciativas de toda España, que beneficiarán a 228.268 personas.
- En 2023 Fundación Ibercaja ha realizado una nueva convocatoria de ayudas a proyectos de cooperación internacional destinada a las ONG que trabajan en los campos de la educación, la empleabilidad, la salud y el acceso a agua potable y saneamiento, ejes básicos de realización individual y comunitaria en las zonas del mundo más desfavorecidas
- Como acciones destacables durante 2023 y en aras de dar respuesta a las necesidades a las víctimas de los terremotos que devastaron el sudeste de Turquía, el norte de Siria, Marruecos, así como los afectados por las inundaciones en Libia, se lanzaron a lo largo del año varias campañas solidarias de recaudación de fondos destinados íntegramente a la provisión de suministros básicos a las personas afectadas.
- Proyecto tapones para una nueva vida que ya suma más de 60 oficinas en todos los territorios, además de la sede central.
- Impulso solidario: iniciativa que permite vivir en primera persona el compromiso social de Ibercaja y de su Fundación

### Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio

#### **29.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su organización?**

Se desarrollan proyectos unidos a la estrategia, dotados de presupuesto, con planes de acción específicos, revisión de resultados obtenidos y medición de impactos.

#### **29.1. Información adicional.**

En Ibercaja, la Responsabilidad Social Corporativa está vinculada directamente al Plan Estratégico, como una de las líneas a desarrollar. Es un proyecto que implica a todos los grupos de interés, por lo que se relaciona transversalmente con el resto de los proyectos estratégicos.

En el Plan Estratégico 2021-23, Ibercaja dio un paso más, integrando los aspectos ASG en el negocio e integrando una cultura organizativa alineada con su Propósito Corporativo (Ayudar a las personas a construir la historia de su vida, porque será nuestra historia), permitiendo así captar el valor que genera y ayudar, integrando la sostenibilidad en la forma de hacer banca.

En el desarrollo del nuevo Plan Estratégico 2024-2026 "Ahora Ibercaja", la Entidad continuará integrando los aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno en su estrategia de negocio y en la gestión de riesgos. Además, reforzará la gestión práctica de su reputación corporativa, poniendo en valor su banca relacional y cumpliendo sus promesas con transparencia. Todas las iniciativas estratégicas cuentan con dotaciones presupuestarias anuales y con seguimientos tanto contable como de cumplimiento.

Uno de los compromisos que adquiere Ibercaja con la sociedad, y que está ligado con la estrategia y la actividad del Banco, es favorecer la educación financiera entre la sociedad, transfiriendo el conocimiento de los profesionales de la entidad para apoyar la toma de decisiones de manera informada y ayudar en la gestión de las finanzas personales. El Programa de Educación Financiera, gestionado por la Fundación Ibercaja, da respuesta desde 2013 al compromiso el Banco con el Plan de Educación Financiera Nacional, liderado por el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores. Su objetivo: promover una -alfabetización financiera- básica para todos los ciudadanos-. El programa que actúa sensibilizando y formando, se lleva a cabo de forma global en todas las provincias donde Ibercaja desarrolla su actividad y se extiende a todo el territorio nacional a través de la plataforma -aulaenred.ibercaja.es-. Todas las actividades del programa son gratuitas. El programa cuenta con numerosos reconocimientos. Para llevar a cabo esta actividad se firman convenios de colaboración específicos. Concretamente se colabora con el Colegio de Economistas de Aragón (en el caso de las acciones dirigidas a universitarios); la Asociación de Profesores de Secundaria de Aragón - ADESDAR y la Asociación de Profesores de Secundaria de Madrid - ADESMAD (para las dirigidas a escolares de Secundaria, Bachillerato y ciclos formativos, así como para la formación de profesores), y con la Fundación Piquer (en actividades dirigidas a escolares de Primaria y Secundaria). Desde 2020 cuenta con la página web (<https://www.fundacionibercaja.es/educacion-financiera-ibercaja>) que unifica los contenidos y agrupa todas las actividades en dos apartados: uno enfocado a particulares y otro dirigido a emprendedores, profesionales, autónomos, comercios y microempresas.

También se potencia de manera activa el Programa de Voluntariado, con el fin de aportar a la sociedad a través de las personas que forman parte de Ibercaja, con su tiempo, habilidades, conocimiento y experiencia, puestos al servicio de quienes más lo necesiten.

## **Transparencia con el entorno social de la organización**

### **30.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se**

## **comparten con las personas empleadas y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?**

Sí, se comparten con las personas empleadas y los grupos de interés, fomentando la colaboración activa en todas sus fases, incluida la evaluación y medición de impacto y la comunicación sistematizada

### **30.1. Información adicional**

Ibercaja cuenta con planes de difusión específicos que se ponen en marcha para cada iniciativa, y que recogen las acciones de comunicación internas y externas a realizar, concretando contenidos, formatos, materiales, canales y calendario. Dichos planes se desarrollan de forma coordinada por la Unidad de Comunicación. De este modo, se dan a conocer interna y externamente las iniciativas, promoviendo también la participación de los empleados, para que se sientan parte y vivan en primera persona la responsabilidad social del Banco. Uno de los firmes compromisos de Ibercaja es promover y apoyar la participación de los empleados, tanto en activo como jubilados, en iniciativas de voluntariado corporativo que repercutan positivamente en la sociedad.

El Voluntariado Corporativo, planificado por la Dirección de Sostenibilidad y Reputación, en coordinación con la Dirección de Área de Personas y gestionado por la Fundación Ibercaja, incluye a todos los empleados que, con carácter voluntario, quieran participar en las distintas líneas de actuación que se coordinan: talleres, formación, acompañamiento emocional, actividades lúdicas y medioambientales y sensibilización. Estos programas se llevan a cabo siempre de la mano de entidades sociales expertas en su ámbito (Fundación Juan XXIII, Fundación Adecco, Fundación Princesa de Girona, como ejemplos).

Otra forma de buscar la implicación de todos los empleados en causas solidarias se llevó a cabo a través del proyecto Impulso Solidario, puesto en marcha en 2017. Los empleados pueden presentar los proyectos sociales y ambientales que consideren que merecen ser apoyados en diferentes categorías (Enfermedad, Discapacidad, Integración y Medio Ambiente). Los 2 proyectos más votados de cada categoría reciben una aportación económica para apoyarlos. En línea con este compromiso y la transmisión de estos valores a la sociedad, en 2021, se lanzó la iniciativa Tu dinero con Corazón. Esta iniciativa, en la que participa Ibercaja Banco, el Grupo Financiero y las Fundaciones accionistas, busca revertir en la sociedad una parte de sus ingresos a través de la donación a Asociaciones y Fundaciones sin ánimo de Lucro.

En 2022 esta iniciativa dio un paso más y lo compartimos con toda la sociedad en la primera Cena Solidaria Ibercaja, el objetivo que se fijó desde Ibercaja era dar a conocer la iniciativa y, además, aportar un plus de solidaridad al permitir recaudar fondos adicionales que se donaron a un comedor social. El evento tuvo un enorme impacto interno (consiguiendo que la plantilla se comprometiera en la organización y asistencia) y externo (repercusión en medios de comunicación e implicación el tejido empresarial aragonés).

En 2023 y dado el alcance y aceptación de esta iniciativa, se llevó a cabo la segunda Cena Solidaria Ibercaja que, en esta ocasión, unificó la entrega de las donaciones de Tu dinero con corazón e Impulso solidario. Este evento acogió a más de 600 personas entre empleados/as del Grupo Ibercaja, asociaciones sin ánimo de lucro y empresas de varios

sectores que quisieron unirse junto con Ibercaja para celebrar el trabajo y dedicación de las asociaciones premiadas. Además de realizó la entrega de los fondos recaudados en la cena a la asociación APE cuyo fin es la prevención y el tratamiento de trastornos de conducta alimentaria.

En 2024, este encuentro se ha convertido en el evento de sostenibilidad de la Entidad, convocando tanto a Asociaciones y Fundaciones como empresas del tejido empresarial aragonés para celebrar la solidaridad. En esta tercera cena se entregaron las donaciones a los dos grandes proyectos de Ibercaja (Impulso Solidario y Tu dinero con corazón) y el dinero recaudado de los cubiertos fue donado a Fundación Picarral

## **Comunicación y fomento de buenas prácticas**

### **31.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?**

Existe un plan de comunicación de las actividades que se desarrollan y se evalúan los impactos en medios de comunicación y redes sociales

#### **31.1. Información adicional**

En cuanto a comunicación, se hace un gran esfuerzo por dar a conocer, tanto interna como externamente, toda la actividad desarrollada en este ámbito, además de fomentar nuestra presencia institucional. A través de ello se busca comunicar a los grupos de interés el compromiso de Ibercaja con la sostenibilidad, con el desarrollo sostenible e inclusivo, con el cuidado del medioambiente y con el impulso de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, para de esta forma ser impulsores del cambio.

**COMUNICACIÓN INTERNA.** Dirigida a los profesionales de Ibercaja. se persigue que los empleados/as conozcan los compromisos de Ibercaja en este ámbito, y que promuevan la participación activa de la plantilla, fomentando el orgullo de pertenencia a la organización y aportando a la sociedad. Estas comunicaciones se realizan a través de diferentes vías establecidas: publicaciones diarias, Newsletter, portal del empleado, Normativa, etc.

**COMUNICACIÓN EXTERNA.** Ibercaja mantiene una relación fluida y constante con los medios de comunicación, locales y nacionales para dar respuesta a sus peticiones de información y también canalizar las actuaciones que realiza. Además, la entidad cuenta con una web corporativa donde se refleja su planteamiento como empresa sostenible, los compromisos adquiridos y las acciones que llevan a la práctica dichos compromisos. También se ha desplegado una estrategia de redes sociales, canal muy efectivo para dar a conocer los proyectos sociales y medioambientales del Banco.

**PRESENCIA INSTITUCIONAL.** Tiene como objetivo el posicionamiento de la marca Ibercaja en aquellas organizaciones, think tank o asociaciones de referencia en el impulso de la RSC y la sostenibilidad en las empresas. El objetivo es cooperar para sumar esfuerzos, con el intercambio de buenas prácticas, e incrementar la visibilidad de este tipo de actuaciones para fomentar el efecto palanca en otras organizaciones. Así, la Entidad participa como socio en Forética, Corporate Excellence, Asociación Española para la Calidad (miembros de la Comunidad RSC), Spainsif (para el impulso de la inversión

socialmente responsable) y DIRSE.

Además de todo ello, se cuenta con otros cauces para la comunicación de aspectos concretos de la Política de Sostenibilidad de Ibercaja:

-Guía Interna de Buenas Prácticas Ambientales en donde se recogen recomendaciones para el trabajo y también para el hogar.

-Manual interno de portavoces para garantizar la congruencia de los mensajes institucionales cualquiera que sea el interlocutor, en el que se incorporan datos de Impacto Social y actuaciones dentro del plan de sostenibilidad.

-Código de Comunicación Escrita con Clientes, desarrollado en 2018 y que se ha ido actualizando con el objetivo de facilitar una información clara y transparente, que favorezca una comunicación sencilla y transparente con los clientes, con lenguaje claro y riguroso, que facilite la toma de decisiones financieras de manera informada.

-Canal de YouTube donde se publican vídeos con diferentes enfoques o ámbitos de interés a disposición de la sociedad en general.

-Plan de Comunicación de Sostenibilidad, para trasladar a todos nuestros grupos de interés el compromiso global con el desarrollo sostenible y los avances que se realizan en cada momento. Ibercaja quiere ser un Banco reconocido por el trabajo y compromiso con el desarrollo sostenible, que este aspecto sea un eje diferenciador y que, desde la actividad, la Entidad pueda ayudar en esta transición hacia una economía baja en carbono.

## AMBIENTAL

### Impacto ambiental

#### 32.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?

Se evalúa el impacto ambiental y se ha desarrollado un plan de acciones en materia ambiental global para toda la organización, que cuenta con objetivos e indicadores en seguimiento cuyo resultado se mide periódicamente.

#### 32.1. Información adicional

En Ibercaja existe un Comité de Medioambiente, que es el órgano que vela por el cumplimiento de la Política Ambiental vigente en el Grupo Ibercaja. Formado por un equipo multidisciplinar, facilita la coordinación entre las distintas Áreas y Unidades para garantizar el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión Ambiental que se despliega en toda la Organización.

En 2019 se adquirieron los siguientes compromisos: iniciativa financiera del programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI), Principios de Banca Responsable (también de Naciones Unidas), Compromiso por el Clima del sistema financiero español, adhesión a las recomendaciones de las Task Force on Climate-Related Financial Disclosures promovidas por el Consejo de Estabilidad Financiera, con el objetivo de desarrollar un marco común de reporte para informar sobre el efecto de una actividad económica sobre el clima.

En 2020 se diseñó la Hoja de Ruta de Sostenibilidad del Banco, que prioriza los aspectos ambientales. Desde entonces Ibercaja es neutra en emisiones propias (alcances 1+2), compensando aquellas que no puede evitar. La Entidad tiene inscrita su huella de carbono en el Registro de Huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de la Oficina Española de Cambio Climático del MITERD.

En 2021 se actualizó la Política Ambiental, conforme a los compromisos adquiridos y recogidos en la Política de Sostenibilidad en relación con el medioambiente. También, en abril de 2021, Ibercaja firmó como miembro fundador, la Net Zero Banking Alliance (NZBA), iniciativa impulsada por Naciones Unidas que promueve el compromiso del sector bancario a nivel mundial para lograr la neutralidad de emisiones de CO2 propias y de su cartera en 2050.

En 2022, Ibercaja se convirtió en una de las primeras empresas que recibió el Sello Aragón Circular, este es un reconocimiento a empresas, autónomos y entidades locales por su compromiso con el modelo de economía circular, y además actualizamos nuestra Guía de Buenas Prácticas Ambientales, a disposición de toda la plantilla, como herramienta para impulsar acciones que fomenten la implantación de los principios de economía circular.

En 2023:

-Ibercaja ha definido el Plan de Transición con los principales elementos a considerar para avanzar en los objetivos intermedios de descarbonización en cada uno de los tres sectores industriales para los que se han definido objetivos de descarbonización.

-La Entidad obtuvo el sello calculo, reduzco y compenso, es la primera vez que Ibercaja obtiene el sello completo otorgado por el MITERD por la compensación parcial de las emisiones, que no se pudieron evitar, en proyectos certificados por la OECC.

-Fundación Ibercaja ha obtenido por primera vez el sello calculo/reduzco en la medición de su huella de carbono, otorgado por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, y que acredita el compromiso y los esfuerzos de la entidad en la lucha contra el cambio climático.

Además, la Entidad mantiene un firme compromiso de ser neutro en emisiones propias, por ello, desde hace 3 años el total de emisiones de alcance 2 (asociadas al consumo de electricidad) han sido neutralizadas mediante la compra de energía 100% verde, procedente de fuentes renovables y las emisiones que no podemos evitar las compensamos a través de proyectos de compensación reconocidos y validados por los más prestigiosos estándares del Mercado de Carbono, a nivel internacional.

Como entidad financiera, Ibercaja, es consciente del papel que debemos desempeñar para una transición hacia una economía más sostenible, favoreciendo el desarrollo de productos que ayuden a nuestros clientes en esta transición ecológica

### **Compromiso frente al cambio climático**

**33.- ¿Se participa o se ponen en marcha acciones que evidencien el compromiso público de la organización para prevenir la contaminación?**

Existe un compromiso público junto con un plan de acciones que se comunica interna y

externamente y que periódicamente es evaluado. Se publican los resultados del plan y la contribución al logro de los compromisos adquiridos.

## Economía circular

### **34.- ¿Hasta qué nivel se ha desarrollado en su organización el modelo de economía circular?**

La organización ha comenzado a integrar los conceptos de la economía circular en sus operaciones y cuenta con objetivos y un plan de acciones para su desarrollo.

#### **34.1. Información adicional**

A través de su gestión interna, Ibercaja contribuye de forma sustancial con la economía circular, en particular, con la prevención, la reutilización y el reciclaje de residuos. En el marco de su Sistema de Gestión Ambiental, Ibercaja tiene establecidos objetivos alineados con el impulso de la economía circular, extender el compromiso ambiental a toda la cadena de valor y lograr la neutralidad de emisiones.

Gracias a ello, en 2022, se obtuvo el Sello Aragón Circular. Este Sello, convocado por primera vez por el Gobierno de Aragón, es un reconocimiento a empresas, autónomos y entidades locales por su compromiso con el modelo de economía circular. Para la obtención de este Sello se tuvo en cuenta la incorporación de criterios sostenibles en el diseño de nuevas oficinas, priorizando la elección de materias primas procedentes de fuentes más sostenibles, criterios de alta eficiencia energética en equipos e instalaciones de climatización, gestión de residuos, análisis de ciclo de vida, contribución a lo largo de la cadena de valor, buenas prácticas utilizadas en circularidad, personal de la Entidad implicado, formación y sensibilización, reducción del consumo energético, etc. Además de, la correcta segregación de los residuos y su recogida selectiva es un esfuerzo constante en la Entidad, asegurando el destino correcto de cada uno de ellos con el fin de reducir su impacto ambiental y manteniendo una correcta gestión de vigilancia y control documental, contando para ello con una coordinadora para la gestión de residuos. En esta línea, se pone foco en extender las buenas prácticas ambientales a la red de oficinas. Así, en todas las nuevas oficinas se incorporan de manera sistemática contenedores específicos para el reciclaje (papel/cartón, plásticos y restos) acompañando esta acción con carteles divulgativos para fomentar la sensibilización.

Asimismo, dentro del Sistema de Gestión Ambiental se han establecido indicadores para su seguimiento y control, y se trabaja continuamente en el desarrollo de iniciativas que fomenten la economía circular en Ibercaja y su entorno.

## Comunicación ambiental

### **35.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los empleados y a otros grupos de interés?**

Se comunica a todos los grupos de interés, con planes de comunicación específicos y por diversos canales (web, RRSS, newsletter, etc.) y existe una medición y seguimiento periódico.

#### **35.1. Información adicional.**

Dentro del Sistema de Gestión Ambiental existe un procedimiento de comunicación. Cada año se establece el Plan de Comunicación Anual, con los hitos más relevantes.

En cuanto a comunicación externa hay que destacar el espacio que la web corporativa dedica a esta materia, difundiendo la Política de Sostenibilidad, como marco de los compromisos con los grupos de interés y con la protección del medioambiente, la Política Ambiental, así como las iniciativas y actuaciones que, directamente o a través de colaboraciones con las fundaciones accionistas, se han puesto en marcha en este ámbito.

Además, en el Informe Anual de la Entidad se incluye un apartado sobre el compromiso de Ibercaja con el Medio Ambiente (Capítulo 6.5). Los contenidos que incluye este informe se presentan conforme a los estándares de la Global Reporting Initiative (GRI), verificados externamente.

Desde el punto de vista interno toda la información relevante sobre las actuaciones medioambientales se traslada a través de diferentes canales: la información diaria, la normativa interna, los "Recuerda" en la intranet de la entidad (flashes diarios con información relevante), el Espacio Digital del Empleado, etc. En todos ello se informa en apartados específicos sobre temas ambientales, tanto relativos al Sistema de Gestión Ambiental, como a la estrategia de sostenibilidad, sensibilizando a través de campañas concretas o iniciativas en las que participa la Entidad.

Además, se cuenta con una Guía de Buenas Prácticas Ambientales actualizada en 2022, la misma que contiene un conjunto de sencillas indicaciones y pautas encaminadas a promover el respeto al entorno en el ejercicio de la actividad profesional.

Dentro de acciones destacadas de RSC y Medioambiente cabe destacar, dentro la iniciativa ImPULSO Solidario, la categoría de medioambiente con el objetivo de fomentar el apoyo por parte de los empleados de proyectos que contribuyan a la protección y cuidado del planeta

## **VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE**

### **Priorización de temas**

**36.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)**

- 1 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
- 2 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
- 3 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 4 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunidad Local
- 5 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 6 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 7 - Capacitar a las personas de la empresa
- 8 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 9 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente

## 10 - Disponer de presupuesto

### Valoración Global

**37.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?**

9

### Puntos fuertes y áreas de Mejora

**38.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?**

Ibercaja cuenta con una cultura basada en la integridad y el compromiso social: somos un banco con una elevada sensibilidad social, está en nuestro ADN, con casi 150 años de historia.

Su Propósito de "Ayudar a las personas a construir la historia de su vida, porque será nuestra historia", refleja su clara dirección y orientación estratégica, que promueve la integridad, la responsabilidad social y el comportamiento ético como claves para generar confianza e incrementar la reputación, poniendo el foco en las personas de cada grupo de interés, consolidando así nuestra misión y visión.

El Consejo de Administración de Ibercaja aprobó el Código Ético de la Entidad, que refleja los principios éticos presentes en el modo de actuar de todas las personas que forman Ibercaja y que se desarrolla a través de la normativa interna vigente.

- En relación a sus clientes, Ibercaja apuesta por un modelo de negocio con el cliente en el centro y la calidad del servicio de asesoramiento como elementos diferenciales. Se escucha las necesidades de dichos grupo y se procura dar respuesta a todas sus inquietudes, apoyándonos cada vez más en la tecnología con el fin de incrementar la calidad y agilizar la gestión operativa.

- Empleados/as: Ibercaja tiene un ambicioso proyecto de gestión de personas, que se apoya en la personalización (conocer a cada empleado), el acompañamiento (a través de sus momentos vitales), el talento (itinerarios formativos) y el liderazgo inspirador. Desde 2019 se cuenta con el Sello EFR otorgado por la Fundación Más Familia.

- Medio Ambiente: Ibercaja es cuidadosa con su entorno, valorando los posibles impactos, reduciendo consumos y gestionando residuos (aplicamos rigurosamente los procesos a través de la norma ISO 14001-2015 y nuestro Sistema de Gestión Ambiental). Además, trabaja en la mitigación del cambio climático y ha integrado los aspectos ambientales y sociales en la estrategia y toma de decisiones de la Entidad.

La Política de Sostenibilidad pone de manifiesto y formaliza el compromiso de Ibercaja con el desarrollo sostenible y con la creación de valor a través de su actividad. Además, establece el marco de actuación global para el Grupo Ibercaja en materia de sostenibilidad, conteniendo los compromisos asumidos voluntariamente por Ibercaja con sus grupos de interés para impulsar un crecimiento sostenible, inclusivo y respetuoso con el medioambiente, con visión de largo plazo.

En el Plan Estratégico 2024-26 se incluye una iniciativa de Sostenibilidad y Reputación cuyo objetivo es continuar trabajando en la integración de los aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno en la gestión, siempre teniendo presente el Propósito Corporativo "Ayudar a las personas a construir la historia de su vida, porque será nuestra historia".

### **39.- ¿Podría enunciar un area de mejora?**

Con el desarrollo del nuevo Plan Estratégico y la iniciativa global y transversal ?Sostenibilidad y Reputación? la Entidad se ha propuesto varias áreas de mejora a trabajar en estos tres años.

En concreto Ibercaja trabajará a través de 6 retos:

- ? Gestión de riesgos ASG.
- ? Estrategia de negocio ASG
- ? Integración de la sostenibilidad en las sociedades del Grupo
- ? Divulgación y reporting ASG
- ? Estrategia de datos ASG
- ? Gestión de la reputación

### **Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible**

#### **¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?**

Sí, mi organización conoce la Agenda 2030 y tiene un compromiso público con la consecución de los ODS.

#### **En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?**

Sí

#### **Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?**

- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.
- ODS 13. Acción por el clima.
- ODS 15. Vida y ecosistemas terrestres.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.