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 9ª 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

4.465 empleados a 31 de diciembre de 2022

06 - Persona contacto

María Campo Bernal
Directora de Marca, Reputación y Sostenibilidad

07 - E-mail persona contacto

mcampob@ibercaja.es

08.- Página web

www.ibercaja.es
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

Tenemos un claro propósito como organización: -Ayudar a las personas a construir la historia de su vida, porque será nuestra historia.
El propósito es nuestra razón de ser y se alinea con nuestra 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
En nuestra esencia está el promover el desarrollo sostenible, económico y social, en las zonas en las que operamos, 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.
Trabajamos para aportar valor en distintas facetas:
- Economía: formamos parte del sector económico y apoyamos en las necesidades financieras a personas y empresas, ayudando a desarrollar sus proyectos vitales o empresariales. También aportamos 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. Establecemos 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: desarrollamos, a través de nuestras fundaciones accionistas, un amplio programade 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 impulsamos 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 nuestro 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 presentes 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 2018 se hizo un estudio de materialidad, destacando como ODS prioritarios, aquellos en los que más podemos aportar como Entidad: el 3-Salud y Bienestar, 4- Educación de Calidad, 5- Igualdad de Género, 8- Trabajo Decente y Crecimiento Económico, 9- Industria, Innovación e Infraestructura, 13- Acción por el Clima 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). 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

Ibercaja es consciente de su papel como actor clave de la economía, apoyando e influyendo en el cambio hacia una sociedad más sostenible. En este sentido, la Entidad contempla en sus decisiones estratégicas el impacto de sus operaciones en el medioambiente, en la situación social y económica. En Ibercaja, no sólo se avanza hacia la sostenibilidad, sino que se impulsa activamente.
Desde sus orígenes, Ibercaja es una entidad con un claro compromiso social en el desarrollo de su actividad, volcada en el apoyo al territorio, al tejido empresarial y a los colectivos más vulnerables. En este camino sigue avanzando para dar respuesta a las crecientes necesidades ligadas a la sostenibilidad.
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- y es consciente de que sus actuaciones deben impulsar el equilibrio del crecimiento económico, la cohesión social y la preservación del entorno. En nuestra Política de Sostenibilidad, aprobada por el Consejo de Administración en 2020, se establece un marco de actuación global en materia de sostenibilidad y contiene los compromisos asumidos voluntariamente por Ibercaja con sus grupos de interés para impulsar el crecimiento sostenible, inclusivo y respetuoso con el medioambiente, con visión de largo plazo.
Además, Ibercaja es firmante de los 10 principios de Pacto Mundial, está firmemente comprometida con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, es firmante de los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas para avanzar en la configuración de un sistema bancario sostenible y socio fundador de la NZBA.
Los ejes sobre los que se plantea la estrategia de sostenibilidad de Ibercaja son cinco:

1. RIESGOS ASG: identificación y gestión para su paulatina integración en el análisis global de riesgos de la Entidad.
2. NEGOCIO SOSTENIBLE: analizar las necesidades e identificar las oportunidades para un desarrollo de negocio que acompañe a los clientes en la transición hacia una economía sostenible, incluyendo el cambio climático.
3. PERSONAS: desarrollo integral de los empleados, capacitándoles con la formación

necesaria para el nuevo contexto e impulsando la conciliación laboral, personal y familiar.
4. TRANSPARENCIA para todos sus grupos de interés, fomentando la comunicación tanto de aspectos financieros como no financieros del negocio.
5. PROTECCIÓN DEL MEDIOAMBIENTE y sus recursos, mitigando el cambio climático y favoreciendo el desarrollo de una sociedad más inclusiva e igualitaria.

Asimismo, y dada la relevancia que la sostenibilidad tiene para la Entidad, se ha desarrollado e implementado una estructura de gobierno y varios comités específicos que le permite gestionar adecuadamente la sostenibilidad. Dentro del Plan Estratégico definido para 2021-23, se ha establecido la Iniciativa Propósito y Sostenibilidad, línea de trabajo transversal habilitadora, que cuenta con el Comité de Dirección como espónsor, para lograr integrar el Propósito Corporativo en la cultura corporativa y la sostenibilidad en la estrategia de la Organización.
Dicho proyecto de sostenibilidad se despliega con equipos transversales y multidisciplinares en varias líneas de acción algunas de ellas son:
1. Gestión de Riesgos ASG: en la que se identifican, integran, gestionan y controlan los riesgos ASG, avanzando así en su gestión prudente.

2. Estrategia de Negocio Sostenible: se diseña y desarrolla para alinear la estrategia comercial con los Principios de Banca Responsable, dando respuesta a las necesidades de nuestros clientes y los objetivos de la sociedad. De esta manera acompañamos a nuestros clientes en la transición hacia un futuro sostenible y una economía baja en carbono.

3. Comunicación e Impacto Sostenible: para crear un marco de comunicación permanente y continuado en el tiempo con nuestros grupos de interés que refuerce el compromiso del Grupo Ibercaja con la sostenibilidad y la transparencia.

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

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 - CCAACC 2022 (ibercaja.net)
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/
? Gestión de carteras discrecionales. 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

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 con el nuevo Plan Estratégico 2021-2023 se ha creado 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.
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

En el año 2015 se realizó un estudio para establecer el Mapa de Grupos de Interés de la Entidad (identificando grupos de interés, expectativas y necesidades), por el que se identificaron como grupos prioritarios a: clientes, personas, inversores y accionistas, proveedores, medio ambiente y sociedad.
Desde 2018, coincidiendo con el lanzamiento de cada nuevo Plan Estratégico, se realiza periódicamente una revisión profunda de dichos grupos, así como de la matriz de materialidad, con el fin de identificar los aspectos relevantes a incluir, tanto para Ibercaja como para sus grupos de interés.

En 2021 se ha realizado un nuevo análisis que contempla la doble materialidad (impactos de dentro a fuera y de fuera a dentro). Durante el año 2022, 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 Ibercaja potenciamos la escucha y el diálogo con ellos para identificar sus necesidades y expectativas y anticiparnos 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 6.14 del Informe detallamos 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

Efectivamente, como hemos comentado en el apartado anterior, tenemos identificados a los grupos de interés y nos dirigimos 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 2022.

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 6.14 del Informe de Gestión, disponible en 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.
Formamos 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 dependiente de la Secretaria General que se encarga de la Gestión y Coordinación de la Marca, la Reputación y la Sostenibilidad, así mismo, la directora del departamento es la secretaria del Comité de Reputación y Sostenibilidad. Todo se detalla en el capítulo 6.1 del informe de gestión de 2022.

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

- Remuneración de Alta Dirección y Órganos de Gobierno: La política de remuneraciones 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.ibecaja.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.

- En 2016 la Agrupación Territorial de Aragón del Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España, en colaboración con Cámara de Cuentas de Aragón, El Consejo Económico y Social de Aragón y la Cátedra de Auditoría de la Universidad de Zaragoza, concedieron el Premio Transparencia 2016 a la entidad financiera Ibercaja Banco.

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 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 2021).
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.
Adicionalmente en 2022 se ha creado, y puesto a disposición de todos los empleados una pildora interactiva sobre sobre el Código ético, el objetivo por un lado es recordar a las personas que forman parte de Ibercaja todas las normas que deben cumplir y por otra

facilitar su comprensión con ejercicios prácticos. 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 tiene perfectamente definida su cultura corporativa, formada por el Propósito Corporativo, la Misión, la Visión y los Valores de la empresa. Este cultura corporativa es difundida internamente por varios canales que permiten que todo el equipo de Ibercaja la tenga presente en sus actuaciones.
En el Plan Estratégico 2021-2023 se recoge la hoja de ruta para los próximos 3 años. Conocer las principales líneas de trabajo e hitos del Plan Desafío 2023 contribuye a comprender su despliegue en los próximos tres ejercicios, su impacto en nuestra actividad diaria y la aportación de la plantilla para lograr sus ambiciosos objetivos. Para llevar a cabo cada una de las iniciativas se han configurado equipos de trabajo transversales y diversos formados por empleados y empleadas de todo el Banco.
En ese sentido, la comunicación sobre los avances y consecución de objetivos de la empresa adquiere especial importancia para lo que se han establecido espacios en los canales de comunicación interna habituales dedicados a la estrategia del Banco: intranet, nuevo espacio del empleado, vídeos de las iniciativas contadas en primera persona por los compañeros que las llevan a cabo, imagen exclusiva del Plan Estratégico que se incorpora en todas las comunicaciones relacionadas, etc.

El Plan 2021-2023 incluye en la iniciativa de Planificación de Personas, el reto Cultura y Diversidad cuya finalidad es la configuración de la personalidad corporativa aspiracional. Definición de la Propuesta de Valor al empleado que transmita lo que somos y como queremos ser percibidos como empleador, así como la activación de esa cultura corporativa integrándola en los comportamientos del día a día de la organización (procesos) y en el Employee Journey, teniendo como eje nuestro Propósito Corporativo: Ayudar a las personas a construir la historia de su vida. El objetivo final es impactar positivamente en la experiencia de nuestros empleados y por tanto en la experiencia de nuestros clientes y otros grupos de interés.

Destacamos también la obtención en 2019 del Sello efr, certificación que impacta directamente en toda la organización, promoviendo una cultura corporativa más eficaz, responsable y flexible. Desde entonces se trabaja en el plan de acción definido que incorpora la consecución de objetivos concretos, medibles y auditables, con la visión de mejora continua.

Durante 2022 la Entidad también ha trabajado en el desarrollo del modelo de relación interno enfocado en 5 ejes y 12 esenciales que definen la forma de ser y actuar de los empleados y empleadas.
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.
Este modelo de relación interno se ve reflejado también en el nuevo Manual de Cultura Corporativa, difundido entre todas las personas del Grupo.
Adicionalmente y gracias al nuevo portal del empleado se ha establecido un marcado itinerario para dar difusión y activar todos estos comportamientos.

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. A diciembre 2022 98.32% de la plantilla actual de Ibercaja Banco ha recibido formación en materia de prevención de riesgos penales, entre los que se incluye el delito de corrupción y soborno (página 427 del Informe de Gestión 2022).
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 confidencia. En línea con nuestro compromiso de reforzar la cultura ética, en 2022, se incorporó dentro de la plataforma de formación continua ?Paraninfo?, 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 nuestro compromiso se encuentra en el capítulo 4.2 del Informe de Gestión de 2022. CCAACC 2022 (ibercaja.net)

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 nuevo Plan Estratégico 2021-23 se incluye una iniciativa transversal de Sostenibilidad. Y dentro del marco de dicho plan estratégico, se ha establecido un Plan de Actuación Sostenible, que refleja las actuaciones concretas a realizar durante dicho período con nuestros grupos de interés, teniendo muy presentes las prioridades estratégicas y nuestro Propósito Corporativo: -Ayudar a las personas a construir la historia de su vida-.
Este Plan de Actuación Sostenible, que se despliega en acciones concretas, tanto internas como externas, con un cronograma para su puesta en marcha, cuenta con un presupuesto anual específico para su desarrollo.
Anualmente Ibercaja publica su informe de Impacto Sostenible, que se realiza desde 2016 y cuyo objetivo es visibilizar nuestra 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).
Así mismo, en el Informe de Gestión 2022 publicado en la web (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 2022 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 2022, en el Capítulo 2. Impacto Económico y Sostenible, Capítulo 6. Compromiso con la sostenibilidad, Anexo D. Información adicional no financiera).

Asimismo, en la iniciativa Propósito y Sostenibilidad del Plan Estratégico 2021-2023 se establecen objetivos de seguimiento y la identificación de 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 2022).
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 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 6ª evaluación, bajo el Modelo EFQM actualizado.
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, 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.
En Ibercaja somos 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. En 2022, de acuerdo con los resultados obtenidos en el informe sectorial sobre la Satisfacción de los Clientes Particulares del Sector Financiero (BMKS), realizado por la consultora Stiga, Ibercaja se sitúa en la segunda posición entre sus comparables en términos de satisfacción general, fidelización y recomendación.

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 2,6 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 el Área de Marketing y Estrategia Digital. Además de los servicios bancarios tradicionales, 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. Se organizan comités interdepartamentales para proyectos concretos. Las Áreas Marketing y Estrategia Digital, Banca de Empresas, Dirección de Marca, Reputación y Sostenibilidad 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).

En relación a la oferta comercial, y con el objetivo de fomentar la sostenibilidad entre nuestros clientes, en 2021 se planteó un plan de comunicación con una Newsletter 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.
En 2021, además, incorporamos a nuestra gama de productos de financiación, nuevos 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?. En 2022, se sumó a esta oferta 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 y, recientemente en 2023, hemos incorporado el Producto Financiación de Engerías 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 (Informe de Gestión Semestral 2023)

En 2022, se ha comenzado a ofrecer 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 ha sido en 2022 cuando 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 (Informe de Gestión Semestral 2023)
? Hipoteca Vamos +Sotenible
? 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, en 2022, Ibercaja se adhirió al programa Mi Primera Vivienda de la Comunidad de Madrid. 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 sénior a través de diferentes canales. En 2022 se lanzó PENSIUM, un nuevo 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 2022). 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.
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).
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. Esta Política fue aprobada por el Consejo de Administración el 22 de febrero de 2022.

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. La Política fue aprobada por el Consejo de Administración el 16 de febrero de 2023.

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 nuestros clientes y la sostenibilidad se detalla en el capítulo 6.3 del Informe de Gestión.
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/
? Gestión de carteras discrecionales. 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

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, contamos con presentaciones de producto entregables a clientes, realizamos simulaciones, tenemos información en web, contamos con una banca on-line y servicios de apoyo personalizados. Una de las principales "patas" de nuestra propuesta de valor es la transparencia: de cara a la comercialización de productos queremos proporcionar toda la información necesaria al cliente para que sea capaz de tomar decisiones de manera informada.
Contamos 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. Somos socios 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 disponemos 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 nuestros 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 evalua la satisfacción con metodología y de forma periódica, se identifican mejoras y se implantan.

18.1. Información adicional

De forma periódica (normalmente anual) 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. La media resultante de la suma de cada bloque da lugar a la satisfacción global.

Además, se realizan encuestas pulso sobre determinados temas donde siempre se incluye una pregunta de satisfacción global sobre el tema encuestado.
Entre las encuestas más relevantes realizadas en los últimos años (2020, 2021 y 2022) se encuentran:
? Octubre 2020. Impacto del Covid en la experiencia de empleado/a. Se analizaron aspectos a nivel emocional, organizativos y de seguridad y salud de los trabajadores.
? Septiembre 2021. Modelo gestión digital y nuevas figuras gestión digital. Se analizaron los nuevos puestos vinculados al modelo de gestión digital analizando satisfacción con el puesto y función desarrollada, cumplimiento de expectativas, satisfacción con la formación impartida, etc.
? Octubre 2021. Análisis de eficacia de la medida efr Retribución Flexible. En el marco de la certificación efr, se inició el análisis de eficacia con la medida efr de Retribución Flexible, donde se preguntó por cada uno de los productos del plan de réflex conforme a los siguientes parámetros: conocimiento, uso, valoración y satisfacción. Además, se incluyó una pregunta global de satisfacción en líneas generales con el plan de retribución flexible. ? Febrero 2022: Encuesta de Cultura y Propósito, cuya finalidad es medir la experiencia vivida por los empleados/as de Ibercaja en momentos clave de su relación con la Entidad. La metodología utilizada se basa en comprender dos dimensiones: QUÉ VIVEN LOS EMPLEADOS/AS. HECHOS que pasan en su día a día y QUÉ SIENTEN LOS EMPLEADOS/AS ANTE ESOS HECHOS VIVIDOS. PERCEPCIONES SUBJETIVAS propiciadas por las propias experiencias de cada persona.
? Julio 2022: Encuesta sobre el piloto de Teletrabajo, para conocer la satisfacción de los empleados/as que participan en el piloto de Teletrabajo.
? Agosto 2022. Análisis de eficacia de medidas efr. Como empresa efr, una vez en cada

ciclo se programa una encuesta online con una serie de medidas efr (beneficios propios y exclusivos de Ibercaja para su plantilla) en la que se analizan 4 factores: conocimiento, uso, valoración y satisfacción. La finalidad de esta medición es detectar cuáles son las medidas más eficaces para la plantilla y cuáles son las menos eficaces para adaptarlas a las necesidades reales de las personas trabajadoras, vinculando estos resultados a la inversión realizada en este ámbito por la Entidad.
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. Es el nuevo portal para profesionales de Ibercaja donde 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 2022 Ibercaja acordó un nuevo Plan de Igualdad con la RLT. La elaboración del plan de igualdad se basa en las siguientes premisas:

? Está diseñado para el conjunto de la plantilla
? 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
? Integra el protocolo para la prevención de acoso sexual, por razón de sexo, moral o discriminatorio.
? 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. El plan de igualdad establece 25 objetivos específicos y 77 medidas a los que Ibercaja se compromete en este ámbito.
En el área de Personas, contamos 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 dan seguimiento a estos objetivos.
Por último, destacamos en este ámbito de igualdad de oportunidades y enmarcado en los objetivos efr, el Plan LiderA, cuya finalidad es impulsar el acceso de mujeres con potencial a puestos directivos. En esta línea, hemos fijado un objetivo cuantitativo a nivel estratégico que consiste en lograr al final del Plan Estratégico 2023 un 40% de mujeres en puestos directivos.
Además, contamos 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.

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 con más de 90 medidas para sus empleados y empleadas cuyas condiciones están mejoradas con respecto a las establecidas por estatuto de los

trabajadores y convenio colectivo).

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.

Existe un Plan Anual de Desarrollo Profesional que aglutina todas las acciones formativas y en cuyo proceso de elaboración se tiene en cuenta las líneas de acción definidas en el plan estratégico de la organización, las necesidades específicas de distintas áreas así como de la plantilla y por supuesto las regulaciones de tipo normativo que nos afectan.

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, la medición de la experiencia del empleado/a, el plan efr definido u otra información relevante.
Por otro lado, contamos con el colectivo de Transmisores de Talento, un grupo de 250 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 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.).
Disponemos 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. 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.

Junto a Paraninfo se han puesto en marcha nuevos espacios de aprendizaje online:
? Aula Virtual Síncrona: con ayuda de las nuevas tecnologías, permite situarse en un espacio virtual de forma síncrona, posibilitando la conexión del talento existente en la organización.
? Teams: Potenciado durante estos últimos años por causas derivadas del Covid-19 como canal de formación online.
? Paraninfo TV, un espacio dentro de Paraninfo que incorpora recursos de vídeo distribuidos en distintos canales (Conversaciones Con, Nuestros Expertos, Healthy Space...).
? GoodHabitz una plataforma de formación online cuya metodología de aprendizaje se realiza a través de recursos totalmente novedosos.
A cierre de 2022, contamos con el 99% de la plantilla acreditada en dos certificaciones exigidas a través de normativas europeas: MIFID y LCCI, 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 2022, el 99% de la plantilla ha realizado algún tipo de formación, presencial u online, potenciando la formación en competencias digitales y dotar así a nuestros compañeros y compañeras de habilidades cada vez más necesarias para el desempeño de nuestro trabajo y que se han visto potenciadas durante la pandemia.

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?

? 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.
Durante los años 2019 a 2021, se llevó a cabo la iniciativa Martes Sostenibles, en la que mediante talleres dirigidos a toda la plantilla, presencial o vía streaming, pueden participar en sesiones relacionadas con la salud, el bienestar y el compromiso social. Se han tratado temas como espalda sana, running cardioprotegido, cocina sana y creativa o discapacidad y empleo, con una participación total de unas 800 personas.

Además de lo anterior, actualmente estamos trabajando en la obtención de la certificación de organización saludable SIGOS antes de finalizar el año y cuyo hito se encuentra recogido en la estrategia de la organización. Para ello, se ha elaborado un diagnóstico de la organización en esta materia, así como la definición de los procesos internos que nos ayudarán a implantar el sistema de gestión, vinculándolo a otros sistemas de gestión establecidos en la entidad.
En ese sentido, hemos elaborado un programa de salud y bienestar para la plantilla bajo la etiqueta ?Somos Saludables? y con el siguiente claim ?El cambio empieza en mi.¡Elijo cuidarme!, con actividades encaminadas a mejorar la calidad de vida y bienestar en cuatro ámbitos: Promoción de la Salud en el Ciclo de Vida, Higiene Postural, Salud Cardiovascular y Equilibrio y Bienestar.
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.

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.

En 2022, la mayoría 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.

Además, durante este año 2022, se ha continuado con la implementación de nuevas funcionalidades del Portal de Proveedores, tales como: el desarrollo de la gestión del riesgo proveedor (acorde con los requerimientos regulatorios), la adaptación de la petición de información a proveedores respecto a la Política de Sostenibilidad del Grupo y la incorporación del riesgo proveedor dentro de la evaluación de los riesgos más relevantes.
Por otra parte, dentro del marco del Sistema de Gestión Ambiental de la Entidad, también se realiza la supervisión de proveedores asignados al mismo desde un punto de vista ambiental, la cual se lleva a cabo en las correspondientes auditorías externas (AENOR) para el seguimiento y/o renovación de la ISO 14001, con la que cuenta la Organización desde 2007.

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

Efectivamente existe un proceso de homologación de proveedores que se revisa periódicamente (Capítulo 6.8. Compromiso con los proveedores del Informe de Gestión 2022).

En 2022, se han evaluado los 227 proveedores más importantes, que suponen el 89% del volumen total de expedientes de compra gestionados, de los cuales han renovado su calificación positiva 158 y la han obtenido por primera vez 64.
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 os 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 Responsabilidad Social Corporativa, aprobada en 2016 por el Consejo de Administración, puso en marcha un Plan de Actuación de Responsabilidad Social ligado al Plan Estratégico, en el que se identificaron actuaciones concretas a llevar a cabo por la Entidad, tanto internas como externas.

En 2020 se aprobó la Política de Sostenibilidad del Grupo Ibercaja, que sustituye a la Política de RSC. La Política de Sostenibilidad tiene un doble objetivo:
- Poner de manifiesto y formalizar el compromiso del Grupo Ibercaja con el desarrollo sostenible y la creación de valor a través de su actividad.
- 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, medio ambiente, 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 2022 aparecen recogidos en el Informe de Gestión Consolidado 2022 (Capítulo 6.8. Contribución a la sociedad), disponible en www.ibercaja.com/sostenibilidad/informes-anuales.
Cabe destacar en 2022:
? 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 397 proyectos y se han seleccionado 308 iniciativas de toda España, que beneficiarán a 246.428 personas.
? Campaña solidaria con Ucrania, para dar respuesta al pueblo ucraniano tras la explosión de la guerra en su país.
? Proyecto tapones para una nueva vida que ya suma más de 20 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, se ha dado un paso más, buscando la integración de los aspectos ASG en el negocio, por lo que hay una iniciativa transversal, que se entiende como habilitadora y facilitadora de los objetivos para toda la organización. Esta iniciativa es la de Propósito y Sostenibilidad. A través de ella, buscamos conseguir una cultura

organizativa alineada con nuestro Propósito Corporativo (Ayudar a las personas a construir la historia de su vida, porque será nuestra historia), que nos permita captar el valor que genera y ayudar, integrando la sostenibilidad en nuestra forma de hacer banca, a conseguir un mundo mejor.
Los proyectos corporativos cuentan con dotaciones presupuestarias anuales y cuentan 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 contamos 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

Contamos con planes de difusión específicos que se ponen en marcha para cada iniciativa, 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 Marca, Reputación y Sostenibilidad, 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, unifico 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.

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. Queremos comunicar a nuestros grupos de interés nuestro compromiso 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 nuestras personas. No sólo queremos que conozcan los compromisos de Ibercaja en este ámbito, también queremos fomentar acciones que promuevan la participación de la plantilla, fomentando el orgullo de pertenencia a la organización y aportando a la sociedad. Se realiza 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, participamos como miembros muy activos 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, contamos con otros cauces para la comunicación de aspectos concretos de la Política de Sostenibilidad de Ibercaja:

- Contamos con una Guía Interna de Buenas Prácticas Ambientales en donde se recogen recomendaciones para el trabajo y también para el hogar.
- Existe un 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.
- También se desarrolló en 2018 un Código de Comunicación Escrita con Clientes, que se ha ido actualizando, con el objetivo de facilitar una información clara y transparente, que favorezca una comunicación sencilla y transparente con nuestros clientes, con lenguaje claro y riguroso, que facilite la toma de decisiones financieras de manera informada. - También contamos con un canal de YouTube donde se publican vídeos con diferentes enfoques o ámbitos de interés a disposición de la sociedad en general.

Además, existe un Plan de Comunicación de Sostenibilidad, para trasladar a todos nuestros grupos de interés nuestro compromiso global con el desarrollo sostenible y los avances que se realizan en cada momento. Queremos ser un Banco reconocible como Sostenible, que se nos diferencie por ello y que, desde nuestra actividad, podamos 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

Ibercaja ha adquirido el compromiso de preservar y proteger el medio natural como una de las contribuciones más importantes, necesaria para favorecer el desarrollo sostenible y como vía para garantizar la calidad de vida de futuras generaciones.
Por ello, además de reducir su impacto ambiental negativo, ha adquirido firmes compromisos que actúan como palanca para mitigar el cambio climático e identificar riesgos y oportunidades.
Para facilitar la efectividad de la gestión de su impacto ambiental directo, Ibercaja tiene implantado un Sistema de gestión Ambiental desde 2007, certificado externamente por AENOR, que acredita la adecuación del edificio de la sede central de Ibercaja a las exigencias de la Norma ISO 14001:2015, ubicado en la Plaza Paraíso de Zaragoza.
En 2017 se revisaron todos los procesos del sistema con foco en la protección del medio ambiente, destacando: la realización del análisis del contexto, incluyendo la identificación de necesidades y expectativas de partes interesadas y los requisitos derivados de éstas, la evaluación de aspectos ambientales considerando la perspectiva del ciclo de vida y los riesgos y oportunidades relacionados con los aspectos ambientales, los requisitos legales y cuestiones derivadas del análisis del contexto de la organización.
La Entidad lleva a cabo auditorías internas al sistema de gestión ambiental que contribuyen a su eficacia, cumplimiento legal y al hallazgo de oportunidades de mejora. Anualmente, el sistema es revisado por una entidad externa acreditada y cada tres años se lleva a cabo una auditoría externa que certifica su renovación.
Anualmente se realiza la revisión global del sistema, revisando la evolución del cuadro de indicadores del sistema y el grado de consecución de los objetivos fijados. También se establecen nuevos objetivos e indicadores acordes con la Política Ambiental.
Hay 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.
Durante 2019 adquirimos 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 somos neutros en Carbono de nuestras emisiones (alcances 1+2), compensando aquellas que no podemos evitar. 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 e emisiones de CO2 propias y d su cartera en 2050. En 2022 en línea con este compromiso publico sus objetivos intermedios de descarbonización para los 3 sectores más intensivos en emisiones identificados en su cartera.
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 2022 ha obtenido por cuarto año consecutivo el Sello Calculo-Reduzco que otorga el Ministerio cuyo objetivo es distinguir a aquellas organizaciones que realizan el cálculo de su huella de carbono y que cuentan con un plan de reducción de emisiones de CO2.
Además, mantenemos un firme compromiso de ser neutros 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.
También 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.
Como entidad financiera somos conscientes 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.
La correcta segregación de los residuos y su recogida selectiva es un empeño 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.
Se destaca la formación específica realizada en 2022 a todo el personal implicado en la gestión ambiental del Banco sobre Principios y herramientas de la economía circular- El Residuo Cero y el curso de Experto en Economía Circular impartido por la EOI y promovido por el Gobierno de Aragón, realizado por la Coordinadora del Sistema de Gestión Ambiental.

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 nuestros compromisos con nuestros 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 Inicitive (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 Empelado, 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, contamos 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, esta guía se ha actualizado en 2022.y con una Guía de Buenas Prácticas en conducción eficiente.
Dentro de acciones destacadas de RSC y Medioambiente cabe destacar, dentro la iniciativa ImPULSO Solidario, una nueva categoría de medioambiente, desde 2019, con el objetivo de fomentar el apoyo por parte de los empleados de proyectos que contribuyan a la protección y cuidado del planeta. A los dos proyectos más votados de esta categoría el Grupo Ibercaja dona 10.000 y 5.000 euros, respectivamente.

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 Comunicad 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.
Nuestro Propósito es ?Ayudar a las personas a construir la historia de su vida, porque será nuestra historia?. Refleja nuestra 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.
Clientes: apostamos por un modelo de negocio con el cliente en el centro y la calidad del servicio de asesoramiento como elementos diferenciales. Escuchamos sus necesidades y tratamos siempre de darles respuesta, apoyándonos cada vez más en la tecnología con el fin de incrementar la calidad y agilizar la gestión operativa.
Empleados: tenemos 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 tenemos el Sello EFR otorgado por la Fundación Más Familia.
Medio Ambiente: somos muy cuidadosos con nuestro 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 nos hemos posicionado en la mitigación del cambio climático y hemos integrado los aspectos ambientales y sociales en la estrategia y toma de decisiones de la Entidad.
En 2020 el Consejo de Administración aprobó la Política de Sostenibilidad, que 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 2021-23 se incluye una iniciativa de Propósito y Sostenibilidad, para lograr la verdadera integración de los aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno en la gestión, partiendo de nuestro Propósito Corporativo "Ayudar a las personas a construir la historia de su vida, porque será nuestra historia".

39.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

Dentro de la nueva línea de sostenibilidad que el banco ha identificado como estratégica y que se desarrollada en el nuevo Plan Estratégico 2021-23, en los próximos años queremos seguir avanzando y mejorando en la integración en el negocio de los aspectos ASG.
En concreto, se está avanzando en 4 áreas básicas:
1. Identificación, integración y gestión de los riesgos ASG
2. Acompañar a nuestros clientes en la transición hacia un futuro sostenible y una economía baja en carbono, desarrollando productos y servicios para ello.
3. Acompañamiento y formación a nuestras personas en materia de sostenibilidad.
4. Seguir fomentando la transparencia e información en materias ambientales, sociales y de buen gobierno.

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.