

EL INFORME SOBRE LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA QUE SE MUESTRA A CONTINUACIÓN ESTÁ INTEGRADO EN EL APARTADO 10. DE LA "INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL" DEL INFORME DE GESTIÓN DE UNICAJA BANCO.

#### **"10. Información no financiera y responsabilidad social**

En materia de información no financiera se ha tenido en consideración el Real Decreto-ley 18/2017, de 24 de noviembre, por el que se modifican el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad, así como la Directiva 2014/95/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de octubre.

En su preparación se han tenido en cuenta los preceptos de la "Guía para la elaboración del informe de gestión de las entidades cotizadas" publicada por la Comisión Nacional del Mercado de Valores con fecha 29 de julio de 2013, las "Directrices sobre la presentación de informes no financieros" de la Comisión Europea de fecha 26 de junio de 2017, así como el marco internacional de los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Desde el comienzo de su actividad, la matriz del Grupo Unicaja Banco viene reportando información exhaustiva de sus indicadores no financieros bajo estándares internacionales en su Informe de Responsabilidad Social, disponible para cada ejercicio en el apartado de Responsabilidad Social Corporativa de su web [www.unicajabanco.com](http://www.unicajabanco.com).

En relación con el ejercicio 2017 se incluye un resumen material de estos indicadores en el Informe de Gestión Consolidado del Grupo Unicaja Banco.

Dentro del ejercicio 2018, se aprobará el "Informe de Responsabilidad Social" del Grupo Unicaja Banco, que desarrollará el contenido de este apartado del Informe de Gestión Consolidado del Grupo Unicaja Banco. Dicho Informe estará disponible en la página web corporativa de Unicaja Banco.

La información proporcionada en este apartado corresponde, salvo indicación contraria, al agregado de Unicaja Banco y EspañaDuero (en adelante el Grupo), entidades que, de forma conjunta, representan prácticamente la totalidad del activo consolidado del Grupo.

##### **10.1. Modelo de Negocio**

El modelo de negocio del Grupo Unicaja Banco se encuentra sustentado en el desarrollo de una política comercial orientada a los clientes, basada en el ofrecimiento de una atención integral personalizada, profesionalizada y de calidad, y en el mantenimiento de una oferta de productos y servicios que se pretende sea diversa y competitiva, y se adecue a los requerimientos de sus diferentes tipos de clientes a lo largo de su ciclo vital o de actividad. Mediante la implementación de este modelo, el Grupo Unicaja Banco pretende conseguir la plena satisfacción de su clientela, al ir más allá de la cobertura de sus necesidades, aspirando a superar sus expectativas, con el fin de consolidar su grado de vinculación y el mantenimiento de la confianza que se deposita en el Grupo, generando, adicionalmente, valor para los accionistas e inversores y para los demás grupos de interés. La apuesta de la Entidad por la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) persigue la contribución a la creación de valor de forma sostenible para los grupos de interés con los que desarrolla su actividad, para lo que se despliegan actuaciones que contribuyan al desarrollo en los ámbitos económico, social y medioambiental.

##### **10.2. Política de Responsabilidad Social y ámbito de aplicación**

La Política RSC del Grupo Unicaja Banco, aprobada por el Consejo de Administración de Unicaja Banco en 2017, se basa en el cumplimiento de los siguientes principios:

- Cumplir con la legislación y la normativa vigentes, promoviendo las mejores prácticas en todas las áreas de actuación como medio para su continua mejora.

- Incluir la responsabilidad fiscal como parte de la RSC.
- 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.
- Mantener a disposición de todos los empleados, directivos y administradores del Grupo el Canal de Cumplimiento del Código de Conducta, mediante el cual los miembros de dichos colectivos pueden, 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.
- 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.
- Respetar los derechos humanos y los derechos laborales en todos los territorios en los que el Grupo 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.
- 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.
- Facilitar a los usuarios e inversores una información clara y veraz sobre los productos y servicios ofertados.
- Establecer procesos transparentes, objetivos e imparciales con los proveedores.
- 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.
- 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.
- Mantener un flujo de comunicación constante con todos los grupos de interés que permita incorporar las expectativas sociales en los valores empresariales del Grupo.
- 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.

Dichos principios se encuentran alineados con los establecidos en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y en la "Global Reporting Initiative" (GRI), y persiguen contribuir, entre otros, al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.

El Consejo de Administración de Unicaja Banco es el máximo órgano responsable de la política de Responsabilidad Social de la Entidad. Por tanto, corresponde a este Órgano de Gobierno marcar las directrices que orienten su gestión.

### 10.3. Grupos de Interés e identificación de aspectos materiales

Para el cumplimiento de los principios que rigen la Política de RSC, el Grupo emplea distintos elementos de diálogo con los diferentes grupos de interés, de carácter abierto e institucionalizado. 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 específicos de participación interna y externa, que trascienden del propio diálogo con los grupos de interés, al contribuir, al mismo tiempo, con otras organizaciones públicas y privadas, a conocer las necesidades de la sociedad.

Del análisis del entorno, tomando como referencia información pública significativa, relativa al contexto económico, financiero y social, y su posterior contraste y ampliación con resultados de informes y estudios internos, se han identificado una serie de aspectos materiales relevantes para el Grupo que son de interés para los colectivos y personas con los que éste se relacionan, entre los que se encuentran, entre otros: la solidez financiera, la fortaleza en solvencia, la holgada posición de liquidez, la calidad del balance, la comercialización responsable, el gobierno corporativo, la seguridad de la información, la innovación y la multicanalidad, la educación e inclusión financiera, el fomento del emprendimiento y la gestión del talento.

#### 10.4. Compromiso con las personas

##### a) 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.

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 financiero.

En cumplimiento de esta línea estratégica, el Grupo desarrolla una labor de seguimiento de las opiniones de los clientes, con objeto de cuantificar el grado de satisfacción y nivel de calidad percibidos. De este modo, se garantiza la continua cobertura 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. Este modelo valora todos los extremos del servicio que el cliente considera relevantes, se articula en procesos cualitativos y cuantitativos, y se somete regularmente a validación. 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.

Asimismo, se cuenta con cuatro sistemas de gestión de calidad, certificados según ISO 9001, tras las auditorías externas realizadas y se dispone de certificación conforme a la norma UNE 71502 e ISO/IEC 27001, para sus servicios de Banca Electrónica, Unívía, tanto a través de redes fijas como a través de las redes móviles, por la que se regula el sistema de gestión de las buenas prácticas en seguridad de la información.

Por otro lado, forma 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.

Para el Grupo Unicaja Banco, el Departamento de Atención al Cliente (DAC) no es solo un requisito organizativo establecido por la ley, sino un instrumento que permite establecer y consolidar las relaciones de confianza con los clientes, además de recoger sus percepciones sobre el servicio ofrecido. El DAC cuenta con un sistema de gestión de calidad de su proceso, certificado según la Norma ISO 9001:2008.

Un año más se ha continuado 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.

La adaptación a las nuevas tecnologías resulta compatible con la disponibilidad de una red comercial, articulada, tanto a través de oficinas como de ventanillas desplazadas y 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. Unicaja Banco y su filial Banco EspañaDuro son los únicos prestadores 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%.

#### b) Accionistas e inversores

La matriz del Grupo dispone de una Política de Comunicación para accionistas e inversores por la que se compromete a: 1) Proteger los legítimos intereses de los accionistas, manteniendo a disposición de los mismos información actualizada de la Sociedad; 2) Preservar la transparencia y la igualdad de trato de todos los accionistas que se encuentren en la misma posición; y 3) Garantizar el estricto cumplimiento de lo previsto en la normativa aplicable sobre tratamiento de información privilegiada, y la normativa sobre abuso de mercado.

#### c) Empleados

Los empleados constituyen la pieza clave de la actividad profesional al actuar como elemento de conexión directa con los clientes.

El Grupo Unicaja Banco 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 el ejercicio de su actividad y el acatamiento de los principios que marcan el compromiso con la sociedad y el respeto al Medio Ambiente. En este sentido, uno de los objetivos prioritarios del Grupo es la gestión del capital humano y el talento, 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 compartimiento de los valores del Grupo.

### *Perfil de la plantilla*

Al cierre del ejercicio 2017, la plantilla conjunta de Unicaja Banco y EspañaDuro ascendía a 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 45,2%, porcentaje que viene aumentando durante los últimos años debido a la conjunción de una mayor participación femenina en las nuevas incorporaciones y a las jubilaciones, que afectan, sobre todo, al colectivo masculino.

El 90,7% de la plantilla del Grupo Unicaja Banco desarrolla su actividad en las Comunidades Autónomas de Andalucía y Castilla y León, en correspondencia con la distribución geográfica de la estructura operativa y comercial del Grupo.

La actividad se desarrolla fundamentalmente en España. No se registra la pertenencia de trabajadores a minorías, ya que la política de recursos humanos se basa en el principio de no discriminación.

### *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 la Entidad, 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 realizó un año más un gran esfuerzo formativo, materializado en un nuevo Plan Anual de Formación, por el que se han impartido prácticamente a la totalidad de la plantilla, en torno a 310.000 horas de formación.

Las principales actuaciones en materia de formación se han articulado en torno a tres ejes:

1. Asesoramiento financiero: en línea con lo establecido en MiFID II, a fin de proporcionar un servicio integral, personalizado y de calidad a los clientes.
2. 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.
3. Planes de carrera profesional: en la búsqueda del desarrollo profesional de la plantilla.

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

El Grupo 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 complementando su formación teórica.

Asimismo, el Grupo 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.

### *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 Grupo Unicaja Banco se establece atendiendo además a las condiciones establecidas en el convenio colectivo aplicable, y a los pactos laborales internos adoptados con la representación sindical. 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.

En 2017, gracias a los sistemas existentes, la totalidad de la plantilla queda sujeta a la aplicación de esquemas de incentivos. La retribución variable no se encuentra actualmente vinculada al cumplimiento de objetivos de carácter medioambiental.

### *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 Entidad 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 Grupo Unicaja Banco, en el marco de los procesos y procedimientos de decisión establecidos. La Sociedad 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 de la Entidad.

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.

### *Seguridad y salud laboral*

El Grupo considera la promoción de la seguridad y la salud laboral como uno de los principios básicos y objetivos fundamentales, a los que se atiende por medio de la mejora continua de las condiciones de trabajo, garantizando los mejores niveles de seguridad y salud, e informando y formando a todos los empleados de los riesgos existentes en sus puestos de trabajo y acerca de las medidas que pueden adoptarse para prevenirlos. Atendiendo a lo anterior, la entidad dispone de un sistema de gestión de la prevención, basado en la norma de certificación internacional OHSAS 18001, que se actualiza de forma periódica y permanente.

La siniestralidad laboral es muy reducida, propia de sus actividades, 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%. También es reducido 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.

Por otro lado, el Grupo cuenta con 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, 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.

#### *Beneficios sociales*

La plantilla del Grupo 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, 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 990 operaciones de préstamo libre a empleados, por un importe de 19,5 millones de euros.

#### d) Proveedores

En la selección y el mantenimiento de sus proveedores, el Grupo Unicaja Banco toma en consideración aspectos relacionados con la responsabilidad social, haciendo hincapié en los relativos a la conducta y la acción en materia de derechos humanos, trabajo de menores, lucha contra la corrupción y contribución a la preservación del Medio Ambiente.

La calidad de los productos y servicios suministrados, y la solvencia financiera de los proveedores son objeto de un proceso de evaluación continuado. Uno de los elementos clave del compromiso del Grupo con sus proveedores es la atención a los pagos y condiciones acordadas en el contrato, sin que se hayan producido incidencias al respecto en 2017. Las condiciones de pago son negociadas de forma individualizada con cada uno de los proveedores. Por otra parte, internamente y de forma periódica, determinadas Unidades realizan encuestas del grado de satisfacción de sus proveedores, siendo la valoración que éstos efectúan muy satisfactoria.

En 2017, el importe total de los bienes y servicios adquiridos por el Grupo 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. Prácticamente la totalidad de los proveedores dispone de una sede operativa en España y, en particular, se acude a proveedores locales en el ámbito de actuación del Grupo, siempre que ello es posible.

Durante el ejercicio 2017, el pago medio a proveedores -calculado con base en lo establecido en la Resolución de 29 de enero de 2016 del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas- se situó en 20,5 días, por debajo del máximo legal de 60 días establecido en la Ley 31/2014 de 3 de julio.

#### 10.5. Derechos Humanos

El Grupo Unicaja Banco manifiesta su compromiso con los Derechos Humanos su Política de Responsabilidad Social Corporativa. Entre sus principios se encuentra el de respetar los derechos humanos y los derechos laborales en España y Portugal, territorios en los que se encuentra implantado primordialmente, 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 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 han incurrido en algún incumplimiento legal, fiscal, laboral, ambiental, en materia de seguridad, salud o derechos humanos.

#### 10.6. Compromiso con los territorios

##### a) Apoyo a empresas y emprendedores

El Grupo Unicaja Banco apoya a las empresas y emprendedores. A la oferta propia, en la que tiene cabida la concesión de microcréditos, se suma la canalización de las ayudas concedidas por la Administración Pública. En este marco se encuentran los convenios suscritos con el Banco Europeo de Inversiones (BEI) y 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.

##### b) 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 Banco se ha implicado directamente en la actividad productiva a través de la creación y promoción de iniciativas empresariales, y el mantenimiento de participaciones. 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 el conjunto de España, con un alto potencial de generación de riqueza y empleo. En este sentido, 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 proyectos articuladores del territorio y de la red de transportes y comunicaciones, y de prestación integral de servicios (aparcamientos, agua, limpieza, promoción local, asesoramiento, etc.)

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, viene impulsando proyectos pertenecientes a un sector clave para la economía española como es el turismo, 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 Unicaja. En el ejercicio de su política de apoyo al tejido empresarial, Unicaja Banco 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 subgrupo Acinipo.

El Grupo complementa las actuaciones anteriores con la participación en proyectos que contribuyen al desarrollo sostenible, como son los relacionados con la generación de energías renovables.

#### 10.7. Compromiso con la sociedad

##### a) Vivienda social

El Grupo Unicaja Banco ha desarrollado durante este ejercicio líneas de financiación y apoyo a las familias, entre ellas las relativas a la vivienda de carácter social. El Grupo viene desarrollado 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 3.000 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; a 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.

Asimismo, el Grupo está adherido al Convenio del Fondo Social de Viviendas (FSV), destinadas al alquiler para familias en situación de especial vulnerabilidad, al que aporta 350 viviendas, 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.

##### b) Impuestos y cotizaciones sociales

La metodología de la contribución tributaria total 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.

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.

c) Empleo del colectivo de personas con discapacidad

Al 31 de diciembre de 2017, el 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 el que se establece una cuota de reserva 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, el Grupo 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.

d) Fomento de la educación financiera

El Grupo ha desarrollado un año más un amplio programa de actuaciones de educación financiera dentro de Edufinet, que en 2017 ha celebrado su décimo aniversario. El proyecto persigue el fomento de la educación financiera entre los ciudadanos, con particular atención a los estudiantes de Educación Secundaria, Bachillerato y Ciclos Formativos de Grado Medio, empresarios y emprendedores. El portal de educación financiera Edufinet ha sido visitado por 6,8 millones de personas de 180 países. Asimismo, desde su constitución han participado 117.500 personas en encuentros presenciales, entre los que destacan las Jornadas de Educación Financiera para Jóvenes, y se han publicado diversas obras divulgativas, destacando entre ellas 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.

Asimismo, participa, a través de la CECA, en la Red Española de Educación Financiera.

e) 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.

f) Investigación y desarrollo

Durante 2017, el Grupo Unicaja Banco no ha llevado a cabo actividades de investigación y desarrollo de importe significativo.

## 10.8. Compromiso con el medio ambiente

### a) Programas de gestión medioambiental

La entidad matriz considera que ha adoptado las medidas oportunas en relación con la protección y mejora del medioambiente y la minimización, en su caso, del impacto medioambiental, cumpliendo la normativa vigente al respecto. Durante 2017, el Grupo no ha realizado inversiones significativas de carácter medioambiental ni ha considerado necesario registrar ninguna provisión para riesgos y cargas de este mismo carácter, ni considera que existan contingencias significativas relacionadas con la protección y mejora del medioambiente.

En cualquier caso, 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, publicada en la página web corporativa, que se sustenta en los siguientes principios:

- Garantizar el cumplimiento de la legislación, reglamentación y disposiciones vigentes en materia de medio ambiente que sean de aplicación, así como de otros requisitos que voluntariamente se suscriban.
- Promover la mejora continua en materia de Medio Ambiente, adoptando prácticas sostenibles y contribuyendo a la mejora de la responsabilidad social de la Entidad.
- Desarrollar todas nuestras 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.
- 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.
- Promover la implicación y sensibilización ambiental de todo el personal del Grupo, integrando la variable ambiental en nuestra actividad diaria y en las relaciones con los grupos de interés, potenciando la reutilización y el reciclaje de materiales.
- 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.
- Colaborar con nuestros clientes, proveedores, otras instituciones financieras, administraciones públicas y con la sociedad en general en todo lo que respecta a reducción de riesgos ambientales y promoción del desarrollo sostenible.
- Incorporar criterios ambientales en la toma de decisiones sobre adjudicaciones de contratos de prestación de servicios.
- Establecer programas donde se marquen objetivos y metas anuales, suscritos por la Entidad voluntariamente, conducentes a la mejora continua del desempeño ambiental, llevando a cabo auditorías y auto-evaluaciones rigurosas del cumplimiento de nuestra Política Ambiental y emitiendo informes de seguimiento.
- Poner a disposición de todas las partes interesadas la "Política Ambiental".

La política ambiental viene avalada por la certificación de la norma UNE-EN ISO14001:2004, por la que se acredita la correcta gestión de los residuos generados, así como la sistematización del seguimiento de aspectos ambientales, relacionados, entre otros, con el consumo de recursos naturales (papel, cartón, agua, energía) y las molestias en el entorno (ruido).

Asimismo, se cuenta con un Comité Operativo de Medio Ambiente encargado de la gestión, coordinación y supervisión de esta política medioambiental.

## b) Consumos

### *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 por Unicaja Banco en 2017 fue de 6.800 kg.

### *Energía eléctrica*

En el año 2017 se han llevado 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 climatización e iluminación por modelos ecoeficientes.
- Instalación de detectores de presencia.
- Implantación de sistemas control del horario de encendido y apagado de equipos e instalación de luminarias tipo led en luminosos.

El consumo anual ha sido de 45.568 MWh. Las emisiones de Gases Efecto Invernadero asociadas a este consumo eléctrico (emisiones indirectas) se han estimado en 3.567,30 t CO<sub>2</sub>, que corresponderían a 1,06 t CO<sub>2</sub> / por empleado.

### *Agua*

El volumen de agua consumido es de 74.825 m<sup>3</sup>, 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 en el ámbito de actuación de la Entidad, 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.

## 10.9. Otras prácticas de actuación

### *Responsabilidad fiscal*

En 2017 se aprobó la Estrategia Fiscal por parte del Consejo de Administración de la matriz, en aplicación del artículo 529 ter. 1.i de la Ley de Sociedades de Capital.

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

1. La responsabilidad fiscal forma parte de la responsabilidad social corporativa de la Entidad.
2. El Entidad 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 de la Entidad.
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, S.A. 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.

### *Lucha contra la corrupción y el soborno*

El Grupo 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.
- Protocolo Interno para la Prevención y la Detección de Delitos.
- Canal de Cumplimiento.

Los principales riesgos relacionados con este ámbito se han descrito en el mapa de riesgos del Protocolo Interno. El Grupo Unicaja Banco está estudiando adoptar un marco de referencia completo de acuerdo con los estándares internacionales en materia de *compliance*!