

# INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

# 2017



Unicaja Banco

# INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2017

Junio de 2018



**Unicaja Banco**

[www.unicajabanco.com](http://www.unicajabanco.com)



## ÍNDICE

|                                                          | Pág. |
|----------------------------------------------------------|------|
| Carta del Presidente                                     | 3    |
| Presentación del Grupo                                   | 7    |
| Estructura                                               | 8    |
| Misión, visión y valores                                 | 10   |
| Magnitudes básicas                                       | 11   |
| Gobierno Corporativo                                     | 13   |
| Órganos de gobierno                                      | 15   |
| Equipo directivo                                         | 19   |
| Actividad financiera en 2017                             | 21   |
| Contexto económico, financiero y regulatorio             | 22   |
| Modelo de gestión                                        | 23   |
| Modelo de negocio, canales y líneas de actividad         | 25   |
| Resultados                                               | 32   |
| Posicionamiento en el sistema bancario español           | 33   |
| Control global del riesgo                                | 34   |
| Ejercicio de la Responsabilidad Social Corporativa       | 38   |
| Modelo de Responsabilidad Social y ámbitos de aplicación | 40   |
| Identificación de Aspectos Materiales                    | 42   |
| Grupo Unicaja Banco y su compromiso con los ODS          | 43   |
| Compromiso con las personas                              | 44   |
| Compromiso con los territorios                           | 52   |
| Compromiso con la sociedad                               | 53   |
| Compromiso con el medioambiente                          | 56   |
| Otras prácticas de actuación                             | 59   |
| Anexos                                                   | 62   |
| Alcance del Informe                                      | 64   |
| Pacto Mundial de las Naciones Unidas                     | 65   |
| Estados financieros                                      | 66   |
| Índice de indicadores GRI G4                             | 68   |



Carta del Presidente







**M**e complace presentarles un año más el Informe de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Unicaja Banco, mediante el que se muestra de forma sintética su naturaleza y realidad institucional, y en el que se da cuenta de las principales actuaciones en las vertientes económico-financiera, social y medioambiental.



A los cambios en los ámbitos regulatorio y supervisor de años anteriores, durante 2017 se ha sumado la transformación significativa experimentada por Unicaja Banco como consecuencia de la salida a Bolsa. El histórico alineamiento de la Entidad con la sostenibilidad empresarial se ha visto reforzado con la adquisición del carácter de sociedad cotizada. Esta circunstancia, dado el mayor escrutinio de las partes interesadas, ha intensificado este compromiso. Estoy plenamente convencido del papel que podemos desempeñar para la creación de valor compartido en las dimensiones social, medioambiental y económica. Así se ha manifestado en la Política de Responsabilidad Social Corporativa aprobada en 2017.

Asimismo, en octubre de 2017 se acordó iniciar los trámites para la fusión con Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, S.A. La fusión supondrá la configuración de una única entidad bancaria que sumará los activos de ambas marcas, y fortalecerá los valores esenciales del Grupo: cercanía, vinculación con el territorio y servicio al cliente.

El Plan de Negocio del Grupo Unicaja Banco 2017-2020 sigue siendo la herramienta que nos ayuda a conseguir nuestros retos y ambiciones. Bajo la óptica de la responsabilidad, continuamos trabajando en el mantenimiento de modelos de relación eficientes con todos los grupos de interés que nos permitan identificar sus necesidades y expectativas. Ejemplo de lo anterior es la creación de una sección específica para inversores y accionistas en la página web corporativa de Unicaja Banco.

En la vertiente económica, el Grupo ha obtenido un beneficio neto de 138,4 millones de euros en 2017 (condicionado por el proceso de reordenación del negocio de seguros de vida), lo que supone un aumento del 2,5% respecto al año anterior. En la vertiente social, se ha avanzado con nuestros compromisos tanto internos como externos. El compromiso con el medioambiente se materializa en conocer y mejorar el impacto que genera nuestra actividad en cuanto al consumo de recursos naturales y su correspondiente contribución al cambio climático, así como en la gestión adecuada de residuos.

El desarrollo de la actividad financiera se ha visto acompañado por el mantenimiento del tradicional compromiso con nuestros clientes, accionistas, empleados y demás grupos de interés, así como con el desarrollo económico y social de nuestros territorios de origen, en general y, particularmente, de las Comunidades Autónomas de Andalucía y Castilla y León, en las que somos el grupo financiero de referencia. Junto a la prestación de servicios financieros y de pago, se ha continuado participando directamente en proyectos empresariales estratégicos. Adicionalmente, en el marco de nuestra Política de Responsabilidad Social Corporativa se han impulsado líneas de apoyo a la vivienda de carácter social y se han respaldado iniciativas promovidas por las Administraciones Públicas en materia económica y social, además de favorecer la inclusión financiera. Por otra parte, se ha ejecutado un amplio programa de actuaciones en el ámbito de la educación financiera, en torno al Proyecto Edufinet, que en 2017 cumplió su décimo aniversario. El Grupo ha reafirmado su compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, pasando a ser socio en 2017 de la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas, se pone así de manifiesto nuestro apoyo a la consecución de sus objetivos y fines, incluidos los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



Por último, quisiera expresar nuestro agradecimiento a todas las personas e instituciones que han confiado en el Grupo y a quienes han colaborado para el eficaz desempeño de nuestra misión empresarial y el ejercicio de nuestra responsabilidad social, unido al deseo de que continúen haciéndolo en el futuro. Dedicaremos nuestros mejores esfuerzos para merecer la renovación de esa confianza.

**Manuel Azuaga Moreno**  
Presidente Ejecutivo



## Presentación del Grupo





## ESTRUCTURA

El Grupo Unicaja Banco se configura como el séptimo grupo bancario privado español, con unos activos totales superiores a los 56.000 millones de euros.

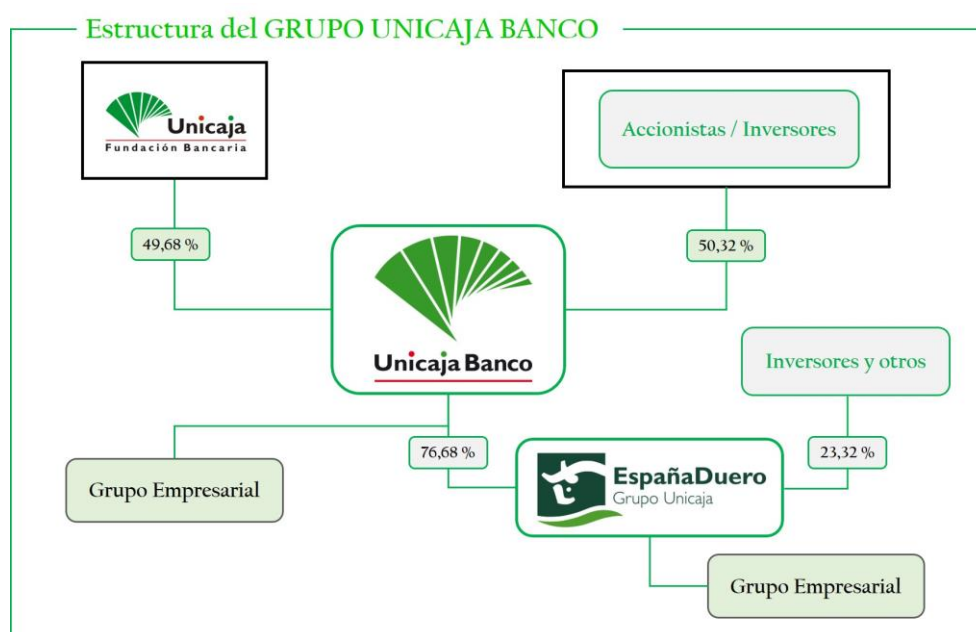
Unicaja Banco es la entidad matriz del Grupo. Su sede social se encuentra en Málaga, en Avenida de Andalucía, 10-12, siendo, en la actualidad, el único banco con sede en Andalucía controlado por agentes económicos de esta Comunidad Autónoma. A 31 de diciembre de 2017, el principal accionista de la Entidad es la Fundación Bancaria Unicaja, que posee el 49,7% del capital social.

A su vez, Unicaja Banco mantiene, a 31 de diciembre de 2017, una participación del 76,7% en Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, S.A. (en adelante, EspañaDuero)<sup>1</sup>. Para el desarrollo de su actividad, Unicaja Banco y EspañaDuero cuentan con un conjunto de filiales, pertenecientes a sectores relevantes en sus territorios de actuación, que conforman sus respectivos grupos empresariales.

Constituye el objeto social del Banco la realización de toda clase de actividades, operaciones, actos, contratos y servicios propios del negocio de banca, en general o que con él se relacionen directa o indirectamente o sean complementarios a éste o desarrollo suyo, siempre que su realización esté permitida o no prohibida por la legislación vigente.

Se incluyen dentro del objeto del Banco la prestación de servicios de inversión y otros servicios auxiliares a éstos, así como la realización de actividades propias de los agentes de seguros, como operador exclusivo o vinculado, sin que quepa el ejercicio simultáneo de ambas.

El Banco está inscrito en el Registro Mercantil de Málaga y como entidad de crédito en el Registro Especial del Banco de España con el número 2103. Asimismo, el Banco es titular de una licencia para el ejercicio de la actividad bancaria otorgada por el Ministerio de Economía y Hacienda, conforme a lo dispuesto en el artículo 1 y concordantes del Real Decreto 1245/1995.



<sup>1</sup> La participación efectiva del Grupo Unicaja Banco en EspañaDuero, con autocartera, es del 95,77% al cierre de 2017.



Las sociedades que, junto a Unicaja Banco, a 31 de diciembre de 2017 forman el Grupo son:

| Denominación Social                                         | Actividad                                                          |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| ALQUINIA DUERO, S.L.                                        | Desarrollo Inmobiliario                                            |
| ALTERIA CORPORACION UNICAJA, S.L.                           | Inversión en activos, valores mobiliarios y sociedades financieras |
| ALTOS DE JONTOYA RESIDENCIA PARA MAYORES, S.L.              | Asistencia geriátrica                                              |
| ANALISTAS ECONOMICOS DE ANDALUCIA, S.L.U.                   | Estudio y análisis de actividad económica                          |
| ANDALUZA DE TRAMITACIONES Y GESTIONES, S.A.U.               | Gestión y liquidación de documentos y escrituras                   |
| BANCO DE CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES, SALAMANCA Y SORIA S.A. | Entidad de crédito                                                 |
| CAJA ESPAÑA MEDIACION, S.A.                                 | Correduría de seguros                                              |
| DESARROLLOS DE PROYECTOS CASTILLA Y LEON, S.L.              | Desarrollo Inmobiliario                                            |
| FINANDUERO SOCIEDAD DE VALORES, S.A.                        | Sociedad de valores                                                |
| GESTION DE ACTIVIDADES Y SERVICIOS EMPRESARIALES, S.A.U.    | Grabación electrónica, tratamiento de datos y documentos           |
| GESTION DE INMUEBLES ADQUIRIDOS, S.L.                       | Desarrollo Inmobiliario                                            |
| INMOBILIARIA ACINIPO, S.L.                                  | Desarrollo Inmobiliario                                            |
| INMOBILIARIA UNIEX SUR, S.L.                                | Desarrollo Inmobiliario                                            |
| LA ALGARA SOCIEDAD DE GESTION, S.L.                         | Sector Turístico                                                   |
| MIJAS SOL RESORT, S.L.                                      | Desarrollo Inmobiliario                                            |
| PARQUE INDUSTRIAL HUMILLADERO, S.L.                         | Desarrollo del suelo industrial                                    |
| PINARES DEL SUR, S.L.                                       | Desarrollo Inmobiliario                                            |
| SEGURANDALUS MEDIACIÓN CORREDURIA DE SEGUROS, S.A.          | Correduría de seguros                                              |
| UNICAJA GESTION DE ACTIVOS INMOBILIARIOS, S.A.              | Tenedora de bienes inmuebles                                       |
| UNICARTERA CAJA 2, S.L.U.                                   | Promoción o financiación de I+D en el campo de la medicina         |
| UNICARTERA GESTION ACTIVOS, S.L.U.                          | Actividad de recobro y gestión de litigio.                         |
| UNICARTERA INTERNACIONAL, S.L.                              | Inversión en activos, valores mobiliarios y sociedades financieras |
| UNICARTERA RENTA, S.L.                                      | Inversión en activos, valores mobiliarios y sociedades financieras |
| UNICORP PATRIMONIO SOCIEDAD DE VALORES, S.A.                | Gestión patrimonial                                                |
| UNIGEST, S.A. SGIIC                                         | Gestora de instituciones de inversión colectiva                    |
| UNIMEDIACIÓN, S.L.                                          | Operador de banca-seguros                                          |
| UNIMEDITERRANEO DE INVERSIONES, S.L.                        | Inversión en activos, valores mobiliarios y sociedades financieras |
| UNIWINDET, S.L.                                             | Energía eólica                                                     |
| VIAJES CAJA ESPAÑA, S.A.                                    | Agencia de viajes                                                  |
| VIPROELCO, S.A.                                             | Desarrollo Inmobiliario                                            |



## MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

El compromiso social del Grupo Unicaja Banco se refleja a través del ejercicio de su actividad, mediante el mantenimiento de su permanente responsabilidad y atención de las necesidades mostradas por los clientes, sus accionistas y el resto de grupos de interés, y de las económicas y sociales de sus territorios de actuación.

Tal y como se define en la Política de Responsabilidad Social Corporativa (en adelante, RSC) del Grupo Unicaja Banco, la responsabilidad social se integra en el núcleo de su estrategia empresarial, en sus instrumentos de gestión y en el desarrollo de sus planes de actuación, como se refleja en su Misión, Visión, Valores y Principios Básicos, que marcan el desarrollo diario de la actividad de la Matriz y de las empresas integrantes de su Grupo, así como el de su estrategia a medio y largo plazo.

### Misión

La RSC del Grupo Unicaja Banco se fundamenta en un conjunto de principios y actuaciones que tienen como objetivo la contribución al desarrollo económico y social de su ámbito de actuación, con pleno respeto al medio ambiente, considerando las necesidades y las expectativas de los diferentes grupos de interés, con los que se desea mantener un flujo de comunicación constante mediante la habilitación de los canales oportunos.

La promoción de estos fines y conductas, en su propio seno y en la sociedad, es parte del objetivo de gestión económicamente eficiente, idónea para generar beneficios, en un marco de desarrollo sostenible que acompañe al progreso social y la protección del medio ambiente.

En cumplimiento de su Misión, el Grupo tiene como objetivo permanente la satisfacción de sus clientes e inversores y la buena reputación del mismo, en sentido amplio.

### Visión

Unicaja Banco y las demás empresas a través de las que desarrolla su actividad financiera aspiran a consolidarse como entidades de referencia en sus respectivos ámbitos de actuación, desplegando una amplia y diversa oferta de productos y servicios financieros de calidad, prestando un servicio altamente profesionalizado y cualificado, adecuado a las demandas y exigencias de los diferentes segmentos de clientes, bajo la óptica de la gestión empresarial eficiente, la obtención de beneficios y la armonización de todo ello con los fines de los diferentes grupos de interés.

### Valores

El cumplimiento de la Misión del Grupo se realiza atendiendo a un conjunto de Valores, entre los que destacan:

1. La prudencia, la solvencia y la estabilidad en la gestión de los recursos confiados por la clientela y por los inversores.
2. La transparencia, el compromiso ético y la responsabilidad corporativa.
3. La eficiencia empresarial y la mejora continua del modelo de gestión de empresa.
4. La prestación de servicios de calidad.

5. La apuesta por la formación, la investigación y la innovación como base para sustentar en el tiempo el desarrollo social y económico.
6. El respeto por el medio ambiente.
7. La satisfacción de todos los grupos de interés de referencia.
8. El orgullo de pertenencia de los empleados al Grupo y a su proyecto corporativo.
9. La conexión con el territorio y el desarrollo socioeconómico de las zonas geográficas de actuación, especialmente de las de mayor implantación.

## MAGNITUDES BÁSICAS

|                                              |            |
|----------------------------------------------|------------|
| Actividad económico-financiera (consolidado) | 31.12.2017 |
|----------------------------------------------|------------|

### Balance (millones de euros)

|                                                                 |        |
|-----------------------------------------------------------------|--------|
| Activo total                                                    | 56.332 |
| Depósitos de la clientela                                       | 45.373 |
| Crédito a la clientela                                          | 29.638 |
| Saldo efectivo en Bancos Centrales y otros depósitos a la vista | 3.806  |
| Cartera de valores                                              | 17.417 |
| Activo material                                                 | 1.291  |
| Patrimonio neto                                                 | 3.902  |

### Cuenta de resultados (millones de euros)

|                                                                |       |
|----------------------------------------------------------------|-------|
| Margen de intereses                                            | 582,8 |
| Margen bruto                                                   | 997   |
| Resultado de la actividad de la explotación antes saneamientos | 364,3 |
| Resultado de la actividad de la explotación                    | 195,1 |
| Resultado antes de impuestos                                   | 139,8 |
| Resultado consolidado del ejercicio                            | 138,4 |

### Solvencia (millones de euros)

|                                   |       |
|-----------------------------------|-------|
| Fondos propios                    | 3.856 |
| Recursos propios computables      | 3.650 |
| Coefficiente de capital total (%) | 15,1  |
| Ratio CET-1 (%)                   | 14,6  |

### Gestión del riesgo

|                                       |      |
|---------------------------------------|------|
| Tasa de morosidad (%)                 | 8,7  |
| Tasa de cobertura de la morosidad (%) | 50,0 |



|                 |           |
|-----------------|-----------|
| <b>Clientes</b> |           |
| Número          | 2.981.530 |

|                            |             |
|----------------------------|-------------|
| <b>Red de distribución</b> |             |
| Oficinas                   | 1.228       |
| Cajeros automáticos        | 1.515       |
| Agentes colaboradores      | 1.242       |
| Tarjetas expedidas         | 1.732.924   |
| Datáfonos y TPVs           | 30.437      |
| Banca electrónica          |             |
| Nº usuarios                | 1.636.989   |
| Nº operaciones por Univía  | 491.929.159 |

|                                                                 |         |
|-----------------------------------------------------------------|---------|
| <b>Empleados</b>                                                |         |
| Nº empleados (Unicaja Banco + EspañaDueiro)                     | 6.452   |
| Nº empleados estructurales                                      | 6.446   |
| Distribución plantilla estructural (hombres/mujeres) (%s/Total) | 52/48   |
| Edad media plantilla (años)                                     | 45,7    |
| Inversión en formación (millones de euros)                      | 1,3     |
| Horas de formación                                              | 412.884 |

|                                                                |                   |
|----------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Valor Añadido. Generación y distribución (consolidado)*</b> | <b>31.12.2017</b> |
|----------------------------------------------------------------|-------------------|

|                                                             |                |
|-------------------------------------------------------------|----------------|
| <b>Generación (millones de euros)</b>                       |                |
| Margen de intereses y resultados de instrumentos de capital | 605,6          |
| Resultado de entidades valoradas por método participación   | 49             |
| Comisiones netas                                            | 220,1          |
| Resultados operaciones financieras y diferencias de cambio  | 98,3           |
| Otros productos de explotación                              | 163,9          |
| Diferencia negativa en combinaciones de negocio             | 0              |
| Resultado operaciones interrumpidas                         | 0              |
| <b>TOTAL</b>                                                | <b>1.136,9</b> |

|                                                                        |                |
|------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <b>Distribución (millones de euros)</b>                                |                |
| Gastos generales, amortiz. y otras cargas explot. (sin impuestos)      | 294,6          |
| <i>De los que aport. a Fondo Garantía Depósitos y Fondo Resolución</i> | 62,6           |
| Gastos de personal (sin Seguridad Social)                              | 321,0          |
| Seguridad Social, Impuestos, Tasas y Prestaciones públicas             | 158,6          |
| Pérdidas activos y dotaciones                                          | 224,4          |
| Resultado consolidado del ejercicio                                    | 138,4          |
| <b>TOTAL</b>                                                           | <b>1.136,9</b> |

\* Según metodología propuesta por SPI-Finance 2002.

Gobierno Corporativo









## ÓRGANOS DE GOBIERNO

31.12.2017

### Consejo de Administración

|                        |                                                 |
|------------------------|-------------------------------------------------|
| Presidente Ejecutivo   | D. Manuel Azuaga Moreno                         |
| Consejero Delegado     | D. Enrique Sánchez del Villar Boceta            |
| Vicepresidente         | D. Manuel Atencia Robledo                       |
| Vicepresidente         | D. Juan Fraile Cantón                           |
| Consejera Coordinadora | D <sup>a</sup> . Petra Mateos-Aparicio Morales  |
| Vocal                  | D. Eloy Domínguez-Adame Cobos                   |
| Vocal                  | D. Guillermo Jiménez Sánchez                    |
| Vocal                  | D <sup>a</sup> . María Luisa Lombardero Barceló |
| Vocal                  | D. Antonio López López                          |
| Vocal                  | D <sup>a</sup> . Isabel Martín Castellá         |
| Vocal                  | D. José M <sup>a</sup> . de la Torre Colmenero  |
| Vocal                  | D. Victorio Valle Sánchez                       |
| Secretario             | D. Agustín Molina Morales                       |

### Vicesecretario No Consejero

D. Vicente Orti Gisbert

### Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo

|            |                                         |
|------------|-----------------------------------------|
| Presidente | D. Eloy Domínguez-Adame Cobos           |
| Vocal      | D <sup>a</sup> . Isabel Martín Castellá |
| Vocal      | D. Agustín Molina Morales               |
| Vocal      | D. Victorio Valle Sánchez               |
| Secretario | D. Juan Fraile Cantón                   |

### Comisión de Riesgos

|            |                                                |
|------------|------------------------------------------------|
| Presidenta | D <sup>a</sup> . Petra Mateos-Aparicio Morales |
| Vocal      | D. Guillermo Jiménez Sánchez                   |
| Vocal      | D. Antonio López López                         |
| Vocal      | D <sup>a</sup> . Isabel Martín Castellá        |
| Secretario | D. José M <sup>a</sup> . de la Torre Colmenero |

### Comisión de Nombramientos

|            |                                                |
|------------|------------------------------------------------|
| Presidente | D. Victorio Valle Sánchez                      |
| Vocal      | D. Eloy Domínguez-Adame Cobos                  |
| Vocal      | D. Antonio López López                         |
| Vocal      | D <sup>a</sup> . Petra Mateos-Aparicio Morales |
| Secretario | D. Agustín Molina Morales                      |

### Comisión de Retribuciones

|            |                                                |
|------------|------------------------------------------------|
| Presidente | D. Guillermo Jiménez Sánchez                   |
| Vocal      | D <sup>a</sup> . Petra Mateos-Aparicio Morales |
| Vocal      | D. José M <sup>a</sup> . de la Torre Colmenero |
| Vocal      | D. Victorio Valle Sánchez                      |
| Secretario | D. Juan Fraile Cantón                          |



Los Órganos de Gobierno de Unicaja Banco se rigen en su funcionamiento por los principios de transparencia, diligencia, independencia, evitación de conflictos de interés y acceso a la información.

Según los Estatutos Sociales, el Consejo de Administración debe definir un sistema de gobierno corporativo que garantice una gestión sana y prudente de la Entidad, y que incluya el adecuado reparto de funciones en la organización y la prevención de conflictos de interés. En este sentido, en 2017 se han desarrollado, entre otras, las siguientes actuaciones:

- Se ha elaborado y aprobado una Política de Sucesión.
- Se ha aprobado una nueva versión de la Política de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Unicaja Banco.
- Se ha llevado a cabo la materialización de la salida a Bolsa de Unicaja Banco, con la consiguiente adaptación al régimen establecido en la Ley de Sociedades de Capital para las sociedades cotizadas, y a las recomendaciones del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas. Entre las modificaciones introducidas en el Reglamento se contempla que las Comisiones estén formadas por una mayoría de consejeros independientes.
- Se ha actualizado la Política para la Evaluación de la Idoneidad de los miembros del Consejo, Directores Generales y asimilados y otro personal con funciones clave para el desarrollo de la actividad financiera de Unicaja Banco, para su adaptación a la “Guía para la evaluación de la idoneidad” del Banco Central Europeo (Supervisión Bancaria) de mayo de 2017.
- Se ha aprobado una nueva configuración de los Comités Internos de la Entidad, con la creación, entre otras modificaciones, de un Comité de Seguimiento del Proceso de Fusión, y de un Comité de Gobierno y Calidad del Dato.
- Se ha establecido un Marco de Gobierno y Calidad del Dato y aprobado una Estrategia Fiscal.
- Se ha creado una sección específica para inversores y accionistas en la página web corporativa de Unicaja Banco.
- Se ha incorporado la figura del Vicesecretario No Consejero.

En el marco de la salida a Bolsa, la Entidad ha acometido, entre otras, las siguientes actuaciones:

- La ampliación del ámbito de actuación de la Comisión de Auditoría a sus nuevas funciones, pasando a denominarse Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo.
- La adaptación de la información de resultados a trasladar al mercado, el establecimiento de restricciones a los miembros del Colectivo Sujeto para operar en los mercados y la actualización del Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores.
- La aprobación de una Política de comunicación con accionistas y la actualización de la página web corporativa a fin de dar cumplimiento a los requerimientos exigibles a las sociedades cotizadas.
- La adopción de medidas corporativas y de cumplimiento obligatorio tras la culminación de la salida a Bolsa (presentación de solicitud ante el BCE para la computabilidad como recursos propios de los recursos captados en la salida a Bolsa, la exención de requisitos prudenciales de capital en EspañaDuro, la compra de las obligaciones convertibles contingentes en acciones de EspañaDuro, suscritas por el FROB, la compra al FROB de las acciones de EspañaDuro que dicho organismo titulaba).

De acuerdo con su Reglamento, corresponde al Consejo de Administración llevar a cabo una política de responsabilidad social corporativa (aprobada, según lo indicado, en 2017) que incluya los principios o



compromisos asumidos por la Sociedad en su relación con los distintos grupos de interés e identifique, al menos y entre otras materias:

i) La estrategia corporativa relacionada con la sostenibilidad, el medioambiente y las cuestiones sociales.

ii) Las prácticas concretas en cuestiones relacionadas con los empleados, las cuestiones sociales, la diversidad, el respeto de los derechos humanos y el medioambiente.

A la Comisión de Riesgos le compete, según dicho Reglamento, participar activamente en la elaboración de la política de gestión de riesgos de la Sociedad, procurando que la misma identifique, al menos y entre otros, los distintos tipos de riesgo no financiero, y, entre ellos, los sociales y los medioambientales.

La Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo, en relación con el cumplimiento de las reglas de gobierno corporativo, evaluará y supervisará los riesgos no financieros de la empresa, lo que comprende, en consecuencia, los sociales y los medioambientales.

En el marco de las referidas competencias de gestión del Consejo de Administración y las de apoyo y supervisión de las Comisiones de Riesgos y de Auditoría y Cumplimiento Normativo, no existe con carácter expreso un proceso de toma de decisiones específico en cuestiones ambientales o sociales, ya que la identificación y la gestión de estos riesgos, así como las de los económicos, se incorporan en los procedimientos de los diversos Comités de decisión de la Alta Dirección, en algunos de los cuales tienen presencia los Consejeros ejecutivos (Comité de Estrategia, Comité de Dirección, Comité de Activos, Pasivos y Presupuesto, Comité de Gobierno y de Calidad del Dato, Comité de Crédito, Comité de Tesorería, Comité de Inmuebles, Comité de Compras y Tecnología, Comité de Negocio, Comité de Transformación, Comité de Continuidad del Negocio, Comité de Gestión Presupuestaria, Comité de Marketing, Comité de Nuevos Productos, Comité de Prevención del Blanqueo de Capitales y de Bloqueo de la Financiación del Terrorismo, y Comité de Prevención del Riesgo Penal).

Unicaja Banco ha establecido y da cumplimiento a un sistema estricto de normas de conducta y transparencia, que garantiza la protección de los intereses de los inversores y otros grupos de interés, y las prácticas de libre competencia y, por ende, del mercado, en general. En 2015 se actualizó el “Código de Conducta”, que se ha hecho extensible a las sociedades del Grupo. Este Código de Conducta es aplicable a los administradores, directivos y empleados del Grupo Unicaja Banco, en la medida en que tengan participación o se vean afectados por las situaciones que en el citado Código se contemplan. Con respecto a las sociedades participadas en las que Unicaja Banco no ejerza dicho control, se procurará, siempre que ello resulte razonablemente posible, el alineamiento de sus normas de conducta con las del Grupo Unicaja Banco.

En cuanto a las personas que integran el Consejo de Administración y determinados puestos de dirección considerados clave, el Consejo de Administración de Unicaja Banco aprobó la “Política para la Evaluación de la Idoneidad de los Miembros del Consejo de Administración, los Directores Generales y Asimilados y Otro Personal Clave para el Desarrollo de la Actividad Financiera”. En el proceso para la selección y nombramiento de Consejeros se vela por que los procedimientos de selección favorezcan la diversidad de experiencias y de conocimientos, faciliten la selección de Consejeros del sexo menos representado y, en general, no adolezcan de sesgos implícitos que puedan implicar discriminación alguna. En cuanto a la presencia de Consejeros independientes, cinco de los trece miembros del Consejo existentes a cierre de 2017 ostentan esta condición. La Sociedad dispone, igualmente, de una “Política de Sucesión”, que tiene por objetivo garantizar una sucesión efectiva y ordenada de Consejeros, evitando las posibles interrupciones y consecuencias negativas en el desempeño y en la continuidad de la actividad que puedan derivar de su reemplazo.



En cuanto a las Comisiones de apoyo al Consejo, las reglas que establecen su composición se incluyen en el Reglamento del Consejo. Las cuatro Comisiones están integradas en exclusiva por Consejeros no ejecutivos que reúnen la especialización requerida para los respectivos desempeños, siendo mayoritarios, en todas ellas, los Consejeros independientes. Cada una de las Comisiones está presidida por un Consejero independiente.

Unicaja Banco no realiza contribuciones o donaciones a partidos o candidatos políticos, y en sus operaciones de crédito son de aplicación las reglas convencionales para el análisis y decisión del riesgo.

El Consejo de Administración de la matriz es el garante del establecimiento y el correcto funcionamiento de un marco de gobierno claro y adecuado para la estructura, negocio y riesgos del Grupo y sus entidades. Para más información, puede consultarse el Informe Anual de Gobierno Corporativo de Unicaja Banco, disponible en [www.unicajabanco.com](http://www.unicajabanco.com).



## EQUIPO DIRECTIVO

A continuación, se indica el equipo directivo según organigrama general de Unicaja Banco a fecha 31/12/2017

|                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>DIRECTORES GENERALES Y ASIMILADOS Y OTRO PERSONAL CON FUNCIONES CLAVE PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDAD FINANCIERA</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                               |                                               |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| 1. Control, Estrategia y Relaciones con Supervisores          | D. Isidro Rubiales Gil                        |
| 2. Finanzas (CFO)                                             | D. Pablo González Martín                      |
| 3. Recuperación de Activos, Negocio “Non Core” y Participadas | D. Ángel Rodríguez de Gracia                  |
| 4. Negocio                                                    | D. José L. Berrendero Bermúdez de Castro      |
| 5. Secretaría General y Técnica                               | D. José M. Domínguez Martínez                 |
| 6. Control Global del Riesgo (CRO)                            | D. Cédric Blanchetière                        |
| 7. Medios y Transformación                                    | D. Óscar García Oltra                         |
| 8. Riesgo de Crédito                                          | D. Francisco Javier Pérez Gavilán             |
| 9. Auditoría Interna                                          | D. Jesús Navarro Martín                       |
| 10. Cumplimiento Normativo                                    | D. José M <sup>a</sup> Ramírez Núñez de Prado |
| 11. Asesoría Jurídica                                         | D. Vicente Orti Gisbert                       |
| 12. Informática                                               | D. Mariano Anaya Ordóñez                      |
| 13. Medios                                                    | D. Juan José López Melgarejo                  |



## DIRECCIONES

|                                                                                                            |                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| 14. Análisis Financiero                                                                                    | D. José Antonio Vargas Gómez                      |
| 15. Análisis y Estrategia de Mercados                                                                      | D. Julián Otero García                            |
| 16. Atención al Cliente                                                                                    | D. José Francisco Domínguez Franco                |
| 17. Andalucía Occidental                                                                                   | D. José Enrique Gutiérrez González                |
| 18. Andalucía Oriental                                                                                     | D. Miguel Ángel Fernández Muñoz                   |
| 19. Banca Corporativa                                                                                      | D. José Antonio Castillejo Gómez                  |
| 20. Banca de Empresa                                                                                       | D. Salvador Navarro Reyes                         |
| 21. Banca Especializada                                                                                    | D. Emilio Jesús Mejía García                      |
| 22. Castilla-La Mancha y Madrid                                                                            | D. Jesús Escudero González                        |
| 23. Comunicación e Imagen                                                                                  | D <sup>a</sup> . María Eugenia Martínez-Oña López |
| 24. Control y Seguimiento de Inversiones                                                                   | D. Eduardo Poyato Lara                            |
| 25. Desarrollo de Modelos de Riesgo de Crédito                                                             | D <sup>a</sup> Susana Castillo Montesino          |
| 26. Estrategia y Política de Nombramientos, Retribuciones y Formación - Administración de Recursos Humanos | D. Adolfo Pedrosa Cruzado                         |
| 27. Gabinete Técnico, Eficiencia y Estudios                                                                | D. Rafael López del Paso                          |
| 28. Gestión de Activos                                                                                     | D. Ignacio de Torres Perea                        |
| 29. Gestión de Balance                                                                                     | D. Javier Orgaz Fernández                         |
| 30. Información Financiera y Fiscal                                                                        | D. Julián Muñoz Ortega                            |
| 31. Inmuebles                                                                                              | D <sup>a</sup> . Rosario Aracena Jiménez          |
| 32. Málaga                                                                                                 | D. José Manuel Alba Torres                        |
| 33. Marketing                                                                                              | D. José Enrique Canalejo Muñoz                    |
| 34. Negocio "Non Core" y Participadas                                                                      | D. Manuel Guerrero Werner                         |
| 35. Operaciones                                                                                            | D. Carlos Chicano Ruiz                            |
| 36. Operaciones Sindicadas                                                                                 | D. Rafael Morales-Arce Serrano                    |
| 37. Organización                                                                                           | D. Miguel Hernández Arellano                      |
| 38. Planificación y Estrategia                                                                             | D. Agustín Lomba Sorrondegui                      |
| 39. Relaciones con Inversores                                                                              | D. Jaime Hernández Marcos                         |
| 40. Relaciones Institucionales y con Grupos de Interés y Sociales                                          | D. Fernando Jesús Ríos Cañadas                    |
| 41. Secretaría de Órganos de Gobierno y Dirección                                                          | D <sup>a</sup> Beatriz Fernández Vilchez          |
| 42. Servicios                                                                                              | D <sup>a</sup> María del Mar Jiménez Muñoz        |
| 43. Tesorería y Mercados de Capitales                                                                      | D. Alfredo Cacho de la Hoz                        |
| 44. Transformación                                                                                         | D <sup>a</sup> María del Cristo González Álvarez  |

Actividad financiera en 2017









## CONTEXTO ECONÓMICO, FINANCIERO Y REGULATORIO

Los primeros compases del nuevo año 2018 continúan apuntando a una coyuntura económica relativamente positiva en el ámbito internacional, así como en el espacio nacional. La información publicada en el mes de enero ha respaldado el notable avance de la actividad en el último tramo de 2017, destacando en el ámbito internacional la mejora de las perspectivas que se desprende de la actualización de las previsiones mundiales por parte del Fondo Monetario Internacional (FMI), así como el optimismo de los principales líderes internacionales en el Foro de Davos. En el plano nacional, las estimaciones de la Contabilidad Nacional Trimestral del INE muestran que la ralentización en el cuarto trimestre fue solo de una décima (respecto al trimestre previo), lo que implicaría un crecimiento anual del 3,1% en el conjunto del año 2017.

Atendiendo a las proyecciones efectuadas por el FMI, el ritmo de avance de la economía española en 2017 habría superado al del conjunto de las economías avanzadas (2,3%), aunque sería inferior al del PIB mundial, cuya tasa de crecimiento se estima que habría alcanzado el 3,7%, el mayor ritmo de los últimos cinco años. La consolidación de la expansión de la actividad, que se percibe en la mayor parte de las principales áreas geográficas, se encuentra apoyada en el mantenimiento de políticas monetarias acomodaticias y en unas condiciones financieras muy favorables, con un tono menos restrictivo de la política fiscal.

Estos signos de reactivación han estado acompañados de un fortalecimiento del comercio mundial, con una tasa de crecimiento que, a diferencia de lo observado durante estos últimos años (periodo post-Gran Recesión), resulta superior al aumento del PIB. Aunque posiblemente la mejor sorpresa de la coyuntura reciente ha sido la aceleración de la economía europea, y en particular de la Zona Euro, que además de reducir la dispersión entre países dentro de la UEM, arroja un crecimiento del 2,7% interanual (provisional al cuarto trimestre) y presenta unos niveles de inflación contenidos (1,4% en diciembre).

En este contexto, las perspectivas del FMI para los años 2018 y 2019 sostienen un escenario bastante positivo para la economía mundial, que podría crecer cerca del 4% y seguir afianzando la recuperación. Las principales economías avanzadas, incluyendo el conjunto de la Zona Euro, Japón y EE.UU. experimentarán en 2018 un ritmo de avance mayor de lo esperado. La revisión ha sido notoria en el caso de EE.UU. (0,4 p.p. más), porque su economía se beneficiará del fuerte estímulo derivado de la reforma fiscal. Mientras, respecto a los riesgos, el Fondo considera que están equilibrados a corto plazo, pero destaca como aspectos a vigilar una posible corrección en los mercados financieros y los conflictos políticos y geopolíticos.

En el caso de España, el FMI prevé que en 2018 el PIB real se incremente un 2,4%, una décima menos de lo previsto en la estimación anterior, debido al impacto del aumento de la incertidumbre política en la confianza y la demanda. Por el contrario, para 2019 lo revisa al alza una décima, hasta el 2,1%. A este respecto, el informe que acompaña a las previsiones señala que las tasas de crecimiento de muchas de las economías de la Zona Euro han sido revisadas al alza, especialmente las de Alemania, Italia y los Países Bajos, gracias al repunte de la demanda interna y externa.

Esta ralentización podría estar comenzando a percibirse en el mercado laboral, aunque la evolución general sigue siendo favorable. Así, en el cuarto trimestre de 2017, los resultados de la Encuesta de Población Activa (EPA), publicada por el INE, señalan que la creación de empleo en la economía española se ralentizó en el último trimestre del año hasta el 2,6%, una tasa dos décimas inferior a la del trimestre precedente. Desde la perspectiva del desempleo, el paro aumentó en el último trimestre del año, por motivos estacionales, situándose la tasa de paro en el 16,6%, 2,1 puntos por debajo de la existente a finales de 2017.



En cualquier caso, otros indicadores de actividad siguen mostrando un perfil ascendente muy sólido, sin que se observen signos de agotamiento. En este sentido, cabe destacar, junto al indicador sintético de actividad, que elabora el Ministerio de Economía, Industria y Competitividad, la tendencia a la expansión que exhibe el Índice de Cifra de Negocios Empresarial (ICNE), que se ha venido acelerando en los últimos meses, con motivo de la mejor trayectoria del índice del comercio, así como de los pedidos industriales y la producción industrial, sin olvidar el repunte de la utilización de la capacidad productiva instalada (79,1% en el cuarto trimestre de 2017).

La fase expansiva del ciclo, al margen de las políticas de control de gasto, está permitiendo una reducción de los niveles de endeudamiento público, no sólo en España, también en el conjunto de la UEM. De este modo, con datos al tercer trimestre de 2017, la deuda pública cayó en el conjunto de la Zona Euro hasta el 88,1% del PIB, frente al 89,7% que alcanzaba un año antes. Los niveles más altos de deuda pública con respecto al PIB al tercer trimestre de 2017 corresponden a Grecia (177,4%), Italia (134,1%) y Portugal (130,8%), y los más bajos a Estonia (8,9%), Luxemburgo (23,4%) y Bulgaria (25,6%). En el caso de España, el endeudamiento del conjunto de las Administraciones Públicas alcanzaría el 98,7%, lo que supone una reducción de 1,2 p.p. respecto al nivel de un año antes.

Asimismo, los borradores presupuestarios para 2018 proyectan una nueva reducción del déficit de las AA.PP. de la UEM hasta el 0,9% del PIB, tras el 1,1% estimado para 2017. La deuda pública también se reducirá este año, esperándose que se sitúe en el 86% del PIB, frente al 88% que se estima habría podido alcanzar en 2017. En términos estructurales, el saldo público apenas se modificaría en 2018, de modo que el tono de la política fiscal se mantiene prácticamente neutro, signo considerado adecuado por la Comisión Europea.

Especialmente intensos han sido los cambios regulatorios en el ámbito financiero, impactando de diversas formas sobre el balance, la cuenta de resultados y los niveles de solvencia de las entidades de crédito.

## MODELO DE GESTIÓN

**E**n el contexto anteriormente descrito, el Grupo Unicaja Banco ha continuado reforzando su estructura, manteniendo elevados niveles de solvencia y de liquidez, y mejorando la composición de su balance, sentando las bases para seguir superando los retos que impone un entorno exigente, y poder así continuar creciendo en los próximos años.

La posición alcanzada hoy día por el Grupo ha sido posible gracias a la política de gestión desarrollada durante los últimos años, orientada a:

- Fortalecer los niveles de solvencia, cumpliendo holgadamente los requerimientos regulatorios y supervisores.
- Mantener un perfil de riesgo prudente y equilibrado, apoyado en la implementación de rigurosas medidas de gestión y de control de los activos dudosos, así como de adecuados niveles de cobertura.
- Asegurar una holgada situación de liquidez en una perspectiva plurianual, con cobertura de las necesidades resultantes de los vencimientos de deuda previstos, así como de las potencialmente derivadas de un endurecimiento de los requerimientos regulatorios.



- Garantizar una elevada capacidad de generación de recursos, mediante la preservación de una corriente de ingresos recurrente y diversificada, y la aplicación de una política de precios ajustada al riesgo.
- Controlar y racionalizar los costes, mejorando su gestión, adecuando su nivel y estructura a la actividad, y garantizando la calidad de la prestación del servicio.
- Alcanzar un adecuado posicionamiento corporativo en las diferentes líneas de negocio, manteniendo el liderazgo en su ámbito tradicional de actuación en el segmento de banca al por menor, orientada a pymes, autónomos y familias, fundamentalmente, basada en relaciones a largo plazo con la clientela.
- Intensificar la aplicación de esquemas de gestión proactivos, reforzando la calidad del servicio prestado a los clientes, bajo la permanente búsqueda de la excelencia, sustentada en adecuados niveles de formación y en planes de mejora continua para la totalidad de la plantilla, así como en la implementación de plataformas tecnológicas propias avanzadas y la permanente innovación en canales y procesos.
- Mantener las señas de identidad corporativa, así como el compromiso con los clientes y el desarrollo económico y social de su ámbito territorial de actuación.

#### Modelo de Gestión. Pilares

1. ELEVADOS NIVELES DE SOLVENCIA

2. CALIDAD DEL ACTIVO

3. HOLGADA POSICIÓN DE LIQUIDEZ

4. POTENCIACIÓN CAPACIDAD GENERACIÓN DE RECURSOS

5. CONTENCIÓN Y REDUCCIÓN GASTOS EXPLOTACIÓN

6. LIDERAZGO ÁMBITO DE ACTUACIÓN

7. PROACTIVIDAD

8. COMPROMISO CON LOS TERRITORIOS



## MODELO DE NEGOCIO, CANALES Y LÍNEAS DE ACTIVIDAD

En un ejercicio en el que la matriz del Grupo Unicaja Banco ha culminado con éxito el proceso de salida a Bolsa, convirtiéndose en uno de los bancos españoles cotizados más solventes, la fortaleza financiera y del negocio típico bancario del Grupo Unicaja Banco ha permitido focalizar la atención en la gestión personalizada de clientes. Una muestra de este dinamismo comercial viene dada por el mantenimiento de un volumen de negocio (sin incluir ajustes de valoración) de 89.240 millones de euros, de los que 58.202 millones de euros corresponden a recursos administrados y 31.038 millones de euros a créditos.

### Recursos administrados de la clientela

En 2017, en la vertiente del pasivo, el Grupo ha apostado en su estrategia comercial por la captación y vinculación de empresas, autónomos y familias, al constituir éstos segmentos prioritarios, a la par que ha puesto especial énfasis en mejorar el “mix” de depósitos vista/plazo y en el desarrollo de los productos de ahorro alternativos a los depósitos, en aras de diversificar la oferta y adaptarla a los diferentes segmentos de clientes.

Al cierre de 2017, los recursos administrados del Grupo Unicaja Banco ascendieron a 58.202 millones de euros. El grueso de los recursos administrados (un 78%) lo constituyen los depósitos de la clientela (45.373 millones de euros), de los que 25.356 millones de euros son depósitos a la vista de clientes del sector privado, 14.222 millones de euros son depósitos a plazo (incluyendo 5.093 millones de euros de emisiones no negociables de cédulas hipotecarias) y 3.157 millones de euros tienen su origen en cesiones temporales de activos.

Los recursos gestionados mediante instrumentos fuera de balance se elevan a 12.699 millones de euros, constituidos principalmente por recursos de clientes captados mediante fondos de inversión (6.067 millones de euros), fondos de pensiones (2.274 millones de euros) y seguros de ahorro (3.429 millones de euros). El saldo de emisiones incluido dentro del agregado de recursos administrados se limita a 130 millones de euros y está conformado por emisiones de títulos hipotecarios en poder de terceros.

Atendiendo al origen de los recursos, el 87% (50.417 millones de euros) corresponde a negocio bancario con clientes, en tanto que el 13% restante (7.785 millones de euros) lo constituyen los fondos captados en mercados mayoristas mediante emisiones o cesiones temporales de activos.



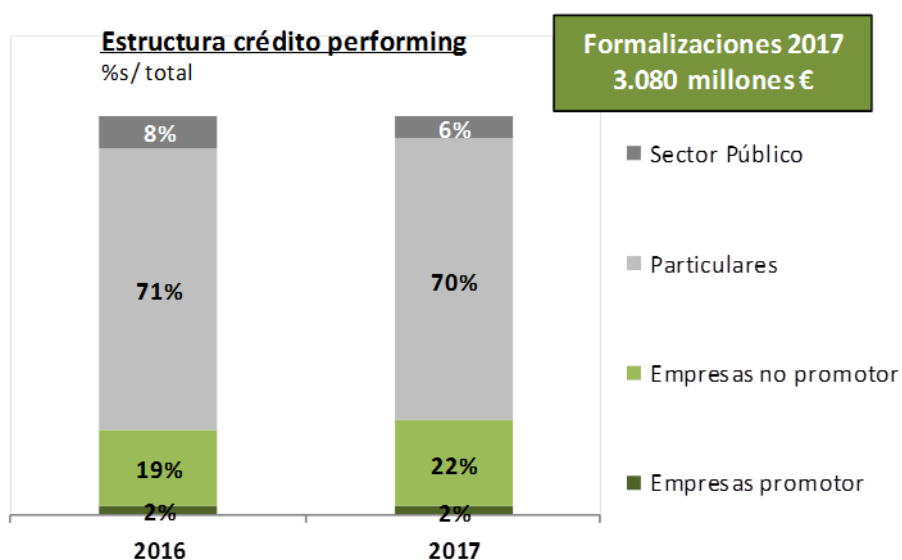


## Crédito a la clientela

En 2017 se ha mantenido la senda de desampalacamiento del sector privado, que afecta tanto a hogares como a empresas y que se ha traducido en una contracción del saldo vivo de las carteras crediticias del conjunto de las entidades financieras españolas, si bien a tasas más moderadas. En el caso concreto del Grupo Unicaja Banco, a 31 de diciembre de 2017, los préstamos y anticipos a la clientela (sin ajustes por valoración) ascendieron a 31.038 millones de euros. El mayor peso dentro de la cartera crediticia correspondió al crédito al sector privado con garantía real, que representó el 57% del crédito total.

El saldo del crédito “performing” (en situación normal) ascendió a 28.326 millones. De estos, 1.522 millones correspondieron a crédito a las Administraciones Públicas, 24.386 millones a crédito al sector privado y 2.419 millones a adquisiciones temporales y otros saldos sin clasificar, fundamentalmente correspondientes a garantías de operaciones de financiación y derivados. Por tipo de cartera, las principales fueron la cartera de préstamos con garantía hipotecaria minorista, que representó un 56% del total del crédito “performing”, y la cartera de pymes y autónomos, que supuso un 12%.

La evolución del crédito del Grupo Unicaja Banco se caracterizó por un incremento de las formalizaciones, en particular en el crédito al sector privado, donde se formalizaron nuevas operaciones de préstamo por 3.080 millones, lo que ha supuesto un crecimiento del 26% en relación con el ejercicio 2016. El crédito normal disminuyó un 2,1% en relación con el ejercicio 2016, creciendo en el apartado de pymes y autónomos un 2,2% y en grandes empresas un 25%, y disminuyendo en particulares un 4,7%, derivado del peso de la cartera hipotecaria, donde a pesar de crecer la producción de manera significativa aún no compensa los vencimientos.



## Canales

La actividad comercial del Grupo Unicaja Banco se articula a través de un sistema de gestión multicanal, nucleado en torno a la red de oficinas como unidad básica de atención, reforzada con otros canales alternativos. Adaptando la capacidad instalada a las condiciones del entorno económico-



financiero actual, al cierre de 2017, el Grupo disponía de 1.228 oficinas, 1.227 en territorio nacional, distribuidas en 38 provincias y en las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla, y una de representación en el Reino Unido. El 82% del total (1.003) se concentra en Andalucía y en Castilla y León. La presencia internacional del Grupo se ve ampliada mediante la red de oficinas de representación de CECA y los corresponsales bancarios extranjeros, bancos internacionales de primera línea, extendidos por todo el mundo (Estados Unidos, Reino Unido, Alemania, Francia, Suiza, Bélgica, Países Bajos, Luxemburgo, Marruecos...) y líderes del sector financiero de sus respectivos países, con los que se mantienen acuerdos de colaboración.

| Red Comercial. Grupo Unicaja Banco 31.12.2017 |             |
|-----------------------------------------------|-------------|
| Red de Distribución                           | Grupo       |
| Oficinas                                      | 1.228       |
| Cajeros automáticos                           | 1.515       |
| Agentes colaboradores                         | 1.242       |
| Tarjetas expedidas                            | 1.732.924   |
| Datafonos y TPVs                              | 30.437      |
| Banca Electrónica                             |             |
| Usuarios                                      | 1.636.989   |
| Operaciones Univía                            | 491.929.159 |

Como complemento a la red de oficinas, al cierre de 2017, el Grupo Unicaja Banco contaba con 1.515 cajeros automáticos, 30.437 datafonos y terminales punto venta, y 1,7 millones de tarjetas de crédito/débito operativas. En 2017, el número de usuarios de banca por Internet superó los 1,6 millones, llevándose a cabo cerca de 492 millones de transacciones a través de este canal.

En el desarrollo de esta estrategia multicanal, la incorporación de nuevos contenidos y la innovación tecnológica son una constante. En este sentido, en 2017, el Grupo Unicaja Banco ha realizado un nuevo esfuerzo inversor, desde el convencimiento de que la apuesta por la innovación en esta materia constituye, en un sector intensivo en el uso de la información, una de las principales palancas para superar los retos del futuro, al posibilitar la consecución de mejoras en la calidad del servicio prestado, así como de importantes ganancias de eficiencia organizativas. En este sentido, en 2017 se ha seguido avanzando en la integración tecnológica de EspañaDuro en la plataforma informática de Unicaja Banco, y se ha continuado introduciendo mejoras operativas, tanto desde un punto de vista táctico, a efectos de mejorar los parámetros básicos en materia de seguridad y calidad del servicio prestado a la clientela y adaptar la práctica comercial a las condiciones del mercado, como estructural, con objeto de disponer de una infraestructura sólida y flexible, que refuerce el posicionamiento del Grupo.

Las iniciativas adoptadas para la mejora del servicio se han encaminado a proporcionar conveniente respuesta a las necesidades de la red de negocio y a las derivadas del entorno económico-financiero y regulatorio, especialmente en materia de gestión del riesgo y de cumplimiento normativo. En ese contexto, las principales actuaciones han sido las siguientes:

- Continuación de la renovación del parque de cajeros automáticos, con la introducción de terminales de última generación.
- Potenciación de nuevas funcionalidades, productos y servicios, tanto para la red comercial como para la banca digital.
- Introducción de mejoras en los sistemas de gestión.

En lo que respecta a la segunda línea de actuación definida, dirigida a mejorar la capacidad y las potencialidades del Grupo, cabe destacar la incorporación de mejoras en los sistemas distribuidos para dar soporte a servicios informacionales, optimizando los procesos de asignación de recursos.

El Grupo Unicaja Banco, en una firme apuesta por optimizar la calidad de la experiencia “on-line” del cliente, mantiene en constante evolución sus servicios de banca a distancia. En este sentido, en el año 2017 se han añadido nuevas funciones y servicios a los canales digitales del Grupo. Estas mejoras abarcan un amplio número de aspectos, entre los que destacan los siguientes:



- Contratación de préstamos preconcedidos a través de banca a distancia, sin pasar por la oficina.
- Envío de dinero de forma instantánea y gratuita a cualquier cajero del Grupo.
- Alta de contrato marco de fondos de inversión a través de banca a distancia.
- Nuevos métodos de identificación en dispositivos móviles, a través de huella dactilar y reconocimiento facial.
- Personalización “on-line” de las opciones de seguridad de las tarjetas.

Asimismo, partiendo del entendimiento de las necesidades de nuestros clientes y poniendo el foco en el producto que debe satisfacerlas, se han iniciado los desarrollos de una nueva web y una nueva aplicación móvil que se adaptarán tanto a los actuales como a los futuros escenarios, caracterizados por un uso cada vez mayor de las contrataciones realizadas en canales digitales.

## Líneas de actividad

Las entidades de origen del Grupo Unicaja Banco han tenido vocación de seguir un modelo de banca minorista con un objetivo principal: atender a las familias y a todos los sectores productivos de los territorios de desarrollo de su actividad. En este sentido, toda la organización del Grupo está orientada al cliente, esto es, a atender sus necesidades financieras de una forma personal, ofreciéndole en cada momento los productos y servicios que mejor se ajustan a su perfil y a sus necesidades, sea cual sea el canal que elija, sucursal, banca telefónica, Internet o banca móvil.

### Banca de Particulares

La banca de particulares constituye un objetivo permanente de atención y desarrollo para el Grupo Unicaja Banco ya que el 85% de nuestra clientela pertenece a este segmento. Para su gestión contamos con un equipo profesional que no sólo se ocupa de conocer muy bien lo que requiere cada cliente, sino que se anticipa en cada momento para ofertar los mejores productos y servicios, tanto de forma presencial como virtual.

El Grupo ofrece una gama de productos de financiación tanto con garantía hipotecaria como personal que permite a los clientes particulares y familias acceder a la vivienda y a cualquier bien de consumo en unas condiciones muy competitivas. Respecto a la compra de viviendas, que hoy por hoy sigue siendo para la mayoría de las familias la mayor inversión de su vida, el Grupo pone a disposición de los clientes distintas alternativas de financiación tanto a tipo fijo como a variable.

Durante este año se ha lanzado una acción sobre clientes con riesgo de exclusión social que ha permitido agilizar cualquier negociación con los mismos con medidas extraordinarias como la aplicación de menores tipos de interés en sus hipotecas.

En lo que se refiere a los préstamos con garantía personal, el Grupo ofrece financiación en función de las características del bien a adquirir o del servicio a financiar. Asimismo, se ha seguido potenciando la concesión de créditos mediante el lanzamiento periódico de préstamos preconcedidos a clientes preclasificados.





El Segmento Joven se está desarrollando a través de “Social Media Marketing”, es decir, marketing a través de redes sociales, uniendo la web del Espacio Joven Uni ([www.espaciojovenuni.com](http://www.espaciojovenuni.com)) con la comunidad en Redes Sociales (RRSS) que está en continuo crecimiento. A través del Espacio Joven Uni, el Grupo se dirige al público joven (16-35 años), al objeto de aportar valor a las soluciones financieras que el Grupo les ofrece, con el objetivo de convertirse en su entidad de referencia, cercana y comprometida.

La oferta comercial sin coste para los clientes jóvenes se ha incrementado con el Préstamo Matrícula y Anticipo Beca y el servicio Unipay Bizum, ampliando así la ya existente de cuenta, tarjeta de débito y UniVía.

Respecto a la continua preocupación que el Grupo ha mostrado por estar siempre en vanguardia en la atención al cliente, se ha continuado con el desarrollo del cobro y pago por teléfono móvil a través de la plataforma Unipay Bizum. Este servicio, muy fácil de dar de alta, permite a nuestros clientes enviar o recibir dinero, así como compartir gastos con los contactos que tenga descargados en la app, sin necesidad de conocer sus respectivos números de cuenta.

Por otra parte, a través de la comunidad de redes sociales, se le aporta valor al segmento mediante la generación de contenidos adecuados al perfil del mismo y apoyados en cuatro pilares: formación, emprendimiento, trabajo y ocio.

Durante 2017, se ha realizado un evento de tipo carrera social de colores en las provincias de Cádiz y Málaga, Unicaja Color Road, en la que se registraron más de 8.000 asistentes, y se ha participado en Gamepolis, la mayor feria del sector de videojuegos del sur de Europa, gracias a la alianza firmada con empresas especializadas en tecnología, videojuegos y formación, con más de 40.000 asistentes.

El Grupo Unicaja Banco ha seguido ofreciendo un servicio cercano al colectivo de pensionistas, adelantando el cobro de sus haberes, además de ofreciendo unas condiciones mejoradas a la hora de solicitar un préstamo, así como descuentos en la contratación de seguros y la exención de la comisión de mantenimiento en tarjetas de débito.

Respecto al ahorro, se ha mantenido la oferta de productos fuera de balance, tanto en fondos de inversión, como en planes de pensiones y *unit linked*. Las alternativas de elección de estos productos de inversión y ahorro son varias, siempre en función del perfil que como inversor presenta el cliente y de acuerdo con el riesgo que está en disposición de asumir. En este sentido, durante 2017, se ha ampliado la oferta con productos como el depósito combinado, que permite diversificar el ahorro entre distintos productos de ahorro-inversión.

### Banca de Empresas

En el segmento de banca de empresas, el Grupo Unicaja Banco, fiel a su compromiso con los tejidos productivos de sus territorios de implantación, ha venido celebrando unos encuentros con empresarios en diferentes puntos de la geografía española, al objeto de analizar las tendencias y las nuevas estrategias empresariales en campos tan importantes como son la innovación y la internacionalización.

La organización de este ciclo de encuentros empresariales, denominado “Enclave Empresarial”, se enmarca dentro del apoyo que el Grupo presta a las empresas, así como en su interés por favorecer y facilitar el desarrollo económico en los territorios de su ámbito de actuación. La puesta en marcha de estas jornadas, responde básicamente al interés general de la Entidad de poner a disposición de los



profesionales y empresarios los servicios y herramientas necesarias para facilitar su actividad, así como prestar un asesoramiento complementario a la oferta de productos y servicios.

Los emprendedores, en particular, continúan siendo uno de los colectivos clave de la política de financiación del Grupo en todos los territorios en los que desarrolla su actividad. Así, se ha continuado ofreciendo financiación bajo condiciones preferenciales a través de los convenios firmados con el Banco Europeo de Inversiones (BEI), el Instituto de Crédito Oficial (ICO) y la Empresa Nacional de Innovación, S.A. (ENISA), así como por mediación de distintos convenios de colaboración con asociaciones empresariales de ámbito regional, provincial y local.

En esta línea de mejora continua, se ha desarrollado para la comunidad empresarial el concepto de “*financing*”, a modo de agregador de una gama de productos y servicios especializados en condiciones muy competitivas, como son: el *leasing*, con sus ventajas fiscales y financieras, el *confirming*, que permite gestionar y simplificar los pagos a proveedores, el *renting*, que permite disponer de un vehículo sin preocuparse del seguro, mantenimiento, averías e ITV, y el *factoring*, que permite al empresario gestionar el cobro de las facturas, facilitando su administración y clasificación, además de garantizar la solvencia de las empresas con las que trabaja.

En relación con la mejora de la calidad del servicio y de las gestiones comerciales con las empresas, se ha implementado una Red de Gestores de Empresa en las oficinas con mayor volumen de negocio en este segmento.

Una de las principales líneas de actuación del Grupo Unicaja Banco que confirma su compromiso con sus territorios, es su notable atención al sector agrario. Ya sea en la agricultura intensiva, principalmente en Almería y Huelva, como en la agricultura extensiva, mayoritariamente el olivar en Jaén y los cereales en Castilla y León, así como los subtropicales en la costa granadina y en la Axarquía malagueña, facilitando financiación y servicios específicos atendiendo al ciclo productivo y a las características de cada cultivo. Debemos destacar también la actuación del Grupo en el sector de la agroindustria, donde se ha convertido en un referente, contando además con una gran implantación en las zonas más importantes de esta industria a escala nacional. En este sentido, en aras de atender en tiempo y forma al sector agrario, el Grupo sigue optimizando los procesos de concesión de préstamos, alcanzando cada año a un mayor número de agricultores, facilitando de esta forma todos los trámites de solicitud de ayudas de la Política Agraria Común, siendo una de las principales entidades en domiciliaciones de ayudas, tanto en número de clientes como en el montante total recibido. De igual modo, se mantiene la política de anticipar los recursos oficiales que puedan derivarse tanto del Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente como de las correspondientes Consejerías de Agricultura de las distintas Comunidades Autónomas.

El Grupo Unicaja Banco ha facilitado financiación a pymes, autónomos y agricultores por un valor aproximado de 1.200 millones de euros en el ejercicio 2017, superando en casi un 16% el importe del ejercicio anterior.

### Banca Personal y Privada

En aras de seguir mejorando el objetivo básico de cercanía al cliente, la unidad de banca especializada ha seguido desarrollando productos y servicios específicos para los clientes de banca personal y privada. Se ha rediseñado la Cuenta Próxima aportando más valor a los titulares de la misma. Estas modificaciones hacen que esta cuenta con sus servicios asociados sea una de las más competitivas del mercado, dirigida a un segmento de población que, por su nivel de ingresos y situación patrimonial, requiere de un tratamiento especializado.



### Banca Corporativa

A través de la banca corporativa se presta un servicio concreto y específico a las empresas de todo el territorio nacional que presentan mayores volúmenes de facturación. El equipo profesional que se ocupa de este segmento está compuesto principalmente por especialistas sectoriales, que analizan y ofrecen soluciones de financiación y de servicio tanto en la actividad interior como exterior de las empresas. Al cierre del ejercicio 2017, la inversión formalizada en este segmento superó los 666 millones de euros, un 47,5% más que en el año anterior.

### Negocio asegurador

La actividad comercializadora del Grupo Unicaja Banco abarca prácticamente todos los ramos de seguros tanto de no vida como de vida. El Grupo pone a disposición de los clientes particulares, familias, empresas y autónomos un asesoramiento profesional analizando todas las características de los riesgos que en cualquier momento requieran una cobertura con plenas garantías.

### Internacional

De forma creciente, el sector exterior se ha ido afianzando en los últimos años como uno de los motores de desarrollo de la economía española. En momentos como los actuales, la internacionalización se ha convertido en una de las principales palancas de crecimiento y fortaleza de las empresas. En esta coyuntura, se han desarrollado soluciones de asesoramiento y financiación que permiten, a las empresas exportadoras e importadoras, contar con el apoyo idóneo para emprender o consolidar sus proyectos de compra, de venta o inversión en el exterior. De esta forma, las empresas pueden encontrar en el Grupo el respaldo que les ofrece su amplia gama de productos y servicios específicamente desarrollados para cubrir cualquiera de las necesidades financieras que puedan surgir en su actividad internacional: medios de cobro y pago transfronterizos, financiación a la exportación y a la importación, avales y garantías, así como instrumentos de cobertura del riesgo de cambio.

Además, se pone a disposición de las empresas un equipo de especialistas en negocio internacional que les informan y asesoran sobre los principales aspectos que conforman su actividad internacional. Este asesoramiento se complementa con las sesiones de formación que se ofrecen en los encuentros empresariales especializados que organiza “Enclaves Internacionales” o con la información que, a través de la plataforma *Unicomex*, se facilita sobre toda suerte de materias relacionadas con el comercio exterior (mercados, fiscalidad, logística, finanzas...).



## RESULTADOS

**A**l cierre del año 2017, el Grupo presentó un beneficio neto de 138 millones de euros. En el primer semestre de 2017 quedó finalizada la reestructuración de los acuerdos de bancaseguros, que ha tenido un impacto contable negativo, sin el que el resultado neto del grupo habría ascendido a 189 millones de euros.

Este beneficio neto procede, en primera instancia, de la obtención de unos ingresos netos por intereses y comisiones de 803 millones de euros, que representan el 1,4% de los activos totales medios. En este sentido, si bien el margen ha experimentado un retroceso interanual, acorde con el escenario de tipos de interés y la caída neta de volúmenes de crédito en la que estamos inmersos, ha mejorado en el cuarto trimestre un 6,9%, fundamentalmente por el descenso de los costes de financiación del Grupo derivado de la recompra en el tercer trimestre de los CoCos emitidos por EspañaDuro antes de la adquisición por Unicaja Banco. Las comisiones, por su lado, han crecido a lo largo de todo el año.

El margen de intereses experimentó un ligero deterioro en el año, provocado por la evolución del Euribor en 2017, así como por el impacto en la cartera hipotecaria minorista del tratamiento de las reclamaciones relativas a las cláusulas suelo en el marco de la aplicación del Real Decreto-ley 1/2017 y, en menor medida, por el vencimiento de operaciones del sector público. No obstante, en el último trimestre se experimentó una mejora por el abaratamiento de los costes de financiación y el mantenimiento de la rentabilidad de la cartera, a pesar del impacto de las reclamaciones relacionadas con la cláusula suelo.

La positiva evolución de las comisiones percibidas (+6,5% en el año) se centró en los servicios de cobros y pagos (+8,5%) y en la comercialización de productos de fuera de balance (+3,4%), en línea con los objetivos estratégicos del Grupo.

Los resultados de operaciones financieras y diferencias de cambio, que ascendieron a 98 millones de euros, un 25,6% por encima del ejercicio anterior, han procedido en su mayor parte de inversiones de renta fija en el primer trimestre de 2017 y de inversiones de renta variable en el resto.

Los resultados por otros productos y cargas de explotación se encuentran fuertemente influenciados por todo el proceso de reordenación de las alianzas de bancaseguros, que se inició en 2016.

Por su parte, la aplicación de una estricta política de contención y racionalización de los costes, en el marco de un plan de mejora de la eficiencia y de la consecución de las sinergias previstas en el Plan de Negocio, ha continuado dando sus frutos, habiéndose producido una mejora de los gastos de explotación (gastos de administración más amortizaciones) del 3,5%, lo que supone una reducción de 23 millones de euros, en relación con el año anterior.

Finalmente, los saneamientos de crédito y adjudicados de 2017 representaron un 51% de los del ejercicio 2016. El coste del riesgo se situó al cierre del ejercicio 2017 en el 0,15%, muy por debajo del 0,25% registrado en el ejercicio 2016.



| Cuenta de resultados. Principales epígrafes                                          | 2017         | 2016         |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
|                                                                                      | Millones €   | Millones €   |
| Margen de intereses                                                                  | 582,8        | 619,8        |
| Margen bruto                                                                         | 997,1        | 1.089,1      |
| Resultado de las actividades de Explotación                                          | 195,1        | 290,7        |
| Resultado antes de impuestos procedentes de las activ. continuadas                   | 139,8        | 191,0        |
| Resultado después de impuestos procedentes de las activ. continuadas                 | 138,4        | 124,9        |
| Ganancias/pérdidas después de impuestos procedentes de las actividades interrumpidas | 0            | 10,2         |
| <b>Resultado del ejercicio</b>                                                       | <b>138,4</b> | <b>135,1</b> |

## POSICIONAMIENTO EN EL SISTEMA BANCARIO ESPAÑOL

### Solvencia y calidad de los activos

El mantenimiento de un elevado nivel de solvencia constituye uno de los objetivos estratégicos del Grupo Unicaja Banco, y un objetivo irrenunciable para asegurar el desarrollo de la actividad atendiendo a los crecientes requerimientos regulatorios. Unicaja Banco se mantiene entre los Grupos más solventes del sistema financiero español, al cerrar 2017 con un CET-1 o ratio de capital ordinario de primer nivel del 14,6%, lo que supone un exceso de 1.562 millones de euros sobre el mínimo requerido para 2018 por el Banco Central Europeo (BCE) en el contexto del Proceso de Revisión y Evaluación Supervisora (SREP, en sus siglas en inglés).

A efectos de preservar la consecución de adecuados registros en materia de solvencia, el Grupo Unicaja Banco mantiene un perfil de riesgo prudente y equilibrado. En 2017, el saldo de activos dudosos se ha reducido en un 16% lo que supone más de 500 millones de euros. Durante este periodo, la tasa de morosidad se ha reducido en 1,1 p.p., situándose al cierre del ejercicio en el 8,7%. Por otro lado, el saldo de inmuebles adjudicados netos ha disminuido en 299 millones de euros en 2017, lo que supone un descenso del 30,7%.

El mantenimiento de una rigurosa política de saneamientos se ve reflejado en el nivel de cobertura de riesgos dudosos, que, al cierre del ejercicio, se sitúa en el 50%.

Esta mejora en la gestión de los activos irregulares y los altos niveles de cobertura se han traducido en un descenso de las necesidades de saneamiento con respecto al ejercicio anterior.



## Liquidez

La situación de solvencia se ha visto acompañada por el mantenimiento y la consolidación de una holgada posición de liquidez. El Grupo ha continuado desarrollando una política de gestión activa de la liquidez, que ha permitido incrementar y optimizar los activos líquidos en balance, sustentada en la ampliación de la base de pasivos minoristas más estables.

El Grupo Unicaja Banco registró a 31 de diciembre de 2017 una posición de activos líquidos y descontables en el Banco Central Europeo, neta de los activos utilizados, de 14.177 millones de euros, cifra que representa el 25,2% de la cifra total de balance. Este importante volumen de activos líquidos permite gestionar con holgura los próximos vencimientos de emisiones en mercados (889 millones en 2018 y 668 millones en 2019) y ha facilitado el abaratamiento del coste de sus pasivos.

Asimismo, se minimiza el riesgo de liquidez estructural propio de la actividad bancaria, preservando y protegiendo el interés de los impositores, la asunción de las potenciales necesidades adicionales del posible endurecimiento de los requisitos regulatorios y de las contingencias que se puedan plantear en el futuro.

Por otro lado, la ratio “*loan to deposit*” (préstamos respecto a depósitos) ha registrado una mejora de 0,7 p.p., situándose en el 76%. Por su parte, las ratios regulatorias presentan valores muy superiores a los mínimos establecidos, del 701% en el caso de la LCR (activos líquidos sobre salidas netas a 30 días), y del 134%, para la NSFR (pasivos que aportan financiación estable sobre activos que requieren financiación estable).

## CONTROL GLOBAL DEL RIESGO

### Gestión del riesgo

El sistema de gestión y control de riesgos implantado por el Grupo Unicaja Banco está articulado de acuerdo a las siguientes líneas básicas:

- Un sistema de gobierno y organización de la función de riesgos, basado en la participación y supervisión activa de la Alta Dirección, que aprueba las estrategias generales de negocio y las políticas del Grupo, y marca las líneas generales de gestión y control de riesgos en la misma.
- Un Marco de Propensión al Riesgo (también conocido como *Risk Appetite Framework*, o RAF por sus siglas en inglés) que se configura dentro del Grupo Unicaja Banco como un instrumento fundamental en la implementación de la política de riesgos, que se desarrolla en el apartado siguiente.
- Un modelo de gestión moderado de la exposición al riesgo en el que el Grupo Unicaja Banco mantiene una atención rigurosa para mantener permanentemente un perfil de riesgo moderado y equilibrado, preservando los objetivos de solvencia, rentabilidad y adecuada liquidez.
- Una selección de metodologías adecuadas de información, medición, gestión y control de riesgos, en continuo proceso de mejora y en línea con los requisitos regulatorios, adecuando al mismo tiempo los requisitos de recursos propios al nivel de riesgos reales derivados de la actividad bancaria.



- Un modelo de supervisión basado en tres líneas de defensa, en línea con las expectativas de las autoridades reguladoras y supervisoras.

En el Grupo Unicaja Banco, las políticas, métodos y procedimientos relacionados con la gestión y control global del riesgo son aprobados por el Consejo de Administración de la matriz.

Basándose en el marco normativo vigente, en la estructura organizativa de Unicaja Banco se encuentra la Dirección Corporativa de Control Global del Riesgo, dependiente de la Dirección General de Control, Estrategia y Relaciones con Supervisores, funcionalmente separada de las áreas que generan las exposiciones.

Dicha Dirección tiene entre sus funciones la de asumir el control, desde una perspectiva global, de la totalidad de los riesgos incurridos.

### Marco de Propensión al Riesgo

La gestión y control de riesgos del Grupo se ordena, entre otros, a través del “Marco de Propensión al Riesgo”, que es aprobado por el Consejo de Administración de la matriz.

El Grupo Unicaja Banco hace uso del RAF como un instrumento para la implementación de la política de riesgos del Grupo y como una herramienta clave de gestión y control que le permite: (i) formalizar la declaración de propensión al riesgo; (ii) formalizar el mecanismo de supervisión y vigilancia de los riesgos, de manera que se asegure el cumplimiento de la propensión al riesgo y (iii) reforzar su cultura de riesgos.

El desarrollo de este Marco como política general de riesgos del Grupo se configura como un elemento fundamental en la gestión y control, dotando al Consejo de Administración y a la Alta Dirección del marco integral que determina los riesgos a asumir para conseguir sus objetivos de negocio, y establece diferentes métricas para su cuantificación, control y seguimiento, que permiten reaccionar ante determinados niveles o situaciones. Estas métricas caracterizan el comportamiento objetivo del Grupo Unicaja Banco, y son transversales a la organización, permitiendo transmitir la cultura de propensión al riesgo a todos los niveles de una forma sistematizada y entendible. Sintetizan los objetivos y límites del Grupo, por lo que son útiles para la comunicación, en su caso, a los grupos de interés, y son homogéneas, dado que se aplican en toda la organización.

El Grupo cuenta con un proceso de identificación de riesgos materiales, en el que se establecen metodologías para la cuantificación de todos los riesgos a los que está expuesto. Asimismo, define un criterio para la selección de aquellos riesgos que son materiales y, por lo tanto, deben ser gestionados de manera más intensiva. Esta gestión intensiva, supone, entre otras cosas, la asignación de capital interno dentro del Proceso de Evaluación de la Adecuación de Capital Interno (ICAAP), o, en el caso del riesgo de liquidez, la asignación de un “buffer” de gestión de liquidez, evaluado dentro del Proceso de Evaluación de la Liquidez Interna (ILAAP). El proceso de cuantificación e identificación de riesgos materiales se realiza de manera recurrente, permitiendo la identificación en todo momento de riesgos emergentes.

Tomando como base este proceso, dentro del Marco de Propensión al Riesgo, al menos para cada uno de los riesgos materiales, se establece la propensión y tolerancia a través de una declaración cualitativa, se seleccionan unos indicadores de riesgo o métricas y se define una metodología de calibración que permite establecer umbrales de objetivos, alertas tempranas y límites.

Dentro del Marco de Propensión al Riesgo del Grupo Unicaja Banco se considera el impacto de todas sus filiales y, especialmente, de EspañaDuro, atendiendo a su carácter significativo y relevancia en términos de solvencia del Grupo.



La Dirección Corporativa de Control Global del Riesgo realiza el seguimiento del cumplimiento del Marco de Propensión al Riesgo a través de las métricas existentes para cada tipo de riesgo. El seguimiento de las mismas se eleva a la Comisión de Riesgos y al Consejo de Administración.

Por último, el Grupo ha vinculado el Marco de Propensión al Riesgo con otros procesos clave: el Plan de Negocio, ICAAP, ILAAP y el *Recovery Plan*, entre otros.

### Marco de gobernanza de riesgos

A continuación, se relacionan las instancias directamente implicadas con la adecuada articulación en el conjunto de la Sociedad de la gestión y control de riesgos:

- Consejo de Administración
- Comisión de Riesgos
- Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo
- Comité de Dirección / Estrategia
- Dirección Corporativa de Control Global del Riesgo
- Dirección de Auditoría Interna
- Dirección de Cumplimiento Normativo

### Modelo de control del riesgo

El modelo de control del riesgo adoptado por el Grupo contempla, entre otros, los siguientes riesgos:

- Riesgo de crédito. El riesgo de crédito se define como el riesgo de incurrir en pérdidas como consecuencia de un incumplimiento de los pagos debidos a la Sociedad. Este riesgo es inherente a la operativa diaria.
- Riesgo de mercado. Se define el riesgo de mercado como la posibilidad de pérdida en la Sociedad por el mantenimiento de posiciones en los mercados como consecuencia de movimientos adversos de las variables financieras o factores de riesgo que determinan el valor de dichas posiciones.
- Riesgo operacional. El riesgo operacional se configura como el riesgo de sufrir pérdidas debido a la inadecuación o a fallos de los procesos, el personal y los sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos. Se incluye como riesgo operacional el riesgo de modelo, el riesgo legal y el fiscal, y se excluye el estratégico.

Dentro del riesgo operacional, se encuentra el riesgo tecnológico, que es el riesgo asociado a las herramientas tecnológicas, a los sistemas operativos y a las nuevas tecnologías. Se trata de un riesgo amplio, que abarca toda actuación informática y tecnológica.

Asimismo, dentro del riesgo operacional se distingue el riesgo reputacional entendido como el riesgo de pérdida por un deterioro en la imagen, ya sea por sucesos ocurridos en el propio Grupo o por eventos externos (macro-entorno) que afecten a la reputación del sector en general.

El Grupo Unicaja Banco ha sido tradicionalmente muy exigente en los aspectos relativos a la gestión del riesgo reputacional. La satisfacción del cliente y la buena imagen son objetivos permanentes de todos sus empleados y de las más altas instancias de gobierno y dirección.





Este esfuerzo constante está arraigado en la cultura global y se traduce, entre otras manifestaciones concretas, en:

- Los objetivos estratégicos del Grupo.
- El Código de Conducta y la Política de Responsabilidad Social Corporativa.
- La efectividad del modelo de las tres líneas de defensa.
- El cumplimiento del marco regulatorio general y, en particular, de la normativa de los mercados sobre instrumentos financieros y la protección del inversor (“MiFID”) y de protección de datos (LOPD).
- El proceso de formación continua de los empleados en todos los ámbitos en los que desarrollan su actividad, lo que comprende, específicamente, la formación relacionada con aspectos éticos, conforme a lo determinado en el Código de Conducta.

- Riesgo de conducta. El riesgo de conducta se refiere al riesgo de incurrir en una mala práctica de manera interna en el momento de origen del suceso, bien sea a sabiendas de la acción (con conocimiento de causa o mala fe por parte del infractor), o bien debido a un desconocimiento que no exime del correcto cumplimiento.

El Grupo Unicaja Banco vela por la correcta creación, emisión y distribución de productos, así como la prestación de servicios, garantizando que se cumple con la legislación vigente.

- Riesgo de tipo de interés en la cartera bancaria. El riesgo de tipo de interés en la cartera bancaria (IRRBB por sus siglas en inglés) se define como la posibilidad de sufrir pérdidas en el margen o patrimonio de la Sociedad como consecuencia de movimientos adversos de los tipos de interés sobre posiciones de la cartera bancaria.

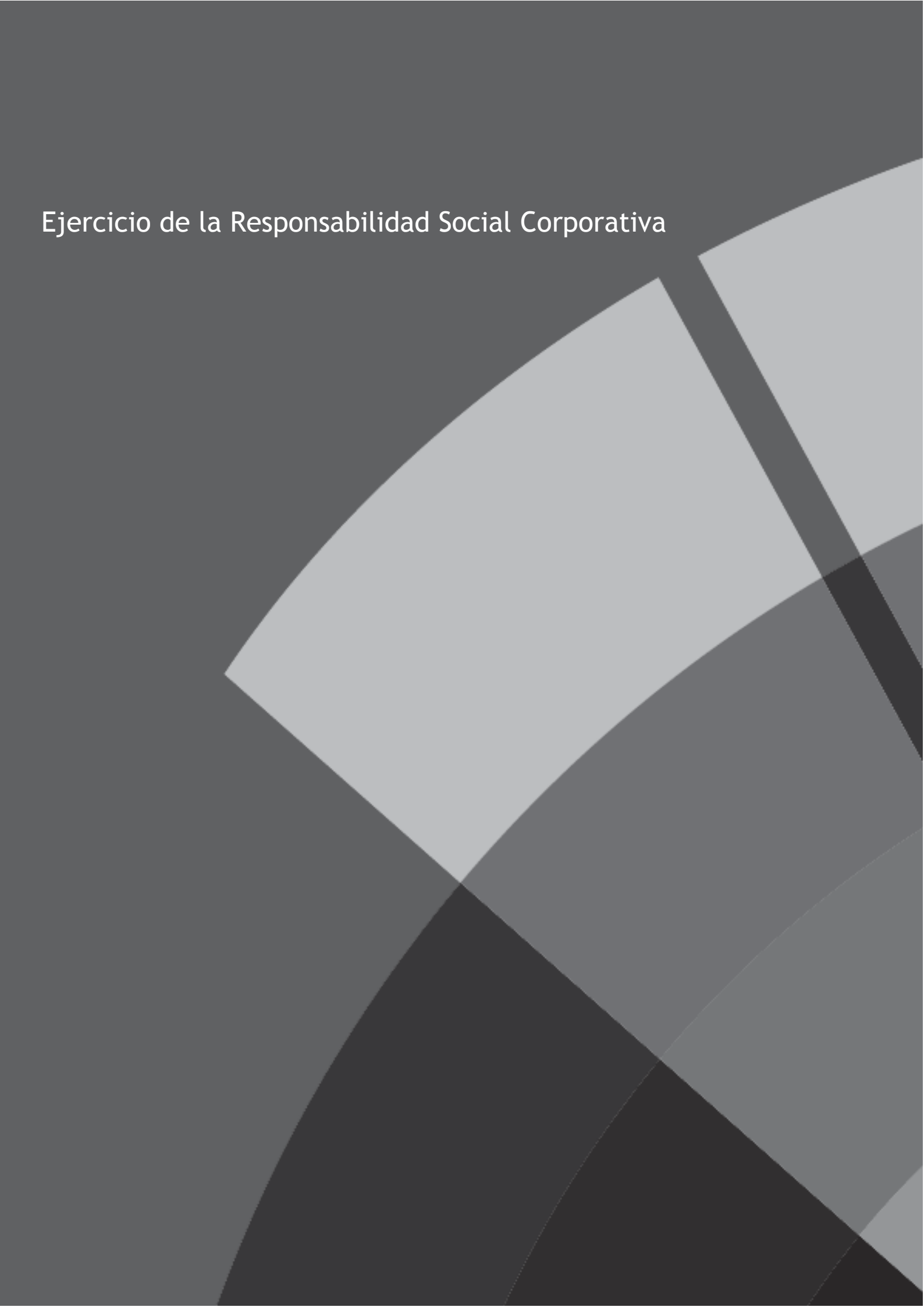
- Riesgo de negocio y estratégico. Se define como el riesgo de entrar en pérdidas derivadas del análisis erróneo del mercado en el que opera o por desconocimiento del mismo, pudiendo llegar a amenazar la viabilidad y sostenibilidad del modelo de negocio.

- Riesgo inmobiliario. Se trata del riesgo asociado a la pérdida de valor de los activos inmobiliarios mantenidos en el balance de la Sociedad.

- Riesgo de liquidez. El riesgo de liquidez se define en el Grupo como el riesgo de no atender sus obligaciones en el momento en que estas son exigibles o estas pueden atenderse únicamente a un coste insostenible.

Para más información, puede consultarse la Información con Relevancia Prudencial, disponible en [www.unicajabanco.com](http://www.unicajabanco.com).

# Ejercicio de la Responsabilidad Social Corporativa







## MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y ÁMBITOS DE APLICACIÓN

La Política de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Unicaja Banco tiene como objetivo establecer los principios básicos de actuación en materia de Responsabilidad Social que contribuyan a la creación de valor de forma sostenible para los grupos de interés con los que desarrolla su actividad, en línea con lo previsto en el Código de buen gobierno de las sociedades cotizadas (la matriz del Grupo se convirtió en sociedad cotizada el 30 de junio de 2017).

El Consejo de Administración de Unicaja Banco tiene entre sus funciones, según se prevé en su Reglamento, la de velar por la observancia de “*aquellos principios adicionales de responsabilidad social que hubiera aceptado voluntariamente*” así como, de conformidad con lo previsto en la Ley de Sociedades de Capital, aprobar la política de RSC.

La Política de RSC es de aplicación al Grupo Unicaja Banco, así como a las sociedades participadas sobre las que se despliegue un control efectivo. Con respecto a las filiales en las que no se ejerza dicho control, se procurará el alineamiento de sus políticas en materia de Responsabilidad Social con las del Grupo Unicaja Banco.

### Principios básicos de actuación e instrumentos de apoyo

El Grupo, plenamente implicado con el desarrollo sostenible, fortalece su posición de referencia en su ámbito de actuación con objetivos que contribuyen al desarrollo económico, social y medioambiental, considerando las necesidades de todos sus grupos de interés, especialmente de sus clientes e inversores.

La Política de RSC del Grupo, en el marco del cumplimiento de los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, se sustenta en los siguientes principios:

1. Cumplir con la legislación y la normativa vigente, promoviendo las mejores prácticas en todas las áreas de actuación como medio para su continua mejora.
2. Incluir la responsabilidad fiscal como parte de la RSC.
3. Desarrollar prácticas de buen gobierno que aseguren un marco de relación basado en la transparencia y la confianza, rechazando las prácticas de soborno o corrupción y respetando las reglas de la libre competencia.
4. Mantener a disposición de todos los empleados, directivos y administradores el Canal de Cumplimiento, mediante el cual los miembros de dichos colectivos podrán, además de comunicar situaciones concretas en las que se aprecie un riesgo penal, formular consultas concernientes a la interpretación o aplicación del Código de Conducta, o dar parte de su incumplimiento.
5. Identificar y gestionar de forma prudente todos los riesgos (financieros y no financieros), conforme a los mecanismos recogidos en el Marco de Propensión al Riesgo del Grupo Unicaja Banco.
6. Respetar los derechos humanos y los derechos laborales en todos los territorios en los que el Grupo Unicaja Banco está presente, con el desarrollo de un marco favorable de relaciones basado en la igualdad de oportunidades, la no discriminación, la protección de los datos de carácter

personal, el respeto a la diversidad y la libertad de representación sindical, y la comunicación con el equipo humano.

7. Fomentar el desarrollo profesional mediante la formación y los planes de carrera del personal, así como la conciliación de la vida laboral y familiar, aplicando las medidas necesarias para alcanzar el más alto nivel de seguridad y salud en todos los puestos de trabajo.
8. Facilitar a los usuarios e inversores una información clara y veraz sobre los productos y servicios ofertados.
9. Establecer procesos transparentes, objetivos e imparciales con los proveedores.
10. Contribuir al desarrollo económico, social y medioambiental en su ámbito de actuación, especialmente en las zonas geográficas de mayor implantación, atendiendo a los sectores productivos estratégicos, potenciando sinergias con las organizaciones y empresas del entorno.
11. Promover actuaciones socialmente responsables en las empresas participadas y en los proveedores a través de los procesos de selección y contratación, asegurando su alineamiento con la Política de RSC adoptada, la mejora de los procesos y la satisfacción de los clientes y la buena imagen de la Sociedad.
12. Mantener un flujo de comunicación constante con todos los grupos de interés que permita incorporar las expectativas sociales en los valores empresariales del Grupo.
13. Potenciar el desarrollo sostenible y el respeto al medio ambiente minimizando el impacto ambiental directo de su actividad y fomentando la información y la formación en esta cultura.

El Consejo de Administración de Unicaja Banco es el máximo órgano responsable de la Política de Responsabilidad Social Corporativa. Por tanto, corresponde al mismo marcar las directrices que orienten su gestión.

La asunción de estos compromisos requiere de la disposición de distintos elementos de diálogo con los diferentes grupos de interés, de carácter abierto e institucionalizado. El Grupo revisa de forma continua la identificación y selección de los grupos de interés y los procesos necesarios para mantener activo este diálogo. Para hacer efectivo este diálogo bidireccional, el Grupo utiliza dos tipos de canales: aquellos que se desarrollan para la detección de las necesidades de los grupos de interés y los que sirven para comunicar las actuaciones llevadas a cabo como respuesta a esas necesidades. Todas estas actuaciones son de carácter continuo y configuran las redes de atención a las necesidades y sus expectativas.

La identificación de las necesidades de los grupos de interés ofrece oportunidades para estrechar los vínculos presentes y futuros con la sociedad. Desarrollando de forma eficiente y sistemática los procesos de captación y análisis de las expectativas manifestadas, el Grupo Unicaja Banco se asegura, por un lado, el mantenimiento de un modelo de gestión equilibrado y, por otro, la instauración y asentamiento de un modelo de desarrollo empresarial y social continuado en el tiempo. Dichos procesos, definidos dentro de los diversos sistemas de planificación anual, se plasman en un conjunto de canales, foros y espacios específicos de participación interna y externa, que trascienden del propio diálogo entre los grupos de interés, al contribuir, al mismo tiempo, con otras organizaciones públicas y privadas, a conocer las necesidades de la sociedad.

El Grupo asegura por tanto un diálogo permanente con los grupos de interés y establece cauces pertinentes para ello, con la finalidad de crear valor económico asociado al compromiso con todos ellos. En este sentido, los ámbitos de compromiso de la Responsabilidad Social Corporativa son: las Personas



(clientes y usuarios, accionistas e inversores, personal y proveedores), los Territorios, la Sociedad y el Medio Ambiente.

Durante el ejercicio 2017 se ha trabajado en el Plan Director de RSC del Grupo Unicaja Banco para el periodo 2018-2020.

## IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS MATERIALES

El Grupo Unicaja Banco realiza periódicamente un análisis para identificar aquellos aspectos que, conforme a las directrices del *Global Reporting Initiative* (GRI) y del *International Integrated Reporting Council* (IIRC), son más relevantes para sus distintos grupos de interés. Se continúan identificando así los aspectos que influyen en la capacidad de generar valor por el Grupo y que son de interés para los colectivos y personas con los que el mismo se relaciona.

En 2017, el Grupo Unicaja Banco ha ampliado su método de análisis de datos en la determinación de aspectos materiales para el negocio. Al doble estudio externo-interno (de entorno realizado en el que se toma como referencia la información pública significativa, relativa al contexto económico, financiero y social, contrastándolo posteriormente con el análisis interno), se ha añadido información procedente de:

- Disposiciones derivadas del marco normativo: Real Decreto-ley 18/2017 y Directiva 2014/95/UE.
- Análisis de los principales marcos voluntarios de reporte (GRI-G4 *Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad*, GRI G4 *Sector Disclosures Financial Services*, GRI *Sustainability Topics for Sectors*).
- Análisis de materialidad de otras entidades financieras equiparables.

Los resultados obtenidos se representan en la matriz de identificación de aspectos relevantes, incluida a continuación, siendo aquellos aspectos de importancia Alta-Alta los considerados materiales:

|                                                          |       |                            |                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------|-------|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Importancia relativa atribuida por los grupos de interés | Alta  |                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fomento del emprendimiento</li> <li>- Acción Social</li> <li>- Inclusión Financiera</li> </ul>                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fortaleza Financiera</li> <li>- Cumplimiento normativo</li> <li>- Control global del riesgo</li> <li>- Transformación digital</li> <li>- Gobierno Corporativo</li> <li>- Calidad de servicio</li> <li>- Crecimiento diversificado del negocio</li> <li>- Educación financiera</li> <li>- Prevención de conductas ilegales</li> <li>- Responsabilidad fiscal</li> </ul> |
|                                                          | Media | - Voluntariado Corporativo | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Internacionalización de empresas</li> <li>- Oferta comercial con beneficios sociales</li> <li>- Gestión de la cadena de suministro</li> <li>- Impacto ambiental indirecto</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Innovación en productos y servicios</li> <li>- Seguridad informática y protección de datos</li> <li>- Gestión del cambio e innovación</li> <li>- Gestión del capital humano</li> </ul>                                                                                                                                                                                 |
|                                                          | Baja  |                            | - Impacto ambiental directo                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                          |       | Baja                       | Media                                                                                                                                                                                                                         | Alta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

Importancia relativa atribuida por Grupo Unicaja Banco



## GRUPO UNICAJA BANCO Y SU COMPROMISO CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas se establecieron como reto para todos los agentes sociales y económicos a escala mundial, con el objeto de contribuir a un futuro más sostenible en todas sus vertientes, para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que las personas gocen de paz y prosperidad. El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) hace un llamamiento a gobiernos, sector privado, sociedad civil y ciudadanos por igual para asegurar un mejor planeta para las generaciones futuras. En este sentido, el Grupo Unicaja Banco a través de sus actividades y atendiendo al modelo de responsabilidad social implantado, contribuye directamente a la consecución de los ODS.

### OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



#### Principales ODS donde la actividad del Grupo Unicaja Banco tiene su mayor incidencia



Colaboración en actividades de promoción de la salud, así como de mejora de la calidad de vida de las personas. (Páginas 50, 57 y 60)



Realización de actividades de formación económico-financiera orientada a la comunidad educativa y empresarial. (Páginas 49-51, 54, 56-57 y 61)



Defensa de la igualdad de género e inclusión de la diversidad en nuestra organización como base del capital humano. (Páginas 17, 40-41, 48, 55-56 y 59-60)



Apuesta por estrategias de captación y retención del talento para generar compromiso y motivación de los profesionales. (Páginas 22, 25, 49, 50 y 59)



A través de nuestra actividad inversora y crediticia, promover industrias sostenibles y apoyar la innovación. (Páginas 24-31, 45 y 52-53)



Contribución al crecimiento sostenible de las ciudades y comunidades. (Páginas 23-24, 52-53 y 56)



Optimización en el consumo de recursos, gestión responsable de residuos, prestar servicios financieros responsables. (Páginas 57-59)



Apuesta decidida por la eficiencia energética en nuestras actividades, apoyando la lucha contra el cambio climático. (Páginas 56-59)



## COMPROMISO CON LAS PERSONAS

### CLIENTES Y USUARIOS

La propuesta del Grupo Unicaja Banco a sus clientes actuales y potenciales está basada en la prestación de un servicio personalizado de calidad, sustentado en la provisión de soluciones ajustadas a sus preferencias y necesidades, a través de una amplia oferta de productos, servicios y canales, a fin de poder establecer relaciones de confianza y compromiso a largo plazo, que creen valor compartido.

#### Calidad del servicio

La mejora de la calidad, tanto de los productos y servicios ofertados, como de cada uno de los procesos en los que se articula el ejercicio de la actividad, ha sido uno de los vectores que tradicionalmente ha determinado la planificación estratégica y el posicionamiento comercial del Grupo en el mercado bancario.

En cumplimiento de esta línea estratégica, la Entidad desarrolla una labor de seguimiento de las opiniones de los clientes, con objeto de cuantificar el grado de satisfacción y nivel de calidad percibidos, así como la probabilidad de recomendación (NPS – *Net Promoter Score*) de los mismos. De este modo, el Grupo Unicaja Banco garantiza la continua cobertura razonable de las expectativas de los clientes, ajustando en todo momento la gama de productos y servicios a sus necesidades y preferencias.

El conocimiento de la satisfacción del cliente se obtiene mediante un modelo de medición de la calidad global del servicio ofrecido que se aplica en el 100% de las oficinas de la Red Comercial. Su aplicación permite identificar las expectativas de servicio de los clientes y cuál es la importancia relativa y la contribución a la satisfacción que conceden a cada uno de los factores analizados.

Periódicamente se realizan encuestas de satisfacción del cliente, basadas en el mencionado modelo. Este sistema permite conocer, a escala de oficina, la satisfacción del cliente con el servicio recibido y facilita, en consecuencia, la elaboración de planes de mejora continuos. Paralelamente se realizan controles en la ejecución de protocolos de atención comercial (presencial, telefónico y por correo electrónico), que permiten enriquecer el diagnóstico y la detección de áreas de mejora.

A continuación, se indican el número de actuaciones realizadas por Unicaja Banco en relación a consultas de clientes (externos e internos) para la medición de parámetros de satisfacción y resultados obtenidos:

| Grupo de interés | Línea de actuación     |                            | Descripción                                                                                                                       | Nº Actuaciones | Nº Beneficiarios              |
|------------------|------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------------------|
| Cientes          | Prácticas responsables | Consulta Clientes Externos | Elaboración de encuestas periódicas (por todos los canales) orientadas a la medición del grado de satisfacción de los Clientes    | 125.000        | Nº Total de clientes externos |
| Empleados        | Prácticas responsables | Consulta Clientes Internos | Elaboración de encuestas anuales para la medición de la calidad de los servicios dados entre las distintas Unidades de la Entidad | 1.000          | Nº total empleados            |





El nivel de satisfacción global de los clientes con la oficina fue de 83,75% y el nivel de recomendación del 84,18% (sobre 100).

Asimismo, Unicaja Banco cuenta con cuatro sistemas de gestión de calidad implantados en cuatro Direcciones, certificados según ISO 9001, tras las auditorías externas realizadas por SGS; asimismo dispone de certificación conforme a la norma UNE 71502 e ISO/IEC 27001, por la que se regula el sistema de gestión de las buenas prácticas en seguridad de la información, para sus servicios de Banca Electrónica, Univía, tanto a través de redes fijas como a través de las redes móviles, así como otros “Autoservicios Financieros”. La Dirección de Informática ha establecido una Política de Seguridad que expresa la postura de la Entidad frente a la seguridad de los sistemas de información en lo que se refiere al negocio y al cumplimiento de los aspectos legales, y teniendo en cuenta el contexto de la Organización. Ligado a dicha Política se han establecido requisitos y criterios generales de alto nivel por los que se evalúan los riesgos tecnológicos, y se han definido objetivos de seguridad que son revisados anualmente.

En este ejercicio el hito más destacable ha sido el análisis y construcción de un Plan Estratégico de Sistemas de Información 2017-2020 que, partiendo del análisis de su plataforma tecnológica, ha definido un camino de evolución de la misma que responde a los requerimientos marcados en el Plan Estratégico de Negocio, alineado con el Plan de Transformación ADN 2.0 y las nuevas tecnologías digitales.

El planteamiento ha sido evolucionar su modelo tecnológico y operativo actual para dotarlo de las capacidades necesarias que le faciliten avanzar hacia una modelo adaptado y diseñado para cubrir los nuevos requerimientos de negocio, agilidad e innovación del mundo digital, asegurando la robustez del “Core Bancario”.

Otro apartado a destacar, con relación al entorno de autoservicio, ha sido la continuación del plan de renovación de cajeros, lo que ha supuesto la implantación de 153 unidades de última generación en la zona de actuación de Unicaja Banco.

Ha sido también relevante la culminación con éxito del proceso de adaptación de los sistemas tanto operativos como informacionales a la nueva regulación MiFID II (con entrada en vigor el 3 de enero de 2018).

También merece especial mención la decisión adoptada por Unicaja Banco y EspañaDuro de acometer la fusión en una única Sociedad, con especial implicación de la Dirección de Informática.

Por otro lado, Unicaja Banco ha continuado un año más formando parte de la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol), adherida a la *European Advertising Standards Alliance*, por lo que mantiene el compromiso ético de ejercer responsablemente la libertad de comunicación comercial y contribuir a fortalecer la autorregulación publicitaria como medio para asegurar el respeto a los derechos de los consumidores y la competencia.

### Servicio de atención al cliente

Para el Grupo Unicaja Banco el Departamento de Atención al Cliente (DAC) no es sólo un requisito organizativo establecido por la Ley, sino un instrumento que permite consolidar las relaciones de confianza con los clientes, además de recoger sus percepciones sobre el servicio ofrecido. En el ejercicio 2017 el plazo medio de resolución del Departamento de Atención al Cliente ha sido de 43,87 días, frente a 52,75 días en 2016, por lo que se ha producido un descenso del 16,8%.

El Departamento de Atención al Cliente cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad en su proceso, certificado según la norma ISO9001:2008.



Durante 2017, este Servicio gestionó un número total de quejas y reclamaciones registradas de 34.620 procedentes de Unicaja Banco. De ese número se han admitido a trámite 28.290 quejas y reclamaciones. El resto, 6.330, no se han admitido al no reunir los requisitos establecidos por la normativa vigente para ello, por lo que se ha procedido a informar oportunamente al cliente, y, en su caso, a dar traslado a la instancia que corresponda para que las mismas actúen en consecuencia.

| Tipología de quejas y reclamaciones<br>UNICAJA BANCO | Año 2017      |
|------------------------------------------------------|---------------|
| Activo                                               | 24.318        |
| Pasivo                                               | 1.045         |
| Servicios                                            | 1.482         |
| Medios de Pago                                       | 535           |
| Otros                                                | 910           |
| <b>TOTAL</b>                                         | <b>28.290</b> |

En las reclamaciones resueltas por el Departamento de Atención al Cliente, el sentido de resolución en el año 2017 ha sido: 1.243 reclamaciones que se han resuelto a favor del cliente; 3.426 corresponden a solicitudes de información o explicaciones que también han sido atendidas y 23.162 que se han resuelto a favor de la Entidad.

Resoluciones de las reclamaciones resueltas por los organismos supervisores:

| <u>UNICAJA BANCO</u>                                                            | Favorable al<br>Cliente | Favorable a la<br>Entidad | Pendiente de<br>resolución | TOTAL         |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------|----------------------------|---------------|
| Resoluciones de Organismos<br>supervisores (Banco de<br>España – CNMV – DGsyFP) | 154<br>(24,7%)          | 396<br>(63,6%)            | 73<br>(11,7%)              | 623<br>(100%) |

Con fecha 1 de octubre de 2017, EspañaDuro se ha adherido al Reglamento para la Defensa del Cliente de Unicaja Banco, S.A., por lo que el Departamento de Atención al Cliente de Unicaja Banco asumió la gestión de las quejas y reclamaciones de dicha Entidad.

Durante 2017, este Departamento gestionó un número total de quejas y reclamaciones registradas de 31.107 procedentes de EspañaDuro. De ese número se han admitido a trámite 25.559 quejas y reclamaciones. El resto, 5.548, no se han admitido al no reunir los requisitos establecidos por la normativa vigente para ello, por lo que se ha procedido a informar oportunamente al cliente, y, en su caso, a dar traslado a las instancias que correspondan para que las mismas actúen en consecuencia.



| Tipología de quejas y reclamaciones<br>ESPAÑADUERO | Año 2017      |
|----------------------------------------------------|---------------|
| Activo                                             | 21.754        |
| Pasivo                                             | 1.693         |
| Servicios                                          | 872           |
| Medios de Pago                                     | 397           |
| Otros                                              | 843           |
| <b>TOTAL</b>                                       | <b>25.559</b> |

En las reclamaciones resueltas por el Departamento de Atención al Cliente, el sentido de resolución en el año 2017 ha sido: 1.185 reclamaciones que se han resuelto a favor del cliente; 3.898 corresponden a solicitudes de información o explicaciones que también han sido atendidas y 19.540 que se han resuelto a favor de la Entidad.

Resoluciones de las reclamaciones resueltas por los organismos supervisores:

| <u>ESPAÑADUERO</u>                                                              | Favorable al<br>Cliente | Favorable a la<br>Entidad | Pendiente de<br>resolución | TOTAL         |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------|----------------------------|---------------|
| Resoluciones de Organismos<br>supervisores (Banco de<br>España – CNMV – DGSyFP) | 141<br>(39,3%)          | 203<br>(56,5%)            | 15<br>(4,2%)               | 359<br>(100%) |

### Medidas de ayuda a clientes con dificultades económicas

El Grupo Unicaja Banco viene desarrollando un conjunto de medidas -renegociación de las condiciones, reestructuración y refinanciación de deudas, dación en pago y alquiler social- orientadas a facilitar que los clientes en situación de dificultad económica coyuntural puedan satisfacer el cumplimiento de las obligaciones derivadas de los préstamos hipotecarios destinados a la adquisición de su vivienda habitual, de las que se han beneficiado más de 3.200 familias.

### Banca de proximidad e inclusión financiera

La adaptación a las nuevas tecnologías es compatible con la disponibilidad de una red comercial, articulada tanto a través de oficinas como de ventanillas desplazadas y de agentes financieros, que contribuye decisivamente a la inclusión financiera en su ámbito de actuación y a la aplicación de un enfoque de banca de proximidad a la clientela. El Grupo Unicaja Banco es el único prestador de servicios financieros a través de oficinas permanentes en 67 municipios con escasa población y, en consecuencia, con mercados muy reducidos. Asimismo, en 2017, el porcentaje de la red de oficinas ubicada en municipios de menos de 10.000 habitantes fue de un 44%.



## ACCIONISTAS E INVERSORES

Unicaja Banco dispone de una Política de comunicación y contacto con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto, que reconoce como objetivo estratégico la atención permanente a la transparencia de la información a los accionistas y a los mercados en general. Con esta política se compromete a:

- Proteger los legítimos intereses de los accionistas, manteniendo a disposición de los mismos información actualizada de la Sociedad, ajustada a la normativa aplicable.
- Preservar la transparencia y la igualdad de trato de todos los accionistas que se encuentren en la misma posición.
- Garantizar el estricto cumplimiento de lo previsto en la normativa aplicable sobre tratamiento de información privilegiada, y la normativa sobre abuso de mercado.

Se puede encontrar más información en [www.unicajabanco.com](http://www.unicajabanco.com), apartado “inversores y accionistas”.

## PERSONAL

Los empleados son un activo fundamental del Grupo Unicaja Banco, así como uno de sus grupos de interés básicos, al constituir la pieza clave de la actividad profesional y actuar como elemento de conexión directa con los clientes.

El Grupo persigue la consolidación de un equipo profesional motivado, integrado y formado, capaz de ejecutar las políticas que desarrollan las líneas directrices sobre las que se asienta la actividad, y el acatamiento de los principios que marcan el respeto a la sociedad y al Medio Ambiente. En este sentido, uno de los objetivos prioritarios del Grupo es la gestión del capital humano, impulsando la mejora continua en los estándares éticos que afectan a los empleados en el campo de la igualdad de oportunidades, en el desarrollo profesional y personal, en el impulso y la mejora de la capacidad de trabajo en equipo, en el clima laboral y en el grado de satisfacción, siendo una de sus finalidades el desarrollo de su sentido de pertenencia y de implicación con los valores de la organización.

### Perfil de la plantilla

A cierre del ejercicio 2017, el Grupo Unicaja Banco contaba con una plantilla total de 6.452 empleados. El 99,9% de los ocupados tiene carácter estructural. La edad media de la plantilla se sitúa en 45,5 años y la antigüedad media en 18,6 años, si bien el 19,1% de los empleados tiene una antigüedad inferior a 10 años, elevándose este porcentaje hasta el 22,1% en el caso de las mujeres. El peso relativo de las mujeres se sitúa en el 48,7%, porcentaje que viene aumentando durante los últimos años.

#### Distribución de la plantilla por sexo y tramos de edad

##### GRUPO UNICAJA BANCO

| Edad (años)            | Hombres      | Mujeres      |
|------------------------|--------------|--------------|
| De 25 a 30             | 7            | 12           |
| De 31 a 35             | 110          | 205          |
| De 36 a 40             | 549          | 794          |
| De 41 a 45             | 699          | 777          |
| De 46 a 50             | 735          | 618          |
| De 51 a 55             | 684          | 520          |
| De 56 a 60             | 457          | 147          |
| Más de 60              | 117          | 21           |
| <b>Total plantilla</b> | <b>3.358</b> | <b>3.094</b> |



Por otro lado, en 2017 la tasa de rotación externa de empleados ha sido del 0,10% en Unicaja Banco, ya que sólo se han producido cuatro bajas voluntarias en el ejercicio. Por su parte, la tasa de rotación interna se situó en el 27,5%. En EspañaDuro no se han producido bajas voluntarias en 2017, siendo su tasa de rotación interna del 34,8%.

El 90,7% de la plantilla de Unicaja Banco y el 74,7% de EspañaDuro desarrollan su actividad en la Comunidad Autónoma de Andalucía y de Castilla y León, respectivamente, en correspondencia con la distribución geográfica de la estructura operativa y comercial de ambas entidades.

### Formación y planes de carrera

Para el Grupo, la formación representa un compromiso con su equipo humano, siendo concebida, por tanto, como una inversión orientada a proporcionar respuestas a las necesidades mostradas por los clientes y a la cobertura de las expectativas individuales de todos los profesionales que trabajan en el mismo, con el fin de facilitar el desarrollo y crecimiento personal y profesional permanente, y el aprovechamiento del conocimiento y del potencial individual y colectivo de la plantilla. En este sentido, el Grupo Unicaja Banco ha realizado un año más un gran esfuerzo formativo, materializado en un nuevo Plan Anual de Formación. Así, durante 2017, se ha invertido en formación más de un millón de euros, impartándose, prácticamente a la totalidad de la plantilla, en torno a 410.000 horas de formación.

Las principales actuaciones en materia de formación para el Grupo se han articulado en torno a los siguientes ejes:

- Asesoramiento financiero: a fin de proporcionar un servicio integral, personalizado y de calidad a los clientes.
- Requerimientos normativos: con objeto de anticipar y adecuar proactivamente las estructuras operativas a las nuevas exigencias y a las necesidades que puedan mostrar los clientes.
- Planes de carrera profesional: en la búsqueda del desarrollo profesional de la plantilla.
- Formación en seguros (seguros de ahorro, seguros ligados a operaciones de activo, novedades en su comercialización...).
- Gestión de Clientes (caracterización: entrenamiento comercial y herramienta de caracterización).

En 2017, Unicaja Banco ha continuado con el desarrollo de Uniecampus, espacio virtual de gestión del conocimiento, capaz de aglutinar, sistematizar, interrelacionar, promover, atraer, integrar y difundir las principales fuentes formativas conectadas con la actividad de la Entidad.

Unicaja Banco mantiene acuerdos de colaboración con diversas Universidades implantadas en las provincias que constituyen su ámbito de actuación, mediante los cuales, durante 2017, 29 alumnos que cursan estudios universitarios vinculados a la actividad financiera tuvieron oportunidad de realizar prácticas en la Entidad complementando su formación teórica.

Asimismo, el Grupo Unicaja Banco potencia el reconocimiento del desempeño mediante la puesta en marcha de distintos sistemas y planes de desarrollo de carreras profesionales para la red de oficinas y para las unidades de apoyo al negocio, en los que tienen cabida los programas de gestión de habilidades y competencias profesionales, que son independientes de los previstos por el convenio colectivo y tienen por objeto facilitar la progresión profesional. Asimismo, mantiene los denominados Bancos de Talento Directivo y Comercial en los que se identifica sistemáticamente, y con independencia del puesto actual, a los profesionales que tienen mayor potencial de desarrollo.



Se adjunta a título resumido las principales magnitudes indicadas anteriormente:

| Grupos de interés      |                                                     | 31.12.2017 |
|------------------------|-----------------------------------------------------|------------|
| Empleados              |                                                     | Grupo      |
| Perfil de la plantilla | Nº empleados                                        | 6.452*     |
|                        | Distribución plantilla (hombres/mujeres) (%s/Total) | 52 / 48    |
|                        | Edad media plantilla (años)                         | 45,7       |
| Formación              | Inversión en formación (millones de euros)          | 1,28       |
|                        | Horas de formación                                  | 412.884    |

\*Unicaja Banco + EspañaDuro

### Política retributiva

La vigente Política de remuneraciones asociada a la gestión del riesgo aplicable al denominado “Colectivo Identificado” se corresponde con lo establecido en la Directiva 2013/36/UE y sus normas de transposición. El “Colectivo Identificado” está formado por los integrantes del Consejo de Administración, el personal de alta dirección y las categorías de empleados cuyas actividades profesionales incidan de manera significativa en el perfil de riesgo a nivel de grupo, sociedad matriz y filiales.

Adicionalmente, tanto por la remisión de la Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades de Crédito como por el carácter cotizado de la Sociedad, se tienen en cuenta, en relación con los Consejeros, las disposiciones de la Ley de Sociedades de Capital.

La política retributiva general del Unicaja Banco se determina atendiendo, además, a las condiciones establecidas en el convenio colectivo aplicable y a los pactos laborales internos adoptados con la representación de los trabajadores. Igualmente, esta política se apoya en el nivel de responsabilidad del puesto y en la evolución profesional de cada empleado, evitando discriminaciones de cualquier tipo. En este sentido, no existen diferencias salariales por razones de sexo en ningún caso.

Los objetivos que se persiguen con las prácticas retributivas aplicadas son la retención y atracción de talento y, en general, la compensación adecuada del esfuerzo individual, tanto desde el punto de vista de la consecución de resultados como de los comportamientos aplicados para la obtención de los mismos.

La totalidad de la plantilla queda sujeta a la aplicación de esquemas de incentivos. La retribución variable no se encuentra vinculada, por el momento, al cumplimiento de objetivos de carácter medioambiental.

La retribución salarial inicial correspondiente al último nivel del Grupo I prácticamente duplica el salario mínimo interprofesional vigente en España en 2017.

### Seguridad y salud laboral

El Grupo Unicaja Banco considera la promoción de la seguridad y la salud laboral como uno de los principios básicos y objetivos fundamentales, como se declara en la Política de Prevención de Riesgos Laborales, en la que se consagra: la responsabilidad de la protección de la salud y de la mejora de las condiciones de trabajo como compromiso de la Dirección y de la plantilla, el establecimiento, y posterior divulgación de procedimientos que permitan adaptar, de forma permanente, la Política, programas y acciones preventivas a los requerimientos legales y la inclusión de la gestión de la prevención de riesgos laborales en el diseño de la política integral de Recursos Humanos. Para la consecución de los objetivos descritos, se emplearán los medios humanos y materiales que sean necesarios. El Sistema de Gestión de la Prevención, basado en la norma de certificación internacional OHSAS 18001 en el caso de Unicaja Banco, se actualiza de forma periódica y permanente, adaptándolo al desarrollo normativo y aplicando el



progreso tecnológico. Igualmente, se realizarán auditorías del sistema de prevención que den cumplimiento a la política preventiva.

La siniestralidad laboral en Unicaja Banco es muy reducida, propia de las actividades administrativas, ejerciendo una influencia significativa las prácticas preventivas puestas en práctica, como muestra el hecho de que las jornadas perdidas por accidente laboral o *in itinere* suponen el 0,05% de las jornadas teóricas totales, situándose el índice de incidencia en 2017 en el 0,36%. Igualmente reducido es el absentismo laboral causado por enfermedades comunes y accidentes no laborales, situándose su tasa en el 3,7% de las jornadas teóricas de 2017, lo que equivale a 35.628 jornadas de trabajo. En el caso de EspañaDuro las jornadas perdidas por accidente laboral o *in itinere* suponen el 0,02% de las jornadas teóricas totales, situándose el índice de incidencia en 2017 en el 0,29%. Igualmente reducido es el absentismo laboral causado por enfermedades comunes y accidentes no laborales, situándose su tasa en el 0,64% de las jornadas teóricas de 2017, lo que equivale a 28.862 jornadas de trabajo.

Dentro del Sistema de Gestión de Prevención, se dispone de un Plan de Prevención anual, un Manual de Procedimientos para el cumplimiento estructurado y sistemático de todos los requisitos establecidos en la legislación de prevención de riesgos laborales vigente, un Manual de Funcionamiento del Sistema, un Protocolo de actuaciones a seguir en caso de violencia y agresiones externas y un Protocolo para la prevención del acoso moral y/o psicológico en el trabajo.

#### Prevención de prácticas no éticas

En el Grupo Unicaja Banco se observan rigurosamente las normas de comportamiento relacionadas con la prevención de prácticas no éticas y del blanqueo de capitales. Estas normas vienen recogidas, fundamentalmente, en los códigos de conducta, en el plan de prevención de riesgo penal y reacción ante el incumplimiento, en el reglamento interno de conducta en el ámbito del mercado de valores y en la normativa de prevención del blanqueo de capitales, de cuyo cumplimiento es informado periódicamente el Consejo de Administración.

Para asegurar el cumplimiento de estas normas se ha establecido un plan de supervisión anual, extendido a las actuaciones realizadas en la red comercial, unidades de negocio centralizado, unidades de apoyo al negocio y empresas del Grupo Unicaja Banco, cuya configuración y seguimiento de su ejecución están encomendados a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo.

Durante 2017 no se han impuesto sanciones de índole laboral en relación con los incumplimientos relacionados con la normativa general y los códigos internos de prevención de prácticas deshonestas y corrupción, por lo que no ha sido necesario adoptar medidas al respecto.

En este periodo se ha suscrito un Acuerdo Colectivo entre el Grupo Unicaja Banco y la representación de los trabajadores en la empresa, por medio del cual se han consensuado determinados aspectos relacionados con el programa formativo en Asesoramiento Financiero (MiFID II), que debe ser realizado por la plantilla, de conformidad con las Directrices elaboradas por la Autoridad Europea de Valores y Mercados (ESMA), habiéndose introducido diversas mejoras en algunos aspectos del programa de formación que tienen incidencia en las condiciones laborales de la plantilla.

#### Beneficios sociales

La plantilla del Grupo Unicaja Banco disfruta de una serie de beneficios sociales que superan los legalmente establecidos e incluyen, entre otros: excedencia por cuidado de hijos, excedencia voluntaria, excedencia forzosa, fondo común de quebranto de moneda, tarjetas de pago con condiciones especiales, préstamos hipotecarios y personales a tipos reducidos, préstamos y anticipos salariales y sociales, seguro de vida colectivo complementario, ayudas por nupcialidad, natalidad, estudios de empleados e hijos y guardería.



En 2017, en el Grupo Unicaja Banco se han concedido 1.219 préstamos de convenio (anticipos sociales, préstamos sociales y convenio vivienda fijados en el convenio colectivo) por un importe de 43,9 millones de euros. Se han aprobado también 909 operaciones de préstamo libre a empleados, por un importe de 19,5 millones de euros.

Por otra parte, las aportaciones a planes de pensiones de empleados de Unicaja Banco ascendieron a 9,6 millones de euros. En este sentido cabe destacar que el Fondo de Pensiones de Empleados de Unicaja (Unifondo V) obtuvo el Premio Plata al Mejor Fondo de Pensiones de Tamaño Pequeño de Europa (Small Pension Fund) otorgado por la revista IPE (Investment & Pensions Europe).

## COMPROMISO CON LOS TERRITORIOS

### APOYO A LAS EMPRESAS Y EMPRENDEDORES

Como se ha señalado anteriormente, el Grupo Unicaja Banco apuesta decididamente por las empresas y emprendedores. A la propia oferta crediticia, en la que tiene cabida la concesión de microcréditos, se suma la canalización de las ayudas concedidas por las Administraciones Públicas. En este marco se encuentran los convenios suscritos con el Banco Europeo de Inversiones (BEI), el Instituto de Crédito Oficial (ICO), Iberaval y SAECA, entre otros.

En el ejercicio de su compromiso con el tejido empresarial, el Grupo ha colaborado financieramente en el desarrollo de múltiples iniciativas canalizadas a través de organizaciones empresariales.

En conjunto, el Grupo ha aportado financiación a pymes y a autónomos con un saldo vivo por importe superior a los 4.200 millones de euros en 2017.

### PARTICIPACIONES EMPRESARIALES

Además del desempeño de su papel en la cobertura de las necesidades de financiación y la prestación de una extensa gama de servicios al sector empresarial en distintas vertientes, el Grupo Unicaja Banco se ha implicado directamente en la actividad productiva a través de la creación y promoción de iniciativas empresariales, y el mantenimiento de participaciones en el capital. Al cierre del ejercicio 2017, la cartera de participaciones directas del Grupo se materializaba en 138 empresas, en gran parte pymes, con una inversión total superior a los 2.058 millones de euros.

Aplicando criterios de eficiencia económica y de búsqueda de alternativas rentables de inversión, compatibles con el desarrollo de proyectos empresariales regionales significativos, el Grupo ha materializado sus participaciones en empresas nacionales y regionales en sectores de interés estratégico para Andalucía, Castilla y León, y otros territorios de implantación, con un alto potencial de generación de riqueza y empleo. En este sentido, el Grupo Unicaja Banco mantiene en su cartera inversiones en empresas de sectores como los de aeronáutica, agroalimentación, infraestructuras, servicios públicos, energético, sociedades de capital-riesgo, turístico y parques tecnológicos, entre otros.

El compromiso del Grupo con el desarrollo de las infraestructuras queda patente a través de la participación en los principales proyectos de autopistas articuladoras del territorio y de la red de





transportes y comunicaciones nacional, y de prestación integral de servicios (aparcamientos, agua, limpieza, promoción local, asesoramiento...).

El Grupo contribuye, igualmente, a fortalecer la industria agroalimentaria, con la participación en grandes grupos con proyección y dimensión para operar en mercados supranacionales, y en empresas dedicadas a la investigación aplicada al sector y a la mejora de los circuitos de comercialización internacional de los productos.

Asimismo, se apuesta por un sector clave para la economía española como es el turístico, con el mantenimiento de participaciones en empresas vinculadas al desarrollo de estas actividades terciarias.

También se apuesta por el desarrollo de la industria de los servicios financieros ampliando su capacidad de oferta a los agentes económicos a través de las filiales y participaciones de la Corporación Alteria, parte integrante del Grupo. En el ejercicio de su política de apoyo al tejido empresarial, el Grupo participa en sociedades orientadas a la creación y consolidación de empresas y proyectos innovadores, en parques tecnológicos, y en el desarrollo de proyectos inmobiliarios, fundamentalmente a través del grupo Acinipo.

Las actuaciones anteriormente descritas se complementan con la participación en proyectos que contribuyen al desarrollo sostenible, como son los relacionados con la generación de energías renovables. También contribuye al desarrollo del sistema financiero de una nación en vías de desarrollo como El Salvador a través de la participación en un proyecto de microcréditos vinculado al emprendimiento, que ha contribuido al desarrollo económico del país en los últimos 16 años.

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

### VIVIENDA SOCIAL

El Grupo Unicaja Banco ha desarrollado igualmente líneas de financiación y apoyo a las familias, entre ellas las relativas a la vivienda de carácter social. El Grupo viene desarrollando un conjunto de medidas -renegociación de las condiciones financieras, reestructuración y refinanciación de deudas, dación en pago y alquiler social- orientadas a facilitar que los clientes en situación de dificultad económica coyuntural puedan satisfacer el cumplimiento de las obligaciones derivadas de los préstamos hipotecarios destinados a la adquisición de su vivienda habitual, de las que se han beneficiado más de 3.000 familias.

El Grupo está adherido al Código de Buenas Prácticas, establecido en el Real Decreto Ley 6/2012 de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos; con las modificaciones posteriores introducidas por la Ley 1/2013, de 14 de mayo, por el Real Decreto-Ley 1/2015, de 27 de febrero y por el Real Decreto-Ley 5/2017, de 17 de marzo.

Adicionalmente, el Grupo ha continuado con su adhesión al Convenio del Fondo Social de Viviendas (FSV), destinadas al alquiler para familias en situación de especial vulnerabilidad. Esta iniciativa se suma a los esfuerzos que especialmente desde el comienzo de la crisis se vienen desplegando a favor de los colectivos más desfavorecidos y afectados por ella, como refinanciaciones, períodos de carencia, daciones en pago con carácter voluntario o la adquisición de vivienda para su posterior alquiler social al deudor. A



cierre de 2017, el 63% de las viviendas del FSV del Grupo han sido adjudicadas, el 83,5% en el caso de Unicaja Banco.

El Grupo continúa con la aportación de 350 viviendas al FSV, que pueden ser ocupadas en régimen de alquiler, por importe de entre 150 y 400 euros mensuales, en función de los ingresos de los arrendatarios, por familias que hayan perdido su vivienda debido al impago de su préstamo hipotecario y se encuentren en situación de especial vulnerabilidad.

## FOMENTO DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA

El Grupo, principalmente a través de Unicaja Banco, lleva más de una década desarrollando programas de educación financiera, a través de cursos, publicaciones y un portal en Internet (Edufinet), de orientación general, complementado con otros de contenidos específicos para empresarios y emprendedores (Edufiemp) y para estudiantes (Edufinext).



En 2017 se ha conmemorado el décimo aniversario de Edufinet, consolidándose como proyecto de difusión de conocimientos relativos a la operatoria del sistema financiero y al fomento de la cultura financiera. Desde su creación, este portal ha sido visitado por aproximadamente 6,8 millones de personas de casi 180 países, con más de 13 millones de páginas vistas. Asimismo, desde el inicio del proyecto, han participado más de 117.500 personas en encuentros presenciales (de las que 86.500 corresponden al colectivo de jóvenes), entre los que destacan las Jornadas de Educación Financiera para Jóvenes, y se han publicado diversas obras divulgativas, entre las que se distinguen la Guía Financiera (5 ediciones), la Guía Financiera para Empresarios y Emprendedores (2 ediciones) y el Cómic “Educación financiera en la ciudad” (1 edición). Este proyecto ha sido galardonado en 2017 por la revista “Actualidad Económica” por su labor de realización y difusión de la educación financiera.

Con relación al número de beneficiarios del proyecto Edufinet durante el año 2017, destaca una participación de más de 19.000 jóvenes estudiantes y en torno a 4.600 dentro del segmento de universitarios, adultos, empresarios y emprendedores.

A lo largo del citado ejercicio se han impartido cursos, entre otras, en la Universidad de Málaga, en la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), en las Universidades de León y Salamanca, y se han visitado diversos centros educativos de las Comunidades de Andalucía, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Extremadura, Ceuta y Melilla con las Jornadas de Educación Financiera para Jóvenes. En el apartado institucional, hay que destacar que durante 2017 se adhirieron al Proyecto Edufinet la Universidad de Granada y la Universidad de Burgos.

Asimismo, el Grupo participa, a través de la CECA, en la Red Española de Educación Financiera, plataforma web que pretende albergar todos los proyectos que en materia de educación financiera se estén realizando en España, permitiendo el intercambio de información entre los usuarios participantes y facilitando documentación sobre la materia.



## PROVEEDORES

La contratación de proveedores es llevada a cabo con total transparencia, fomentando la competencia y la igualdad de oportunidades. El Grupo mantiene relaciones con proveedores respetuosos con la legislación laboral vigente y con los derechos humanos, además de con los principios sociales y ambientales promovidos por las Naciones Unidas.

Uno de los elementos clave del compromiso del Grupo Unicaja Banco con sus proveedores es la atención a los plazos de pago y a las condiciones acordadas contractualmente, que son negociadas de forma individualizada. Por otra parte, se cuenta, en particular, con proveedores locales del ámbito de actuación del Grupo, siempre que ello resulte posible.

## APOYO A PROVEEDORES LOCALES

En 2017, el importe total de los bienes y servicios adquiridos por el Grupo Unicaja Banco ascendió a 184,1 millones de euros. El 40,1% del total corresponde a proveedores cuyo volumen de facturación ha sido inferior a 1,5 millones de euros.

En cuanto al impacto a nivel local, el porcentaje del volumen de compras en el Grupo que representan proveedores españoles se sitúa en el año 2017 en un 98,56%. Prácticamente la totalidad de los proveedores dispone de una sede operativa en España.

## PERIODO MEDIO DE PAGO A PROVEEDORES

El pago medio a proveedores del Grupo Unicaja Banco durante el ejercicio 2017 es de 20,49 días, por debajo del máximo legal de 60 días establecido en la Ley 15/2010, de 5 de julio, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales. El cálculo del pago medio se ha realizado conforme a lo establecido en dicha ley.

## IMPUESTOS Y COTIZACIONES SOCIALES

La metodología de la “Contribución Tributaria Total” o “Total Tax Contribution” mide el impacto total que representa el pago de impuestos por parte de una compañía, un grupo de entidades o un sector de actividad. Esta valoración se realiza desde el punto de vista de la contribución total de los impuestos satisfechos a la Hacienda Pública de un modo directo o indirecto, y siempre como consecuencia de la actividad económica realizada por las entidades. Para su cuantificación se ha aplicado un criterio de caja, por lo que los impuestos se imputan a cada año natural.

Durante el año 2017, la contribución fiscal del Grupo Unicaja Banco ascendió a 164,52 millones de euros. En dicho importe se incluyen los pagos realizados en concepto de Impuesto sobre Sociedades, el Impuesto sobre los Depósitos de las Entidades de Crédito, el IVA soportado no deducible, las cotizaciones a la Seguridad Social, y otros impuestos de carácter local o regional, entre ellos, el Impuesto sobre Actividades Económicas y el Impuesto sobre Bienes Inmuebles.



## EMPLEO DEL COLECTIVO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

A 31 de diciembre de 2017, el Grupo Unicaja Banco cumplía con lo establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social. En Unicaja Banco se cumple con la cuota de reserva establecida equivalente al 2% de la plantilla en empresas con más de 50 trabajadores, y la obligatoriedad de impulsar la integración social y laboral de las personas con discapacidad, además de reforzar los conceptos de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal. Por otra parte, Unicaja Banco colabora con asociaciones de utilidad pública cuyo objeto social es la formación profesional, la inserción laboral y la creación de empleo en favor de las personas con discapacidad. Por parte de EspañaDuro, a fecha 31 de diciembre de 2017, disponía del Certificado de Declaración de Excepcionalidad y Adopción de Medidas Alternativas emitida por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social para el cumplimiento alternativo de la cuota de reserva a favor de los trabajadores con discapacidad conforme a lo establecido en el Real Decreto 364/2005, de 8 de abril, a través de la adopción de las medidas alternativas. Dicho Certificado fue aprobado con fecha 15/07/2015, con una vigencia de 3 años.

## COLABORACIONES

El Grupo Unicaja Banco mantiene actividades de colaboración con distintas instituciones y asociaciones para la promoción de la actividad económica, financiera, académica, social, deportiva y, en general, de desarrollo territorial y económico. La participación puede formalizarse de distintas formas: adhesión a pactos o declaraciones internacionales y códigos de conducta, integración en redes sectoriales y grupos de trabajo especializados, o establecimiento de convenios de colaboración institucional que facilitan la articulación con los principales grupos de interés.

## COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

### PROGRAMAS DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

**E**L Grupo Unicaja Banco, consciente de la importancia de preservar el Medio Ambiente, persigue la potenciación de aquellas iniciativas y actuaciones que estén encaminadas a su conservación y protección. Este compromiso se recoge en la Política Ambiental de la matriz, publicada en la página web corporativa.

El Grupo promueve la financiación de proyectos que contribuyan a mejorar la eficiencia energética y a alcanzar una mayor sostenibilidad ambiental a largo plazo, además de integrar los riesgos ambientales y sociales en el análisis de riesgo de la financiación de proyectos de inversión. Promueve, igualmente, la gestión eficiente de los recursos para minimizar el impacto ambiental. En línea con los principios establecidos en la Política Ambiental, el Grupo trabaja por disminuir la huella ambiental generada en el proceso de su actividad, reduciendo las emisiones producidas y gestionando de manera óptima la generación de residuos. Por último, se fomenta una actitud responsable entre los empleados y la sociedad en general, con la publicación de recomendaciones y buenas prácticas en materia de reciclaje y con la incorporación de cláusulas relacionadas con el compromiso ambiental en la contratación con proveedores.

## POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL

La política ambiental del Grupo se sustenta en los siguientes principios:

1. Promover la mejora continua en materia de Medio Ambiente, adoptando prácticas sostenibles y contribuyendo a la mejora de la responsabilidad social.
2. Desarrollar todas las actividades dentro de un marco global de protección del medio ambiente, fomentando el principio de prevención y control de la contaminación, así como un uso eficiente de los recursos naturales y energéticos.
3. Actuación rápida y responsable en la corrección de incidentes que puedan suponer un riesgo para la salud, la seguridad o el medio ambiente, informando con rapidez a las autoridades y a las partes afectadas.
4. Garantizar el cumplimiento de la legislación, reglamentación y disposiciones vigentes en materia de medio ambiente que nos sean de aplicación, así como de otros requisitos que voluntariamente se suscriban.
5. Promover la implicación y sensibilización ambiental de todo el personal del Grupo, integrando la variable ambiental de la actividad diaria y en las relaciones con los grupos de interés, potenciando la reutilización y el reciclaje de materiales.
6. Impartir formación a los empleados en materia de medio ambiente, atendiendo a su nivel de responsabilidad, proporcionándoles los conocimientos necesarios para la implantación y seguimiento de buenas prácticas medioambientales.
7. Colaborar con los clientes, los proveedores, otras instituciones financieras, las administraciones públicas y con la sociedad en general en todo lo que respecta a reducción de riesgos ambientales y la promoción del desarrollo sostenible.
8. Incorporar los criterios ambientales en la toma de decisiones sobre adjudicaciones de contratos de prestación de servicios.
9. Establecer programas donde se marquen objetivos y metas anuales, suscritos voluntariamente, conducentes a la mejora continua del desempeño ambiental, llevando a cabo auditorias y auto-evaluaciones rigurosas del cumplimiento de nuestra Política Ambiental y emitiendo informes de seguimiento.
10. Poner a disposición de todas las partes interesadas la “Política Ambiental”.

Los principios definidos en la Política Ambiental han sido difundidos, además de entre el personal, a clientes y proveedores, a los que se les solicita la adhesión a una serie de pautas de actuación respetuosas con el medio ambiente. Desde el año 2009 Unicaja Banco tiene implantado un Sistema de Gestión Ambiental según el estándar internacional ISO 14001 y certificado por AENOR. Se pone de manifiesto con ello la sensibilidad y respeto de la Entidad hacia el medio ambiente, así como el compromiso a largo plazo adquirido, de cara a la reducción de su impacto ambiental y contribución al desarrollo sostenible.

El Sistema de Gestión Ambiental es de aplicación a todas las actividades, productos y servicios de Unicaja Banco que interactúen o puedan interactuar con el medio ambiente en los siete centros comprendidos en el ámbito de aplicación (incluyendo las operaciones de mantenimiento y soporte de instalaciones): la sede central de Avda. de Andalucía, el edificio Eurocom, la oficina central y las plantas baja y primera de Acera de la Marina, todos ellos en Málaga capital; fuera del área metropolitana de Málaga, el Centro de Procesos de Datos -CPD- en Ronda, el Centro Logístico de Humilladero, la sede



operativa de Cádiz y la sede operativa de Antequera. El porcentaje de empleados de Unicaja Banco cubierto por el sistema de gestión ambiental ISO 14001 es de un 21%.

Dentro del Plan de Gestión Ambiental 2017-2020, está previsto ampliar el alcance del certificado de gestión ambiental hasta alcanzar los 9 edificios certificados.

## Indicadores

### Papel y recogida de residuos

El papel es la única materia de cuyo consumo, 467.324 kilogramos en 2017, pudiera derivarse un impacto apreciable. Para reducirlo, se utiliza papel ecológico libre de cloro, con certificados FSC y PEFC, que garantizan su procedencia de explotaciones forestales sostenibles, de acuerdo a estándares internacionales, y se contiene su consumo mediante una intensa aplicación de las tecnologías de la información. En este ámbito es destacable la accesibilidad a servicios, información y operaciones a través de la web, la transmisión de información interna y externa mediante el correo electrónico, y las facilidades de envío de mensajes a teléfonos móviles. Asimismo, se ha suspendido la emisión de las nóminas de empleados y certificados fiscales en papel, sustituidos por el servicio de consulta de nóminas on-line a través del portal del empleado.

Por otro lado, se han establecido contenedores debidamente identificados para la recogida de papel, plástico, materia orgánica y tóner. En el ámbito de residuos procedentes de sistemas informáticos (discos duros, tarjetas de almacenamiento, teclados, etc.), el volumen total generado en 2017 fue de 541.913,4 kg por el Grupo.

### Energía eléctrica

En el año 2017, como en años anteriores, se continuaron llevando a cabo diversas actuaciones orientadas a garantizar un consumo eficiente y a sensibilizar a la plantilla sobre su importancia. Entre ellas se encuentran las siguientes:

- Sustitución de equipos de aire acondicionado, por sistemas VRV, multi-splits, con gas ecológico, un tipo de sistema de climatización central con posibilidad de discriminación por zonas, mucho más eficiente.
- Incorporación de aparatos de iluminación con sistemas Leds, tanto en equipos del interior de las oficinas como en el exterior (rótulos y banderolas). Acompañados de la instalación de detectores de presencia, para el control de la iluminación.
- Continuación con la implantación de sistemas domóticos "DOMOWEB" para el control de horario de encendido y apagado de equipos de climatización e iluminación.

El consumo anual en el Grupo ha sido de 45.568 MWh. Las emisiones de Gases Efecto Invernadero asociadas a este consumo eléctrico (emisiones indirectas) se han estimado en 6.835,2 t CO<sub>2</sub><sup>1</sup>, que corresponderían a 1.06 t CO<sub>2</sub> / por empleado.

---

<sup>1</sup> Para su cálculo se ha tenido en cuenta el factor de emisión publicado por la Oficina Española de Cambio Climático para Iberdrola Clientes, como empresa proveedora, año 2016.



## Agua

El volumen de agua consumido es de 74.825 m<sup>3</sup> en el Grupo, muy modesto en relación con la dimensión empresarial, el número de empleados y el número de establecimientos de la red comercial, dado el mencionado carácter típico de las actividades de oficina. No obstante, se vienen adoptando diversas prácticas favorables a la reducción del consumo, como la instalación de grifos con apertura temporizada modelos "eco", la utilización de cisternas de doble descarga e incorporación de boquillas difusoras de aire en los grifos y el desarrollo de revisiones periódicas de las instalaciones para controlar posibles fugas, tanto en red, como en aparatos y sanitarios.

## OTRAS PRÁCTICAS DE ACTUACIÓN

### DIVERSIDAD

La diversidad es un principio rector de las Políticas de Recursos Humanos de Grupo Unicaja Banco, incorporado en su Código de Conducta para garantizar la no discriminación.

Son referencias básicas de gestión de la diversidad y la inclusión, en el convencimiento de que la integración de profesionales de perfiles variados contribuye a crear planteamientos diferenciales y mayor valor para el Grupo Unicaja Banco, en el marco de los procesos y procedimientos de decisión establecidos. Se trata de atraer y retener el talento femenino e impulsar la igualdad de género, y, asimismo, se compromete con la política de inclusión de personas con discapacidad en los recursos humanos.

En cuanto a las personas que integran el Consejo de Administración y determinados puestos de dirección considerados clave se vela por que los procedimientos de selección favorezcan la diversidad de experiencias y de conocimientos, faciliten la selección de Consejeros del sexo menos representado y, en general, no adolezcan de sesgos implícitos que puedan implicar discriminación alguna.

### RESPONSABILIDAD FISCAL

**E**n 2017 se aprobó la Estrategia Fiscal de Unicaja Banco por parte del Consejo de Administración, incorporándose al Sistema de Gobierno Corporativo, en aplicación del artículo 529 ter. 1.i de la Ley de Sociedades de Capital.

Integran la Estrategia Fiscal los siguientes principios que rigen su actuación como obligado tributario:

1. La responsabilidad fiscal forma parte de la responsabilidad social corporativa de la Entidad.
2. El Banco respeta en sus actuaciones la normativa tributaria, sin recurrir a prácticas de estrategia fiscal agresiva.
3. Prudencia, entendida básicamente como el principio de precaución en la asunción del riesgo.
4. Integridad, como manifestación de la ética en las actuaciones de la Entidad y en sus relaciones con los clientes, inversores y accionistas, así como con cualquier otra parte con la que se mantengan relaciones económicas.



5. Optimización de la carga tributaria del Banco.
6. Exactitud y veracidad de la información tributaria.
7. Cooperación con la Administración en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.
8. Eficiencia en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Unicaja Banco se encuentra adherida, desde diciembre de 2017, al Código de Buenas Prácticas Tributarias, aprobado por el Foro de Grandes Empresas según la redacción propuesta por la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT). Con dicha adhesión se adoptan todas aquellas buenas prácticas que permitan una adecuada prevención y reducción de los riesgos fiscales y reputacionales, de manera que se genere una mayor seguridad jurídica y económica para la Entidad y para la sociedad.

## DERECHOS HUMANOS

**E**l Grupo Unicaja Banco manifiesta su compromiso con los Derechos Humanos a través de su Política de Responsabilidad Social Corporativa. Entre sus principios se encuentra el de respetar los derechos humanos y los derechos laborales en todos los territorios en los que está presente, con el desarrollo de un marco favorable de relaciones basado en la igualdad de oportunidades, la no discriminación, la protección de los datos de carácter personal, el respeto a la diversidad y la libertad de representación sindical, y la comunicación con el equipo humano. Además, se incorporan referencias a la protección de los derechos humanos y los derechos de los trabajadores en el Código de Conducta del Grupo.

Asimismo, se valora en la homologación a aquellos proveedores que demuestren un compromiso con sus empleados, la calidad y el medioambiente, entre otros aspectos, evitando la contratación con aquellos proveedores de los que se tenga constancia de que han incurrido en algún incumplimiento legal, fiscal, laboral, ambiental, en materia de seguridad, salud o derechos humanos.

## PREVENCIÓN DE CONDUCTAS ILEGALES

**U**nicaja Banco ha creado, dentro de la Dirección de Cumplimiento Normativo, el Área de Conducta, Riesgo Legal y Regulación Bancaria, que tiene, entre otras funciones, las de prevención del riesgo penal, observancia del cumplimiento del Código de Conducta, el desarrollo de las políticas, procedimientos y esquemas de gobernanza necesarios para responder de forma adecuada al riesgo de conducta por parte de la Sociedad y, entre ellas, la política de conflictos de interés.

Dentro del Programa de Prevención del Riesgo Penal, la Sociedad ha establecido un Canal de Cumplimiento, bajo la supervisión del Comité de Prevención del Riesgo Penal, que permite a los empleados, directivos y administradores, a través de un canal interno (Intranet corporativa), comunicar a dicho Comité, de forma confidencial, las irregularidades que adviertan de potencial trascendencia penal, así como formular consultas relacionadas con el Código de Conducta del Grupo. Asimismo, se ha habilitado un canal externo (habilitado en la web de Unicaja Banco), para terceros ajenos a la organización y distintos de los previstos para el canal interno, a través del cual podrán comunicar posibles irregularidades susceptibles de generar un riesgo penal.

La totalidad de los empleados han sido informados, a través de las correspondientes circulares internas, de la implantación del Programa de Prevención del Riesgo Penal en su conjunto y, en especial,





de la habilitación del Canal de Cumplimiento, como medio para la comunicación de actuaciones que puedan ser constitutivas de ilícito penal, así como para cursar consultas y comunicar posibles infracciones relacionadas con el Código de Conducta.

Desde la puesta en marcha, en 2016, del Programa de Formación para la Prevención del Riesgo Penal, a través de la metodología *e-learning* y dirigida a la totalidad de la plantilla, se ha dotado de contenidos formativos específicos a la Escuela de Prevención del Riesgo Penal, accesible a la plantilla a través del Portal de Formación de Uniecampus.

EspañaDuero cuenta con su propio sistema de prevención del riesgo penal, que se inspira en lo esencial en el de Unicaja Banco.

### Lucha contra la corrupción y el soborno

El Grupo Unicaja Banco cuenta, a efectos de lo previsto en este apartado, con la siguiente normativa interna:

- Código de Conducta del Grupo Unicaja Banco
- Manual para la Prevención del Riesgo Penal y la Reacción ante el Incumplimiento (Unicaja Banco, EspañaDuero)
- Protocolo Interno para la Prevención y la Detección de Delitos (Unicaja Banco, EspañaDuero)
- Canal de Cumplimiento (Unicaja Banco, EspañaDuero)

Durante 2017 el Comité de Prevención del Riesgo Penal de Unicaja Banco, en particular, ha llevado a cabo actuaciones en las siguientes áreas:

- Mejora del funcionamiento operativo del Canal de Cumplimiento.
- Seguimiento e implicación en el programa formativo de empleados y directivos.
- Conocimiento de las novedades jurisprudenciales y doctrinales más significativas en este ámbito.

Los principales riesgos penales se han identificado y descrito en los respectivos mapas de riesgos del Protocolo Interno.

Unicaja Banco está estudiando la adopción de un marco de referencia completo, de acuerdo con los estándares internacionales en materia de *compliance*, que le permita disponer de una herramienta de gestión del riesgo penal adecuada y alineada con las mejores prácticas en este ámbito.

Anexos





## ALCANCE DEL INFORME

Mediante este Informe de Responsabilidad Social Corporativa se pretende ofrecer una visión global de la evolución del Grupo Unicaja Banco en el ejercicio 2017 (de 1 de enero de 2017 a 31 de diciembre de 2017), de su modelo de gestión, de su posicionamiento relativo en el sistema financiero español, así como del ejercicio de su responsabilidad social corporativa en sus diferentes ámbitos de aplicación. Atendiendo a lo anterior, el Informe contiene la información económico-financiera más relevante y los aspectos básicos relativos al gobierno corporativo y a los aspectos sociales y medioambientales.

La información recogida procede de registros contables y documentales, de reglamentos, de procedimientos y de normas aprobadas por el Consejo de Administración u otros órganos competentes, así como de sus informes regulares de control y seguimiento. A fin de garantizar la máxima transparencia, se proporciona, adicionalmente, información empleada por la Alta Dirección, plasmada en documentos elevados al Consejo de Administración, en comunicaciones remitidas a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), junto con declaraciones de los máximos responsables de diversas Direcciones Generales, Direcciones Corporativas y Departamentos. La exposición de los aspectos económicos, sociales y ambientales se ha llevado a cabo utilizando las definiciones convencionales empleadas en este tipo de Informes o Memorias o en las propias de las empresas del sector financiero.

El Informe se ha elaborado conforme a los principios y contenidos de la Guía G4 de *Global Reporting Initiative* y el suplemento sectorial financiero, con base en la opción “de conformidad Esencial”.

Los principios y orientaciones del presente informe se adecuan a las directrices de la GRI, tanto en el enfoque de su contenido como en lo referente a la definición y calidad de la información. De este modo, la información general sobre el enfoque de gestión (*Disclosure on Management Approach – DMA*), que comprende cuestiones relevantes para el Grupo, ha sido relacionado con los aspectos identificados en la matriz de materialidad incluida en este informe.

La información recogida en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa puede complementarse con la reflejada en las Cuentas Anuales individuales y consolidadas, la Información con Relevancia Prudencial y el Informe Anual de Gobierno Corporativo —en el que se muestra información referente a los Órganos de gobierno, las operaciones vinculadas y la gestión del riesgo, entre otros aspectos—, además de con información actualizada sobre las actividades del Grupo y las notas de hechos relevantes comunicados a la CNMV. Los informes y memorias señaladas se encuentran disponibles en la página web corporativa de Unicaja Banco ([www.unicajabanco.com](http://www.unicajabanco.com)), así como en la de EspañaDuro ([www.espanaduro.es](http://www.espanaduro.es)).



## PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Unicaja Banco es firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde 2013, y durante el año 2017 se ha adherido como socio de la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas, por lo que se compromete a informar anualmente sobre su desempeño en relación con los diez principios de conducta y acción efectiva en materia de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Asimismo, manifiesta su apoyo a las actuaciones promovidas por la Organización de Naciones Unidas para la consecución de sus objetivos y fines, incluidos los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

A continuación, se indican las páginas, donde los Principios del Pacto Mundial quedan cubiertos por el texto.

| PRINCIPIOS                 |                                                                                                                                                                                 | PÁGINAS                        | EQUIVALENCIA EN GRI             |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|
| Derechos humanos           | <b>Principio 1:</b> Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia | 17, 40, 55, 56, 60             | G4-HR1, G4-HR2, G4-SO1, G4-SO2  |
|                            | <b>Principio 2:</b> Las empresas deben asegurarse que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos                                                                |                                | G4-HR1, G4-HR2                  |
| Normas laborales           | <b>Principio 3:</b> Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva                                     | 48-52                          | G4-11, G4-LA4, G4-HR4           |
|                            | <b>Principio 4:</b> Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción                                                         | 48-52<br>55 y 56               | G4-HR6                          |
|                            | <b>Principio 5:</b> Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil                                                                                              |                                | G4-HR5                          |
|                            | <b>Principio 6:</b> Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y en la ocupación                                                    | 17, 40, 50, 56, 59, 60         | G4-10, G4-HR3, G4-LA1 a G4-LA16 |
| Medio Ambiente             | <b>Principio 7:</b> Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el Medio Ambiente                                                                           | 5, 10-11, 17, 40-41, 48, 55-60 | G4-EN1 a G4-EN34                |
|                            | <b>Principio 8:</b> Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental                                                                   |                                | G4-EN1 a G4-EN34                |
|                            | <b>Principio 9:</b> Las empresas deben impulsar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el Medio Ambiente                                                    |                                | G4-EN1 a G4-EN34                |
| Lucha contra la corrupción | <b>Principio 10:</b> Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno                                                  | 17, 37, 40, 51 y 60-61         | G4-SO3, G4-SO6                  |

## ESTADOS FINANCIEROS

### Balance de situación consolidado. Millones de euros

#### BALANCE

Millones de euros

|                                               | 31/12/2017    | 31/12/2016    | %var.año     |
|-----------------------------------------------|---------------|---------------|--------------|
| Efectivo y saldo efectivo en bancos centrales | 3.806         | 862           | 341,7%       |
| Activos financieros mantenidos para negociar  | 31            | 78            | -59,8%       |
| Activos financieros disponibles para la venta | 3.702         | 5.403         | -31,5%       |
| Préstamos y partidas a cobrar                 | 32.407        | 31.643        | 2,4%         |
| Valores representativos de deuda              | 2.585         | 786           | 228,7%       |
| Préstamos y anticipos a entidades de crédito  | 184           | 170           | 8,2%         |
| Préstamos y anticipos a la clientela          | 29.638        | 30.686        | -3,4%        |
| Inversiones mantenidas hasta el vencimiento   | 10.634        | 12.908        | -17,6%       |
| Derivados                                     | 457           | 606           | -24,7%       |
| Inversiones en negocios conjuntos y asociados | 483           | 294           | 64,2%        |
| Activos tangibles                             | 1.291         | 1.438         | -10,2%       |
| Activos intangibles                           | 2             | 1             | 140,7%       |
| Activos por impuestos                         | 2.613         | 2.586         | 1,1%         |
| Otros activos                                 | 466           | 660           | -29,3%       |
| Activos no corrientes en venta                | 439           | 762           | -42,4%       |
| <b>TOTAL ACTIVO</b>                           | <b>56.332</b> | <b>57.241</b> | <b>-1,6%</b> |
| Pasivos financieros mantenidos para negociar  | 27            | 51            | -46,1%       |
| Pasivos financieros a coste amortizado        | 50.941        | 52.729        | -3,4%        |
| Depósitos de Bancos centrales                 | 3.330         | 0             | n.a.         |
| Depósitos de Entidades de crédito             | 715           | 2.464         | -71,0%       |
| Depósitos de la clientela                     | 46.041        | 48.532        | -5,1%        |
| Valores representativos de deuda emitidos     | 130           | 814           | -84,0%       |
| Otros pasivos financieros                     | 725           | 919           | -21,2%       |
| Derivados                                     | 31            | 50            | -37,1%       |
| Provisiones                                   | 935           | 707           | 32,3%        |
| Pasivos por impuestos                         | 209           | 239           | -12,6%       |
| Otros pasivos                                 | 286           | 281           | 1,5%         |
| <b>TOTAL PASIVO</b>                           | <b>52.430</b> | <b>54.058</b> | <b>-3,0%</b> |
| Fondos Propios                                | 3.856         | 2.918         | 32,1%        |
| Ajustes por valoración                        | 17            | 35            | -51,2%       |
| Intereses Minoritarios                        | 30            | 230           | -87,1%       |
| <b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>                  | <b>3.902</b>  | <b>3.183</b>  | <b>22,6%</b> |
| <b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO</b>         | <b>56.332</b> | <b>57.241</b> | <b>-1,6%</b> |
| <b>RECURSOS DE CLIENTES FUERA DE BALANCE</b>  | <b>12.699</b> | <b>11.635</b> | <b>9,1%</b>  |

La información completa de los estados financieros se puede consultar en la web [www.unicajabanco.com](http://www.unicajabanco.com) (sección información económico-financiera).



## Resultados. Millones de euros

| Millones de euros                                                                     | Variación interanual |              |            |               |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------|------------|---------------|
|                                                                                       | 31/12/2017           | 31/12/2016   | Importe    | %             |
| Ingresos por Intereses                                                                | 853                  | 1.011        | -158       | -15,6%        |
| Gastos por Intereses                                                                  | 270                  | 391          | -121       | -31,0%        |
| <b>MARGEN DE INTERESES</b>                                                            | <b>583</b>           | <b>620</b>   | <b>-37</b> | <b>-6,0%</b>  |
| Dividendos                                                                            | 23                   | 27           | -5         | -16,6%        |
| Resultados de EVPEMP                                                                  | 49                   | 35           | 14         | 39,2%         |
| Ingresos por comisiones menos gastos por comisiones                                   | 220                  | 207          | 13         | 6,1%          |
| Resultado de operaciones financieras y dif. Cambio (*)                                | 98                   | 78           | 20         | 25,6%         |
| Otros ingresos menos otros gastos de explotación y contratos de seguro (**)           | 24                   | 121          | -97        | -80,2%        |
| <b>MARGEN BRUTO</b>                                                                   | <b>997</b>           | <b>1.089</b> | <b>-92</b> | <b>-8,5%</b>  |
| Gastos de administración                                                              | 590                  | 611          | -20        | -3,3%         |
| Gastos de personal                                                                    | 401                  | 427          | -25        | -6,0%         |
| Otros gastos generales de administración                                              | 189                  | 184          | 5          | 2,9%          |
| Amortización                                                                          | 42                   | 45           | -3         | -6,5%         |
| <b>MARGEN DE EXPLOTACIÓN (antes de saneamientos)</b>                                  | <b>364</b>           | <b>433</b>   | <b>-69</b> | <b>-15,9%</b> |
| Provisiones / reversión                                                               | 132                  | 104          | 28         | 27,3%         |
| Pérdidas por deterioro de activos financieros (neto)                                  | 37                   | 39           | -2         | -4,8%         |
| Del que Préstamos y partidas a cobrar                                                 | 49                   | 84           | -35        | -42,0%        |
| <b>RESULTADO DE LA ACTIVIDAD DE EXPLOTACIÓN</b>                                       | <b>195</b>           | <b>291</b>   | <b>-96</b> | <b>-32,9%</b> |
| Pérdidas por deterioro del resto de activos y otras ganancias y pérdidas (neto) (***) | -55                  | -100         | 44         | -44,5%        |
| <b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS</b>                                                   | <b>140</b>           | <b>191</b>   | <b>-51</b> | <b>-26,8%</b> |
| Impuesto sobre beneficios                                                             | 1                    | 66           | -65        | -98,0%        |
| <b>RESULTADO DEL EJERCICIO PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS</b>                  | <b>138</b>           | <b>125</b>   | <b>14</b>  | <b>10,9%</b>  |
| Resultado de operaciones interrumpidas (neto)                                         | 0                    | 10           | -10        | -100,0%       |
| <b>RESULTADO CONSOLIDADO DEL EJERCICIO</b>                                            | <b>138</b>           | <b>135</b>   | <b>3</b>   | <b>2,5%</b>   |
| <b>RESULTADO ATRIBUIDO A LA ENTIDAD DOMINANTE</b>                                     | <b>142</b>           | <b>142</b>   | <b>0</b>   | <b>0,2%</b>   |

### Promemoria:

Resultados excluyendo el efecto de la reorganización seguros de vida (2017) y del acuerdo de seguros generales (2016) <sup>1</sup>

|                                                                              | Variación interanual |            |            |               |
|------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------|------------|---------------|
|                                                                              | 31/12/2017           | 31/12/2016 | Importe    | %             |
| <b>Margen Bruto <sup>1</sup></b>                                             | <b>972</b>           | <b>991</b> | <b>-19</b> | <b>-1,9%</b>  |
| <b>Resultado antes de impuestos <sup>1</sup></b>                             | <b>212</b>           | <b>93</b>  | <b>120</b> | <b>128,8%</b> |
| <b>Resultado consolidado del ejercicio después de impuestos <sup>1</sup></b> | <b>189</b>           | <b>66</b>  | <b>123</b> | <b>185,2%</b> |
| <b>Resultado atribuido al Grupo <sup>1</sup></b>                             | <b>191</b>           | <b>81</b>  | <b>110</b> | <b>135,9%</b> |

Los siguientes apartados de las cuentas consolidadas públicas incluyen:

(\*) GANANCIAS/ PÉRDIDAS AL DAR DE BAJA EN CUENTAS ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS NO VALORADOS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS, NETAS; GANANCIAS/ PÉRDIDAS POR ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS MANTENIDOS PARA NEGOCIAR, NETAS; GANANCIAS/ PÉRDIDAS POR ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS DESIGNADOS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS, NETAS; GANANCIAS/ PÉRDIDAS RESULTANTES DE LA CONTABILIDAD DE COBERTURAS, NETAS

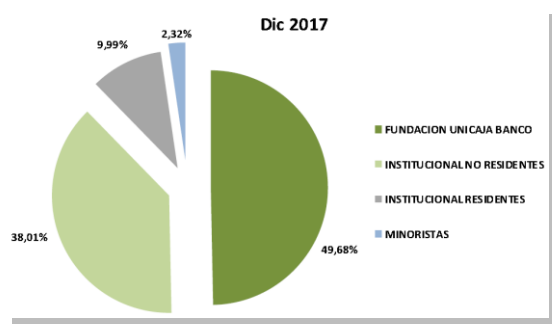
(\*\*) OTROS INGRESOS DE EXPLOTACIÓN ; OTROS GASTOS DE EXPLOTACIÓN ; INGRESOS DE ACTIVOS AMPARADOS POR CONTRATOS DE SEGURO O REASEGURO; GASTOS DE PASIVOS AMPARADOS POR CONTRATOS DE SEGURO O REASEGURO

(\*\*\*) DETERIORO DEL VALOR O REVERSIÓN DE INVERSIONES EN NEGOCIOS CONJUNTOS O ASOCIADAS; DETERIORO DEL VALOR O REVERSIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS ; GANANCIAS/ PÉRDIDAS AL DAR DE BAJA EN CUENTAS ACTIVOS NO FINANCIEROS Y PARTICIPACIONES, NETAS ; FONDO DE COMERCIO NEGATIVO RECONOCIDO EN RESULTADOS; GANANCIAS/ PÉRDIDAS PROCEDENTES DE ACTIVOS NO CORRIENTES Y GRUPOS ENAJENABLES DE ELEMENTOS CLASIFICADOS COMO MANTENIDOS PARA LA VENTA NO ADMISIBLES COMO ACTIVIDADES INTERRUMPIDA

## Datos Bursátiles

| UNICAJA BANCO                           | dic-17         |
|-----------------------------------------|----------------|
| Número de accionistas                   | 15.613         |
| Contratación media diaria (nº acciones) | 3.734.372      |
| Contratación media diaria (euros)       | 4.708.077      |
| Precio máximo de cierre (euros/acción)  | 1,370 (15-ago) |
| Precio mínimo de cierre (euros/acción)  | 1,170 (30-jun) |
| Cotización al cierre (euros/acción)     | 1,314 (29-dic) |

|                             | Nº ACCIONISTAS | ACCIONES             | %              |
|-----------------------------|----------------|----------------------|----------------|
| FUNDACION UNICAJA BANCO     | 1              | 800.000.000          | 49,68%         |
| INSTITUCIONAL NO RESIDENTES | 86             | 612.039.855          | 38,01%         |
| INSTITUCIONAL RESIDENTES    | 362            | 160.861.825          | 9,99%          |
| MINORISTAS                  | 15.164         | 37.400.441           | 2,32%          |
| <b>TOTAL</b>                | <b>15.613</b>  | <b>1.610.302.121</b> | <b>100,00%</b> |





## ÍNDICE DE INDICADORES GRI G4

### Opción de conformidad esencial de la guía G4

| INDICADOR                                     | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                 | PÁGINA                  |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| <b>CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES</b>           |                                                                                                                                                                                                                             |                         |
| <b>Estrategia y análisis</b>                  |                                                                                                                                                                                                                             |                         |
| G4-1                                          | Declaración del Presidente                                                                                                                                                                                                  | 5                       |
| G4-2                                          | Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades                                                                                                                                                            | 5, 34-37, 42            |
| <b>Perfil de la organización</b>              |                                                                                                                                                                                                                             |                         |
| G4-3                                          | Nombre de la organización                                                                                                                                                                                                   | 1, 8                    |
| G4-4                                          | Marcas, productos y servicios más importantes de la organización                                                                                                                                                            | 28-31 y Nota 1          |
| G4-5                                          | Localización de la sede principal de la organización                                                                                                                                                                        | 8                       |
| G4-6                                          | Localización y nombre de los países en los que desarrollan actividades significativas o los que sean relevantes                                                                                                             | 26-27                   |
| G4-7                                          | Naturaleza de la propiedad y forma jurídica                                                                                                                                                                                 | 8                       |
| G4-8                                          | Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)                                                                                                      | 25-31 y Nota 2          |
| G4-9                                          | Dimensión de la organización: número de empleados, número de operaciones, ventas netas, capitalización y cantidad de productos o servicios que se ofrecen                                                                   | 11-12                   |
| G4-10                                         | Número de empleados desglosado por tipo de contrato y género                                                                                                                                                                | 48-49                   |
| G4-11                                         | Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos                                                                                                                                                                  | Nota 3                  |
| G4-12                                         | Descripción de la cadena de suministro de la organización                                                                                                                                                                   | 55-56                   |
| G4-13                                         | Cambios significativos que han tenido lugar durante el periodo cubierto por el informe en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización                                   | 5, 16-18, 23, 40-42     |
| G4-14                                         | Información sobre cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución                                                                                                                                       | 16-17, 34-37, 59-61     |
| G4-15                                         | Relación de las cartas, principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado                                                                        | 5, 40-43, 45, 53-54, 60 |
| G4-16                                         | Relación de asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece                                                                                                         | 45, 53-56               |
| <b>Aspectos materiales y cobertura</b>        |                                                                                                                                                                                                                             |                         |
| G4-17                                         | Entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes                                                                                                            | 8-9                     |
| G4-18                                         | Proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto y cómo ha aplicado la organización los principios de elaboración de memorias para determinar el contenido de la memoria | 64-65                   |
| G4-19                                         | Lista de los aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria                                                                                                          | 42                      |
| G4-20                                         | Cobertura dentro de la organización de cada aspecto material                                                                                                                                                                | 40-61                   |
| G4-21                                         | Cobertura fuera de la organización de cada aspecto material                                                                                                                                                                 | 40-61                   |
| G4-22                                         | Consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas                                                                                                                       | 5, 17, 40               |
| G4-23                                         | Cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores                                                                                                                        | 49-75                   |
| <b>Participación de los grupos de interés</b> |                                                                                                                                                                                                                             |                         |
| G4-24                                         | Lista de los grupos de interés vinculados a la organización                                                                                                                                                                 | 40-42                   |
| G4-25                                         | Criterios de elección de los grupos de interés con los que se trabaja                                                                                                                                                       | 40-42                   |
| G4-26                                         | Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluida                                                                                                                                                     | 40-42                   |





|                                                                                |                                                                                                                                                                                                    |                         |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|                                                                                | la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés                                                                                                                       |                         |
| G4-27                                                                          | Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y descripción de la evaluación hecha por la organización entre otros aspectos mediante su memoria | 42                      |
| <b>Perfil de la Memoria</b>                                                    |                                                                                                                                                                                                    |                         |
| G4-28                                                                          | Periodo objeto de la memoria                                                                                                                                                                       | 64                      |
| G4-29                                                                          | Fecha de la última memoria (si procede)                                                                                                                                                            | Nota 5                  |
| G4-30                                                                          | Ciclo de presentación de memorias                                                                                                                                                                  | 64                      |
| G4-31                                                                          | Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria                                                                                            | Nota 6                  |
| G4-32                                                                          | Opción «de conformidad» con la Guía elegida por la organización, índice de GRI de la opción elegida y referencia al informe de verificación externa                                                | 64                      |
| G4-33                                                                          | Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria                                                                                              | Nota 7                  |
| <b>Gobierno</b>                                                                |                                                                                                                                                                                                    |                         |
| G4-34                                                                          | Estructura de gobierno de la organización                                                                                                                                                          | 15-18 y Nota 8          |
| <b>Ética e integridad</b>                                                      |                                                                                                                                                                                                    |                         |
| G4-56                                                                          | Valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos                                                                                       | 40-41, 50-51, 57, 59-61 |
| <b>CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS RELACIONADOS CON LOS ASPECTOS MATERIALES</b> |                                                                                                                                                                                                    |                         |
| <b>ECONOMÍA</b>                                                                |                                                                                                                                                                                                    |                         |
| <b>Desempeño económico</b>                                                     |                                                                                                                                                                                                    |                         |
| G4-DMA                                                                         | Enfoque de gestión del aspecto                                                                                                                                                                     | 5, 11-12, 23-24, 40-41  |
| G4-EC1                                                                         | Valor directo generado y distribuido                                                                                                                                                               | 12                      |
| G4-EC3                                                                         | Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones                                                                                                              | 50                      |
| FS6                                                                            | Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión y el sector de actividad                                                                                         | 25-31                   |
| <b>Prácticas de adquisición</b>                                                |                                                                                                                                                                                                    |                         |
| G4-DMA                                                                         | Enfoque de gestión del aspecto                                                                                                                                                                     | 5, 32-33                |
| G4-EC9                                                                         | Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales                                                                                           | 55                      |
| <b>MEDIO AMBIENTE</b>                                                          |                                                                                                                                                                                                    |                         |
| <b>Cumplimiento regulatorio</b>                                                |                                                                                                                                                                                                    |                         |
| G4-DMA                                                                         | Enfoque de gestión del aspecto                                                                                                                                                                     | 56-58                   |
| G4-EN29                                                                        | Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental                                                     | Nota 9                  |
| <b>Evaluación ambiental de los proveedores</b>                                 |                                                                                                                                                                                                    |                         |
| G4-DMA                                                                         | Enfoque de gestión del aspecto                                                                                                                                                                     | 55, 56-58               |
| G4-EN32                                                                        | Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales                                                                                                             | 41                      |
| <b>Mecanismos de reclamación ambiental</b>                                     |                                                                                                                                                                                                    |                         |
| G4-DMA                                                                         | Enfoque de gestión del aspecto                                                                                                                                                                     | 56-58                   |
| G4-EN34                                                                        | Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación                                                                         | Nota 10                 |
| <b>PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO</b>                                     |                                                                                                                                                                                                    |                         |
| <b>Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales</b>                 |                                                                                                                                                                                                    |                         |
| G4-DMA                                                                         | Enfoque de gestión del aspecto                                                                                                                                                                     | 48, 60                  |
| G4-LA16                                                                        | Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación                                                           | Nota 11                 |
| <b>DERECHOS HUMANOS</b>                                                        |                                                                                                                                                                                                    |                         |



|                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                       |
|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| <b>Inversión</b>                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                       |
| G4-DMA                                                | Enfoque de gestión del aspecto                                                                                                                                                                                                                                              | 16, 40, 60            |
| G4-HR1                                                | Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de Derechos Humanos                                                                                         | Nota 12               |
| G4-HR2                                                | Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados                                                            | Nota 13               |
| <b>No discriminación</b>                              |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                       |
| G4-DMA                                                | Enfoque de gestión del aspecto                                                                                                                                                                                                                                              | 17, 40, 60            |
| G4-HR3                                                | Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas                                                                                                                                                                                                           | Nota 14               |
| <b>Libertad de asociación y negociación colectiva</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                       |
| G4-DMA                                                | Enfoque de gestión del aspecto                                                                                                                                                                                                                                              | 40, 41, 60            |
| G4-HR4                                                | Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos                                         | Nota 14               |
| <b>SOCIEDAD</b>                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                       |
| <b>Lucha contra la corrupción</b>                     |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                       |
| G4-DMA                                                | Enfoque de gestión del aspecto                                                                                                                                                                                                                                              | 60-61                 |
| G4-SO3                                                | Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados                                                                                                                                    | 60-61                 |
| G4-SO4                                                | Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción                                                                                                                                                                               | 60-61                 |
| G4-SO5                                                | Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas                                                                                                                                                                                                                         | 51 y Nota 15          |
| <b>Política pública</b>                               |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                       |
| G4-DMA                                                | Enfoque de gestión del aspecto                                                                                                                                                                                                                                              | Nota 16               |
| G4-SO6                                                | Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario                                                                                                                                                                                                              | Nota 16               |
| <b>Prácticas de competencia desleal</b>               |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                       |
| G4-DMA                                                | Enfoque de gestión del aspecto                                                                                                                                                                                                                                              | 17, 40, 45            |
| G4-SO7                                                | Número de procedimientos legales por causas relacionadas con competencia desleal, con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados                                                                                                              | Nota 17               |
| <b>Cumplimiento regulatorio</b>                       |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                       |
| G4-DMA                                                | Enfoque de gestión del aspecto                                                                                                                                                                                                                                              | 17, 27, 36-37, 40, 51 |
| G4-SO8                                                | Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa                                                                                                                                        | Nota 18               |
| <b>Mecanismos de reclamación por impacto social</b>   |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                       |
| G4-DMA                                                | Enfoque de gestión del aspecto                                                                                                                                                                                                                                              | 44-47, 53-54          |
| G4-SO11                                               | Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación                                                                                                                                      | Nota 19               |
| <b>RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS</b>                |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                       |
| <b>Salud y seguridad de los clientes</b>              |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                       |
| G4-DMA                                                | Enfoque de gestión del aspecto                                                                                                                                                                                                                                              | 25-31                 |
| G4-PR1                                                | Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras                                                                                                                       | 31                    |
| G4-PR2                                                | Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes | Nota 20               |
| <b>Etiquetado de productos y servicios</b>            |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                       |
| G4-DMA                                                | Enfoque de gestión del aspecto                                                                                                                                                                                                                                              | 27-28                 |
| G4-PR3                                                | Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización                                                                                                                                                                                                     | 26 y Nota 21          |



|                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                            |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|                                                                             | relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos                                                                           |                 |
| G4-PR4                                                                      | Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado                                                              | Nota 22         |
| G4-PR5                                                                      | Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes                                                                                                                                                                                     | 44, 45          |
| <b>Comunicaciones de Mercadotecnia</b>                                      |                                                                                                                                                                                                                                                            |                 |
| G4-DMA                                                                      | Enfoque de gestión del aspecto                                                                                                                                                                                                                             | 37, 40, 45, 60  |
| G4-PR6                                                                      | Venta de productos prohibidos o en litigio                                                                                                                                                                                                                 | Nota 20         |
| G4-PR7                                                                      | Número de casos de incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, entre otras la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes | Nota 20         |
| <b>Privacidad de los clientes</b>                                           |                                                                                                                                                                                                                                                            |                 |
| G4-DMA                                                                      | Enfoque de gestión del aspecto                                                                                                                                                                                                                             | 23-24           |
| G4-PR8                                                                      | Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes                                                                                                                                               | Nota 20         |
| <b>Cumplimiento regulatorio</b>                                             |                                                                                                                                                                                                                                                            |                 |
| G4-DMA                                                                      | Enfoque de gestión del aspecto                                                                                                                                                                                                                             | 27, 35, 37, 40, |
| G4-PR9                                                                      | Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios                                                                                                      | Nota 23         |
| <b>CONTENIDOS ESPECÍFICOS RELACIONADOS CON OTROS ASPECTOS NO MATERIALES</b> |                                                                                                                                                                                                                                                            |                 |
| <b>CONTENIDOS ESPECÍFICOS DEL SECTOR BANCARIO</b>                           |                                                                                                                                                                                                                                                            |                 |
| FSI3                                                                        | Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente                                                                                                                                                         | 47              |
| <b>PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO</b>                                  |                                                                                                                                                                                                                                                            |                 |
| <b>Empleo</b>                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                            |                 |
| G4-DMA                                                                      | Enfoque de gestión del aspecto                                                                                                                                                                                                                             | 48-52           |
| G4-LA1                                                                      | Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupos de edad, género y región                                                                                                                                             | 48-49           |
| G4-LA2                                                                      | Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad                                                                        | Nota 24         |
| G4-LA3                                                                      | Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por género.                                                                                                                                     | Nota 25         |
| <b>Relaciones entre los trabajadores y la dirección</b>                     |                                                                                                                                                                                                                                                            |                 |
| G4-DMA                                                                      | Enfoque de gestión del aspecto                                                                                                                                                                                                                             | 48-52           |
| G4-LA4                                                                      | Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos                                                                                                                                                  | Nota 26         |
| <b>Salud y seguridad del trabajo</b>                                        |                                                                                                                                                                                                                                                            |                 |
| G4-DMA                                                                      | Enfoque de gestión del aspecto                                                                                                                                                                                                                             | 50-51           |
| G4-LA5                                                                      | Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral                               | Nota 27         |
| G4-LA6                                                                      | Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por género                                                                                           | 50-51           |
| G4-LA7                                                                      | Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad                                                                                                                                                                        | Nota 28         |
| <b>Capacitación y educación</b>                                             |                                                                                                                                                                                                                                                            |                 |
| G4-DMA                                                                      | Enfoque de gestión del aspecto                                                                                                                                                                                                                             | 49-50           |
| G4-LA9                                                                      | Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por género y por categoría laboral                                                                                                                                                      | 50 y<br>Nota 29 |
| G4-LA10                                                                     | Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el                                                                                                                  | Nota 30         |



|                                                          |                                                                                                                                                                      |                      |
|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
|                                                          | final de sus carreras profesionales                                                                                                                                  |                      |
| G4-LA11                                                  | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por género y por categoría profesional              | 49<br>Nota 31        |
| <b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>            |                                                                                                                                                                      |                      |
| G4-DMA                                                   | Enfoque de gestión del aspecto                                                                                                                                       | 40, 48, 56,<br>59-60 |
| G4-LA12                                                  | Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y género, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad | 15-17 y Nota<br>32   |
| <b>Igualdad de retribuciones entre mujeres y hombres</b> |                                                                                                                                                                      |                      |
| G4-DMA                                                   | Enfoque de gestión del aspecto                                                                                                                                       | 50                   |
| G4-LA13                                                  | Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad     | Nota 33              |

Nota 1: Para más información véase [www.unicajabanco.es](http://www.unicajabanco.es).

Nota 2: Grupo Unicaja Banco desarrolla su actividad en el mercado español, en el que se genera prácticamente la totalidad de ingresos y gastos.

Nota 3: no se dispone del desglose por tipo de contrato. Se agregará en próximas ediciones.

Nota 4: El 100% de los empleados de Grupo Unicaja Banco y de las empresas de su grupo están cubiertos por el convenio colectivo aplicable.

Nota 5: El Informe de Responsabilidad Social Corporativa de 2016 se publicó el 1 de diciembre de 2017.

Nota 6: Para cualquier asunto relacionado con el contenido del Informe se pueden dirigir a [rsc@unicaja.es](mailto:rsc@unicaja.es)

Nota 7: Para este ejercicio no se ha sometido a verificación externa el contenido de la información no financiera del Informe de RS. No se descarta su realización en el futuro.

Nota 8: Para más información, véase Informe Anual de Gobierno Corporativo 2017.

Nota 9: Grupo Unicaja Banco no ha sido objeto de multas o sanciones relevantes relacionadas con el cumplimiento de la normativa medioambiental.

Nota 10: No se han producido reclamaciones significativas relacionadas con temas ambientales.

Nota 11: No se han producido incidentes relacionados con la discriminación en el trabajo u otras prácticas laborales.

Nota 12: No se han identificado contratos con acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de Derechos Humanos, al haberse considerado que no existen riesgos en esta materia.

Nota 13: No se imparte formación específica en materia de Derechos Humanos.

Nota 14: Dado que los centros y proveedores se encuentran principalmente en el territorio nacional, no se considera que exista riesgo de vulnerar la libertad de asociación y el derecho a acogerse a convenios colectivos en ninguno de ellos.

Nota 15: En los casos en los que, en el ejercicio de su actividad, los empleados de la Entidad incurran en conductas que puedan catalogarse de fraudulentas o corruptas, de conformidad con el convenio colectivo se puede considerar que han cometido una falta muy grave, pudiéndose aplicar las sanciones previstas atendiendo a los diferentes supuestos. Dada la confidencialidad de la información únicamente se informa de la política existente al respecto.



Nota 16: Grupo Unicaja Banco no mantiene una posición ante las políticas públicas ni realiza actividades de lobbying.

Nota 17: Durante 2017 no se ha producido ningún procedimiento legal de esta naturaleza que haya afectado significativamente al ejercicio de la actividad.

Nota 18: Las potenciales obligaciones que se puedan derivar de procedimientos administrativos y judiciales, propios del desarrollo de la actividad, se encuentran provisionadas, atendiendo a estimaciones prudentes.

Nota 19: Durante 2017 no se ha recibido ninguna reclamación significativa por impacto social.

Nota 20: En 2017 no se ha producido ningún incidente significativo de esta naturaleza.

Nota 21: La Directiva MiFID regula la prestación de servicios de inversión y, por tanto, la forma en la que la entidad informa, asesora y comercializa la venta de productos financieros en dicho ámbito a actuales y potenciales clientes.

Nota 22: En 2017 no se ha recibido ninguna sanción significativa o resolución contraria por incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios en materia de publicidad o información sobre productos y servicios.

Nota 23: Durante 2017 no se ha recibido ninguna multa significativa en firme derivada del incumplimiento de la normativa, en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.

Nota 24: No existen diferencias.

Nota 25: En 2017 todos los trabajadores que disfrutaron del permiso de maternidad/paternidad, se volvieron a incorporar una vez finalizado el mismo.

Nota 26: El periodo mínimo de preaviso es el establecido en la legislación laboral (Estatuto de los Trabajadores y otra normativa aplicable).

Nota 27: En Grupo Unicaja Banco se cuenta con un Comité Intercentros de Seguridad y Salud, donde está representada la totalidad de la plantilla.

Nota 28: Se considera que las actividades desarrolladas por Grupo Unicaja Banco no comportan un riesgo elevado para la salud de sus trabajadores.

Nota 29: No se dispone del desglose por género y categoría laboral de las horas de formación. Se agregará en próximas ediciones.

Nota 30: No se informa sobre la formación continua a empleados en la gestión final de sus carreras profesionales.

Nota 31: La totalidad de la plantilla es evaluada sobre su desempeño regularmente.

Nota 32: La actividad se desarrolla fundamentalmente en España. No se registra la pertenencia de trabajadores a minorías, ya que la política de recursos humanos de la Entidad se basa en el principio de no discriminación. Además, no se dispone del desglose por categoría profesional, se agregará en próximas ediciones.

Nota 33: La retribución percibida por los empleados de Grupo Unicaja Banco depende de su nivel profesional, actividad desarrollada y responsabilidad asumida, con independencia de su género u origen.