

12

INFORME
INTEGRADO

13

14



INFORME
INTEGRADO
2013



Índice

Carta del Presidente	7
Banco Popular en cifras	8
Logros e iniciativas relevantes en 2013	12
Retos 2014	13
Premios y reconocimientos	14
1. Grupo Banco Popular	16
1.1. Visión, misión y valores	16
1.2. Estructura	18
1.3. La acción de Banco Popular	22
1.4. Nuestro entorno de actuación	25
1.5. Posicionamiento en el sector financiero	31
2. Gobierno Corporativo	34
2.1. Órganos y mecanismos de gobierno corporativo	34
2.2. Principios de actuación	40
2.3. Buenas Prácticas de gobierno corporativo	41
2.4. Sistemas de cumplimiento y control	42
3. Modelo de negocio	46
3.1. Modelo de negocio único y diferenciador	47
3.2. Creación de valor compartido	54
4. Líneas estratégicas y desempeño	60
4.1. Análisis de materialidad	60
4.2. Modelo de gestión del riesgo	62
4.3. Nuestra estrategia de negocio	65
5. Grupo Banco Popular de cara al futuro	76
5.1. Evolución del sistema financiero español	76
5.2. Banco Popular: visión de futuro	78
6. Acerca del Informe	80
6.1. Descripción del alcance	80
6.2. Principios y orientaciones del Informe	80
6.3. Integración del principio de materialidad según GRI-4	82
6.4. Integración de contenidos de IIRC	84
6.5. Integración de contenidos del Pacto Mundial	85
ANEXOS	
■ Anexo 1. Dimensión económica	86
■ Anexo 2. Dimensión social	110
■ Anexo 3. Dimensión medioambiental	134
■ Anexo 4. Tablas de <i>Global Reporting Initiative</i>	142
■ Anexo 5. Informe de verificación	152



Carta del **Presidente**

El año 2013 se ha caracterizado por la inestabilidad económica. Comenzó con una crisis que mostraba sus últimas señales, para dar paso, en la segunda mitad, a los primeros síntomas de recuperación. Nos encontramos por tanto en un momento en el que se hace más necesario que nunca apoyar la creación de valor en el largo plazo a través de un crecimiento responsable y sostenible.

A lo largo de sus casi 90 años de historia, Banco Popular ha construido un modelo de negocio basado en la actividad responsable y comprometida con accionistas, clientes, empleados, proveedores y con la sociedad en general. Se trata de un modelo en el que la Responsabilidad Corporativa tiene un papel transversal, que afecta a todas las áreas de actividad del Grupo y que se articula a través del Plan Director *Horizonte 2020*. Nuestro modelo de negocio compagina así las señas de identidad propias de Banco Popular -eficiencia, rentabilidad y solvencia- con los más exigentes criterios sociales, medioambientales y de buen gobierno.

Con el fin de demostrar nuestro desempeño al respecto, tengo el placer de presentar el primer *Informe Integrado* de Banco Popular, un reporte que trasciende a la cuenta de resultados y relaciona los objetivos estratégicos con el capital financiero, intelectual e industrial, humano, social y natural de nuestra empresa. El presente informe refleja nuestro convencimiento de que el éxito empresarial implica una interacción directa con el entorno, los recursos utilizados y el impacto generado. Gracias a esta visión, seremos capaces de conocernos mejor, anticiparnos a los retos y potenciar nuestras fortalezas, para continuar aportando valor a nuestros grupos de interés y a toda la sociedad en su conjunto.

Para llevar a cabo nuestro proyecto empresarial, el Grupo se sustenta en un modelo de gobierno corporativo asentado en una estructura adecuada que garantiza el buen funcionamiento de los órganos de dirección. Con el objetivo de reforzar nuestra estructura organizativa, durante este ejercicio, hemos afianzado además nuestras buenas prácticas en materia de gobierno corporativo, de acuerdo con nuestra política de constante adaptación a los más altos estándares de Buen Gobierno.

Desde el punto de vista económico, durante 2013, Banco Popular ha demostrado que es y seguirá siendo el Banco de las PYMES y los emprendedores, la fuerza laboral más importante de España. La contribución de Banco Popular a la economía queda patente tras haber conseguido ser, por segundo año consecutivo, líder absoluto del sistema financiero español en concesión de préstamos ICO, con una cuota del 22,2 por ciento.

Este sólido modelo de negocio, que sitúa al cliente en el centro de su actividad, ha sido un factor muy valorado para llegar a una alianza estratégica con el grupo financiero mexicano BX+. Nuestra rentabilidad y la recurrencia de nuestros ingresos, siempre guiados por los criterios de responsabilidad, serán el motor de un plan de expansión y crecimiento que implementaremos en México junto con BX+.

En el plano social, Banco Popular se siente orgulloso de haber preservado al máximo su capital humano, un conjunto de personas altamente implicadas en la consecución de resultados. En su día a día, nuestros profesionales demuestran que el trabajo en equipo y la excelencia en el servicio siguen siendo principios de gestión fundamentales de nuestra empresa.

Por lo que respecta al terreno ambiental, durante 2013, se ha aprobado el Plan de Ecoeficiencia del Grupo para el periodo 2014-2020. Se trata de una iniciativa ambiciosa, pero a la vez realista, con la que confirmamos nuestro compromiso con la reducción de nuestra huella ambiental, tanto directa como indirecta.

Deseo, por último, agradecer a todos los que habéis depositado vuestra confianza en Banco Popular. Sabemos que los retos que tenemos por delante son importantes pero también sabemos que los superaremos siendo fieles a nuestra principal seña de identidad: la generación de valor a largo plazo con la persona en el centro de nuestra actividad.

Ángel Ron
Presidente

Banco Popular en cifras

Activos totales gestionados

164.224.417

Miles de euros

Resultados antes de impuestos

459.471

Miles de euros

Resultados antes de provisiones

1.953.859

Miles de euros

Valor económico generado

4.670.448

Miles de euros

Datos en miles de euros	31.12.2013	31.12.2012	VAR. %
DIMENSIÓN ECONÓMICA			
VOLUMEN DE NEGOCIO			
Activos totales gestionados	164.224.417	172.259.038	(4,7)
Activos totales en balance	147.851.693	157.618.118	(6,2)
Fondos propios	11.925.494	10.797.878	10,4
Pasivos asociados a la clientela	84.908.447	83.052.413	2,2
Créditos a la clientela - bruto -	109.939.270	117.298.902	(6,3)
SOLVENCIA			
Core capital EBA (%)	11,20	10,06	
Tier 1 (%)	11,98	10,25	
Ratio BIS	12,26	11,03	
Apalancamiento Basilea III fully loaded (%)	6,08	-	
GESTIÓN DEL RIESGO			
Riesgos totales	148.332.106	155.582.005	(4,7)
Deudores morosos	21.225.441	13.976.733	51,9
Provisiones para insolvencias	8.524.616	9.146.044	(6,8)
Ratio de morosidad (%)	14,31	8,98	
Ratio de cobertura de morosos sin amortizados (%)	40,16	65,44	
Ratio de cobertura con garantías (%)	99,21	115,16	
RESULTADOS			
Margen de intereses	2.447.083	2.718.756	(10,0)
Margen bruto	3.706.650	3.777.816	(1,9)
Margen típico de explotación -Resultado antes de provisiones-	1.953.859	2.016.374	(3,1)
Resultado antes de impuestos	459.471	(3.491.719)	>
Resultado atribuido a la entidad dominante	325.299	(2.461.023)	>
RENTABILIDAD Y EFICIENCIA			
RORWA	0,38	(2,6)	
ROA (%)	0,21	(1,63)	
ROE (%)	2,98	(23,01)	
Eficiencia operativa (%)	43,18	42,48	
GOBIERNO CORPORATIVO			
Número de Consejeros	17	20	(15)
Consejeros Ejecutivos (%)	18	15	
Consejeros Dominicales (%)	47	45	
Consejeros Independientes (%)	29	30	
Mujeres en Consejo de Administración (%)	18	15	

Créditos a la clientela

109.939.270

Miles de euros

Core capital EBA

11,20%

Margen bruto

3.706.650

Miles de euros

RORWA

0,38%

Datos en miles de euros	31.12.2013	31.12.2012	VAR. %
DIMENSIÓN ECONÓMICA			
ACCIONISTAS			
Número de accionistas	265.060	316.050	(16,1)
Última cotización (euros) ¹	4,385	2,930	49,7
Capitalización bursátil ²	9.296.310	5.956.649	56,1
Número de acciones diluidas	2.120.025	2.032.986	4,3
Beneficio por acción (euros) ³	0,175	(3,010)	>
Valor contable por acción (euros) ⁴	6,01	5,86	2,5
Precio/Beneficio (anualizado)	25,06	(2,17)	>
Precio/Valor contable	0,73	0,50	
CLIENTES			
Número de clientes	7.104.790	7.733.916	(8,1)
Índice global de satisfacción ⁵	8,9	9	(1,1)
Cuota de mercado - volumen de negocio - (%)	6,78	6,61	
Cuota de crédito a empresas (%)	11,19	10,16	
PROVEEDORES			
Nuevos proveedores evaluados con criterios ASG (%) ⁶	100	100	
Índice de satisfacción de proveedores	8,3	8,4	(1,1)
DIMENSIÓN SOCIAL			
DIMENSIÓN SOCIAL INTERNA - EMPLEADOS			
Número de empleados	16.027	16.501	(2,9)
Mujeres en plantilla (%)	37	36	
Mujeres directivas (%)	18	20	
Número de empleados promocionados	1.000	1.034	(3,2)
Horas de formación por empleado	17,92	17,32	3,4
Índice de rotación (%)	1,6	0,5	216
Índice de absentismo - Indicador GRI G4 - LA6	2,73	2,08	31,25
Inversión "Plan Concilia"	3.200	2.600	23,1
DIMENSIÓN SOCIAL EXTERNA - COMPROMISO CON LA SOCIEDAD			
Inversión social	5.300	9.050	(41,4)
Valor económico generado - Indicador GRI G4 - EC1	4.670.448	3.972.570	17,6
DIMENSIÓN AMBIENTAL			
DIMENSIÓN AMBIENTAL INTERNA - GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL			
Consumo electricidad (Gj/empleado)	22,2	30,00	(26)
Consumo papel (toneladas/empleado)	0,10	0,10	1,7
Consumo agua (m ³ /empleado)	19,2	20,16	(4,7)
CO ₂ emitido (toneladas/empleado)	1,06	1,67	(36,5)
DIMENSIÓN AMBIENTAL EXTERNA - COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL			
Inversión medioambiental (euros)	8.984	2.175	313

(1) Las cotizaciones anteriores al *contrasplit* de junio 2013 (1x5) se han ajustado para que la serie sea homogénea.

(2) Calculada con la cotización de la acción sin ajustar por el *contrasplit* de junio 2013 (0,586€ a 31/12/12).

(3) Cálculo realizado con número medio de acciones diluidas.

(4) Ajustado por el *contrasplit* de junio 2013 (1x5). El cálculo incluye el importe de las obligaciones necesariamente convertibles y acciones diluidas.

(5) La escala utilizada para evaluar este dato comprende valores que van de 0 a 10.

(6) ASG: Ambientales, Sociales y de Gobierno.

NOTA: Para ampliar información sobre resultados, consultar *Informe Anual 2013*.

Banco Popular ha sido una **referencia en el sector bancario** a lo largo de su historia...

5º grupo bancario en España por capitalización (*)

(*) Capitalización: 9.296 millones de euros a 31 de diciembre de 2013 (incluye BSOCS).

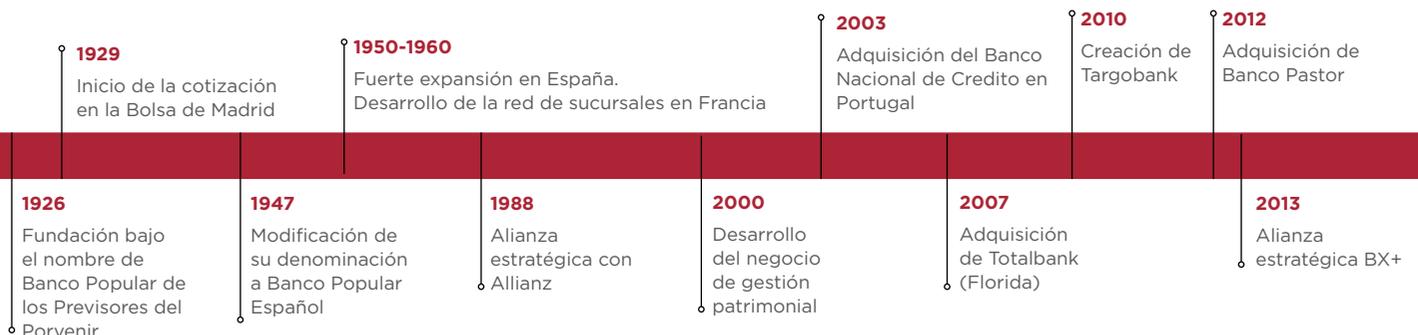
1 banco matriz
Banco Popular Español

6 bancos
Banco Pastor
Popular Banca Privada
Targobank
bancopopular-e
Banco Popular Portugal
Totalbank (Florida)

Presencia nacional de Grupo Banco Popular - 2013



- La división de las distintas Direcciones Territoriales aplica, únicamente, a las oficinas de Banco Popular. Esa misma división se ha utilizado para el resto de entidades, si bien sus oficinas no tienen dependencia de la Dirección Territorial en la que se encuadran.
- Todas las oficinas de Banco Pastor se ubican, exclusivamente, en la Comunidad Autónoma de Galicia.
- Canarias pertenece a la Territorial Centro; Ceuta y Melilla pertenecen a Andalucía Occidental y Andalucía Oriental respectivamente.
- En relación a Targobank, el mapa muestra la totalidad de sucursales que esta entidad tiene en España, siendo el 50% de las mismas pertenecientes a Banco Popular.



... con su marca propia y estableciendo **alianzas estratégicas** con socios a largo plazo en todas sus ubicaciones.

16.027 empleados
14.179 en España
1.848 en el Extranjero

7,1 millones de clientes
en 13 países: Europa, Asia,
América y África

2.244 oficinas
2.045 en España
199 en el Extranjero

Presencia internacional de Grupo Banco Popular - 2013



Joint-venture con Allianz- Popular en seguros y gestión de activos

- La compañía aseguradora mayor de Europa
- Top 20 de las corporaciones a nivel mundial
- Top 5 de las compañías de gestión de activos a nivel mundial

Lanzamiento con Targobank de Joint-venture para el negocio de cajeros en España

- Líder en el sector bancario francés
- Cuota de mercado del 17,3% en créditos y 12,7% en depósitos
- 23,8 millones de clientes

Alianza estratégica con BX+ para desarrollar el modelo de PYMES en México

- Modelo de negocio especializado con posicionamiento en particulares y PYMES
- Historia de crecimiento, solvencia y rentabilidad

Logros e iniciativas relevantes en 2013

	LOGROS 2013	DESCRIPCIÓN CUALITATIVA
ESTRUCTURALES	Potenciación de alianzas estratégicas	El Grupo ha llevado a cabo diversas alianzas estratégicas con el fin de potenciar la especialización de sus socios, siendo las más significativas: <ul style="list-style-type: none"> ■ Alianza con el grupo mexicano BX+ para impulsar el negocio de las PYMEs y familias en México y Latinoamérica. ■ Acuerdo con Värde Partners y Kennedy Wilson para la gestión de su negocio inmobiliario. ■ Refuerzo de la alianza con Crédit Mutuel para la gestión de cajeros del Grupo. Más información, pag. 18 y 19.
	Integración tecnológica de Banco Pastor	Actualmente no hay ninguna diferencia tecnológica u operativa con Banco Pastor. Más información, pag. 94.
	Creación y segregación de Banco Pastor	Creación y segregación del negocio en Galicia a favor del nuevo Banco Pastor para culminar el proceso de integración llevado a cabo entre Banco Popular y el antiguo Banco Pastor. Más información, pag. 71.
	Adquisición del 100% de Popular Banca Privada	Durante 2013, Banco Popular ha establecido las bases para llevar a cabo la opción de compra sobre el 40% del capital social de Popular Banca Privada, su filial de banca privada. La operación se ha materializado finalmente en enero de 2014. Más información, pag. 92.
	Implantación del Plan Director de RC, <i>Horizonte 2020</i>	Se ha implantado el Plan Director de RC, <i>Horizonte 2020</i> que establece un orden de prioridades de actuación en materia de Responsabilidad Corporativa, así como unos objetivos concretos y medibles que permitan valorar la eficacia de la gestión responsable del Banco. Más información, pag. 55-56.
ECONÓMICOS	Resultados económicos	Se han alcanzado los siguientes logros de negocio en el ejercicio 2013: <ul style="list-style-type: none"> ■ Margen de intereses: 2.447 millones ■ Margen de explotación: 1.954 millones ■ Beneficio neto: 325 millones Más información, pag. 67.
	Apoyo continuado a PYMEs y autónomos	Por segundo año consecutivo, Banco Popular ha sido la primera entidad financiera en concesión de líneas ICO, alcanzando 57.300 operaciones con un volumen de 3.085 millones de euros. Más información, pag. 69 y 88-91.
	Apoyo a emprendedores y fomento empresarial entre estudiantes	Se han desarrollado diversas actuaciones al respecto: <ul style="list-style-type: none"> ■ Firma de un acuerdo de colaboración con el Instituto Europeo para el Emprendimiento. ■ Diseño de una oferta comercial destinada a financiar el inicio de la actividad de los emprendedores. ■ Promoción del espíritu empresarial entre alumnos de centros educativos. ■ Apoyo a la 8ª edición del Desafío Junior Empresarial, en colaboración con <i>ESIC-Business & Marketing School</i>. Más información, pag. 106.
	Adopción e implantación de los Principios de Ecuador	Banco Popular integra en su sistema de gestión del riesgo aspectos sociales y medioambientales, aportando una mayor exhaustividad al proceso de evaluación del riesgo de las operaciones de mayor importe. Más información, pag. 102.
	Actualización y difusión del Código de Conducta de Proveedores y aceptación por su parte	El Código de Proveedores se ha actualizado y difundido entre los principales proveedores del Grupo, habiendo sido aceptado por el 100% de los nuevos proveedores de 2013. Más información, pag. 108.
SOCIALES	Fomento de la vinculación de los accionistas con la política de Responsabilidad Corporativa	Se mantienen los Planes y Proyectos Impulso, dos iniciativas por las que Banco Popular financia planes formativos y programas que favorecen la inserción laboral de personas con discapacidad de la mano de los accionistas. Más información, pag. 21.
	Refuerzo del "Plan de Igualdad" a través de la formación y sensibilización de la plantilla.	La acción formativa ha estado dirigida a todos los profesionales de la Entidad, con el objetivo de introducirles en la Igualdad de Oportunidades, no solo en el ámbito laboral sino en todas las facetas de la vida cotidiana. Más información, pag. 114.
	Impulso del Programa de Créditos a la Excelencia	Incremento del 29% del crédito otorgado a los beneficiarios del Programa. Más información, pag. 129.
	Promoción de la educación y formación profesional para colectivos en riesgo de exclusión	La inversión en educación y formación ha continuado centrandose en los esfuerzos de capacitación de personas con alto potencial y limitados recursos económicos. Más información, pag. 129.
AMBIENTALES	Definición e implantación del Plan de Ecoeficiencia del Grupo	El Plan de Ecoeficiencia 2014-2020, principal pilar de la dimensión medioambiental del Grupo, detalla el conjunto de acciones previstas para disminuir el impacto medioambiental de la actividad bancaria. Más información, pag. 135.
	Compensación del 100% de las emisiones directas de Banco Popular	Banco Popular se convierte en la primera empresa del IBEX 35 en compensar el 100% de sus emisiones directas. Más información, pag. 134.

Retos 2014

A continuación, se presentan los principales retos previstos para el ejercicio 2014, vinculados con sus respectivas líneas estratégicas que aparecen descritas en el capítulo 4 del presente informe.

	RETOS 2014	FECHA PREVISTA	VINCULACIÓN CON LÍNEA ESTRATÉGICA
ESTRUCTURALES	Incorporación de nuevos requerimientos de reguladores externos	2014	1 Primar el Buen Gobierno y el cumplimiento normativo
	Desarrollo de alianzas estratégicas que potencien el desarrollo del negocio	2014	6 Aprovechar las oportunidades de diversificación y especialización
	Profundización en la política de acercamiento al accionista e inversor	2014-2016	9 Fomentar la creación de valor compartido
	Implantación de un Sistema de Reporting Integral de Responsabilidad Corporativa	2014	
ECONÓMICOS	Mantenimiento de un balance saneado: <ul style="list-style-type: none"> Fortaleza en capital Control de la morosidad y solidez de sus coberturas Estabilidad en liquidez 	2014	2 Potenciar la fortaleza financiera
	Adaptación de la oferta comercial a clientes particulares a las nuevas condiciones del entorno	2014-2016	3 Ser un banco de clientes 5 Potenciar el negocio con clientes particulares y familias
	Profundización en la personalización financiera para PYMEs y autónomos	2014-2016	3 Ser un banco de clientes 4 Continuar siendo un banco de referencia para PYMEs y autónomos
	Potenciación de productos de Inversión Socialmente Responsable en la cartera de la Entidad	2014	7 Asegurar el desarrollo responsable de la actividad
	Seguimiento de la inclusión de criterios de Inversión Socialmente Responsable en el Plan de Pensiones de Empleados	2014	
	Minimización del riesgo de la cadena de suministro de Banco Popular en España	2014-2016	
SOCIALES	Adecuación de la política retributiva del Banco a las directrices ESMA	2014	8 Desarrollar el capital humano de la organización
	Desarrollo del <i>Plan de Formación Transversal de Responsabilidad Corporativa 2014-2016</i>	2014-2016	
	Impulso de la inclusión de colectivos en riesgo de exclusión en el mercado laboral	2014	9 Fomentar la creación de valor compartido
	Promoción de la formación de colectivos en riesgo de exclusión	2014	
AMBIENTALES	Implantación de las acciones fijadas en el primer periodo del Plan de Ecoeficiencia	2014-2016	10 Promover el comportamiento ecoeficiente de la organización
	Compensación de las emisiones directas derivadas de la actividad de Banco Popular en España	2014	

Premios y reconocimientos

- **La ampliación de capital de Banco Popular, premiada por la revista *The Banker*.** El Banco llevó a cabo dicha ampliación de capital, en un momento especialmente complejo para la economía española, contando con el apoyo mayoritario del Consejo de Administración y de sus accionistas.
- **Banco Popular, premiado como Proyecto Tecnológico del Año por la revista *ComputerWorld*.** El premio es un reconocimiento al esfuerzo realizado por la integración tecnológica de Banco Pastor en Banco Popular y por el proyecto de transformación del modelo de provisión de servicios de Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC).
- **El proyecto de comunicación “Nos mueve lo mismo”,** galardonado por el Observatorio de Comunicación Interna e Identidad Corporativa. El proyecto fue puesto en marcha en el marco de la integración con Banco Pastor para mantener informados a los empleados y fomentar los valores compartidos entre ambas entidades.
- **Allianz Popular, elegida tercera mejor gestora de España y Portugal por Thomson Reuters Extel.** Gracias a la votación de diversos inversores y empresas la entidad ha pasado, de ocupar el puesto 14 al 3, en dicho ranking.
- **Ángel Ron, reconocido por la revista *Cambio 16* por su éxito en la gestión del Banco** tras culminar satisfactoriamente la ampliación de capital llevada a cabo en 2012 por 2.500 millones de euros.
- **Ángel Ron, galardonado empresario gallego del año,** por la Asociación de Empresarios Gallegos en Madrid (AEGAMA), por ser uno de los personajes más importantes e influyentes del panorama empresarial español.



EL INFORME INTEGRADO, UN SALTO CUALITATIVO EN EL REPORTE DE BANCO POPULAR

Banco Popular defiende que los informes corporativos deben convertirse en una comunicación de valor sobre el modelo de negocio de una empresa, haciendo hincapié en su sistema de gobierno, estrategia, desempeño, perspectivas y entorno, a fin de mostrar cómo prevén la creación de valor en el corto, medio y largo plazo.

A partir de este convencimiento y con la intención de dar respuesta a las demandas cursadas por diferentes grupos de interés, Banco Popular ha decidido comunicar sus resultados conforme a las directrices marcadas por:

- El enfoque proporcionado por el *International Integrated Reporting Council* (IIRC), alianza compuesta por reguladores, inversores, empresas, profesionales de contabilidad y organizaciones gubernamentales.
- El *Global Reporting Initiative* (GRI) en su nueva guía G4 y en el suplemento sectorial financiero.

- **PBP Fondos de Autor, premiado por *Actualidad Económica* como una de las 100 Mejores Ideas del año.**
Se trata de un fondo de fondos que invierte en gestores únicos y que, en su primer año, ha alcanzado 20 millones de euros de patrimonio con una rentabilidad del 10%.
- **Banco Popular, reconocido con el distintivo “Igualdad en la Empresa”** del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad por su compromiso con el principio de garantizar la igualdad de oportunidades en la organización.
- **Microfinanzas en Paraguay, reconocida como una de las mejores prácticas** en los premios “Responsabilidad Social Corporativa con Emprendedores”. El programa de Microfinanzas consiste en la concesión de microcréditos a pequeños comerciantes y agricultores de algunas regiones de Paraguay.
- **Renovación del sello Madrid Excelente.** Banco Popular renueva la marca de garantía Madrid Excelente, sello de calidad impulsado por la Comunidad de Madrid que se otorga a las organizaciones que apuestan por la calidad, la innovación y la excelencia en su gestión y contribuyen al aumento de la competitividad.
- **Banco Popular, primera entidad financiera española en compensar la totalidad de sus emisiones directas de CO₂,** a través de la financiación del proyecto “Scolel te” de reforestación en Chiapas, México.
- **Certificación LEED Oro para el edificio Abelias,** la otorgada por el USGBC (Consejo de la Construcción Verde de Estados Unidos). La obtención de esta certificación reconoce y distingue al edificio como una construcción sostenible que cumple con las medidas de eficiencia energética más innovadoras.



De este modo, la estructura y orientaciones del Informe se adecuan a las directrices de IIRC y de GRI, tanto en el enfoque de su contenido como en lo referente a la definición y calidad de la información. Asimismo, su contenido refleja los hechos más relevantes relacionados con cambios estructurales ocurridos en 2013, así como aquellos que se fraguaron en ese mismo año pero no se hicieron efectivos hasta el inicio de 2014.

Además Banco Popular, como empresa signataria de los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, ha integrado en el Informe los requerimientos de información relativos a su actuación en relación a los diez principios de conducta en materia de Derechos Humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

Finalmente, tras la verificación de los auditores externos, el presente Informe ha obtenido la calificación “de conformidad-exhaustiva” de GRI según sus directrices G4. Dicha valoración indica que se incluyen tanto los elementos fundamentales de una memoria de Responsabilidad Corporativa como una descripción detallada del desempeño relativo a los aspectos materiales.



1. Grupo Banco Popular

Grupo Banco Popular, proveedor de productos y servicios financieros, es el quinto grupo bancario español por capitalización bursátil. Su modelo de negocio se centra en el mercado minorista, donde la banca comercial y, en especial la banca de empresas, suponen un gran peso en el margen de explotación.

Aproximadamente, el 74% de los activos son inversiones crediticias frente al 60% de la banca europea. Esta diferencia permite a Banco Popular contar con una clara ventaja competitiva, en un entorno caracterizado por la vuelta a la banca comercial tradicional.

Banco Popular canaliza su negocio a través de más de 2.000 sucursales en el territorio nacional, cerca de 200 en el extranjero, y más de 16.000 empleados, que forman parte fundamental de un modelo de negocio centrado en el cliente y alta calidad del servicio. De este modo, Banco Popular se ha consolidado desde hace décadas como la Entidad de referencia para las PYMEs españolas.

En definitiva, Grupo Banco Popular lo conforman Banco Popular, sus entidades filiales y el conjunto de grupos de interés que contribuyen a su progreso. Por eso, accionistas, clientes, empleados y proveedores del Grupo son considerados parte integrante del mismo, influyendo en el desarrollo de la actividad bancaria como parte relevante de su estructura.

1.1. VISIÓN, MISIÓN Y VALORES

Banco Popular considera que las empresas son agentes principales en la transformación socioeconómica del entorno en el que operan, no solo por lo que hacen sino por cómo lo hacen. Desde ese punto de vista, se considera que las entidades financieras son parte importante de la dinamización económica española, debido a la función que desarrollan pero también a su modelo de gestión y de negocio.

Sobre la base de este convencimiento y gracias al impacto de la cultura corporativa en la actividad de la empresa, Banco Popular persigue ser un grupo económico que centre su actividad en un modelo de negocio responsable con su actividad y con su entorno, armonizando el éxito empresarial con una actuación respetuosa y comprometida con sus grupos de interés.

Así, la misión del Grupo es la creación de valor sostenido a largo plazo para sus accionistas a través del desarrollo de un modelo de negocio responsable. Manteniendo su orientación hacia la calidad de servicio, la rentabilidad y la eficiencia, ejerce su actividad con el máximo respeto a valores corporativos como la excelencia, eficiencia, transparencia y rigor.

De este modo, Banco Popular pretende dar respuesta a las expectativas de sus accionistas, compaginando la integración de demandas del resto de grupos de interés en un modelo de negocio responsable y comprometido con su entorno. Estos principios de actuación hacen posible que el Grupo cuente con la confianza de accionistas, clientes y empleados, que representan los pilares fundamentales del negocio.

Cultura corporativa y principios de actuación de Grupo Banco Popular

VALORES

- Excelencia
- Eficiencia
- Transparencia
- Rigor

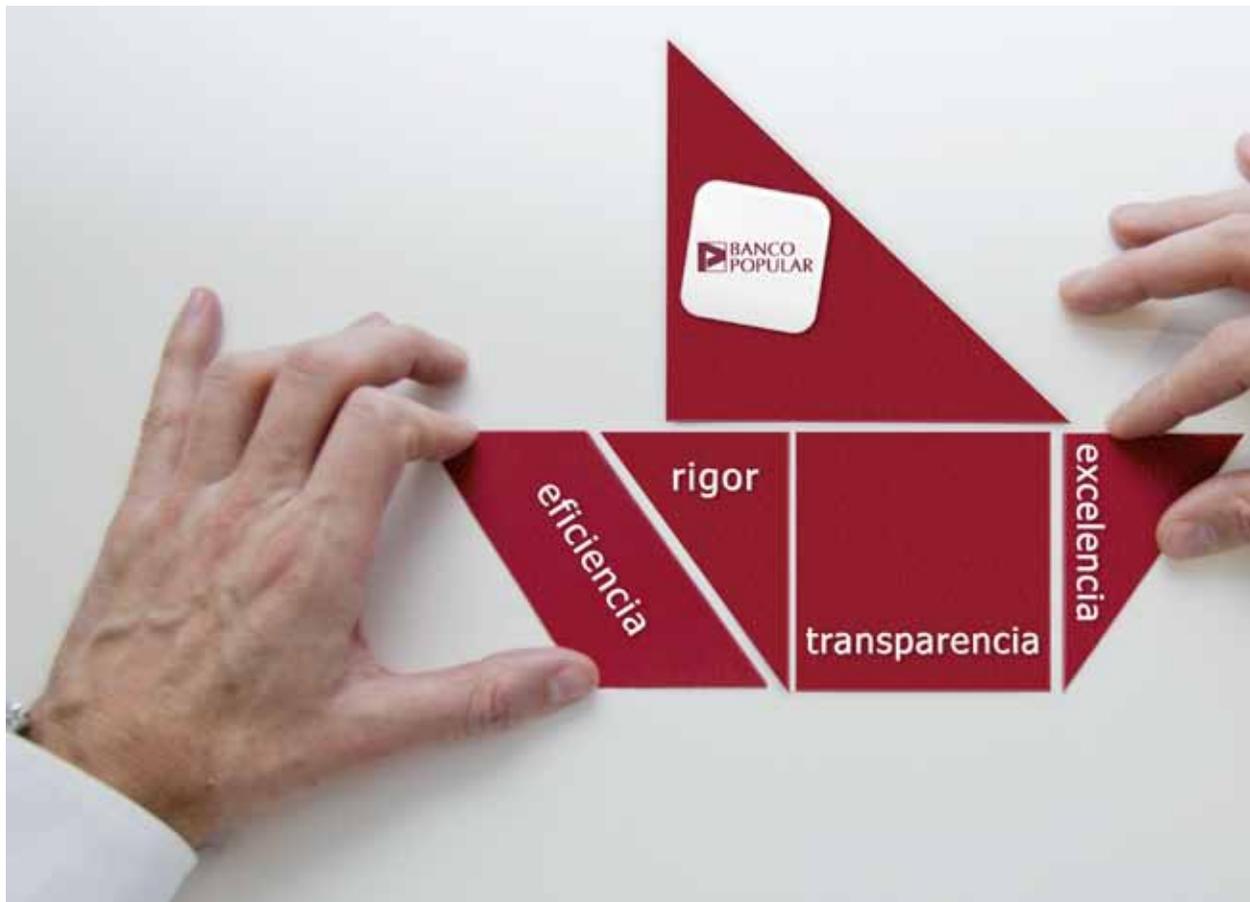
PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

- Cultura de servicio al cliente
- Desarrollo sostenible de la Entidad
- Respeto a las personas y a su diversidad
- Compromiso con el desarrollo del talento

BANCO POPULAR, COMPROMETIDO CON SU ENTORNO Y SU ACTIVIDAD

En 2013, Banco Popular ha demostrado ser una entidad clave en la reestructuración del sector financiero, como parte del compromiso que mantiene con su entorno y su actividad. En este sentido, la compra de Banco Pastor en 2012, así como la contribución al Fondo de Garantía de Depósitos y a la SAREB, han convertido a Banco Popular en participante activo de la remodelación y reforzamiento del sector financiero español. Cabe destacar que todo ello se ha llevado a cabo a través de sus propios medios.

Aun teniendo en cuenta los esfuerzos que Banco Popular ha tenido que realizar como consecuencia de las nuevas exigencias del sector, ha mantenido siempre su compromiso con las familias y las empresas. Una muestra de ello es que ha continuado apoyando las necesidades reales de las familias y favoreciendo el crédito a las PYMEs, con el objetivo de promover el desarrollo del entorno y del tejido empresarial español.



1.2. ESTRUCTURA

1.2.1. Estructura operativa: bancos y sociedades operativas

Grupo Banco Popular se compone de un banco matriz -Banco Popular Español- y seis bancos, de los cuales cuatro operan en España (Banco Pastor, Popular Banca Privada, bancopopular-e y Targobank, participada al 50%), uno en Portugal (Banco Popular Portugal) y otro en Estados Unidos (Totalbank).

Como continuación de esta diversificación geográfica, durante 2013, Banco Popular ha desarrollado las acciones oportunas para aumentar su expansión internacional en el medio plazo. En ese sentido, destaca la alianza estratégica que ha llevado a cabo con el grupo financiero mexicano Ve Por Más (BX+).



ALIANZA ESTRATÉGICA CON EL GRUPO FINANCIERO MEXICANO VE POR MÁS (BX+)

Banco Popular y el grupo financiero BX+ han concretado una alianza estratégica a través de la cual ambas entidades buscarán desarrollar el mercado de atención a PYMES y particulares en México y Latinoamérica.

Banco Popular ha acordado adquirir durante 2014 el 24,9% del grupo mexicano, mientras que la familia del Valle -accionistas mayoritarios de BX+ que cuentan con una contrastada trayectoria empresarial y financiera- junto a otros empresarios mexicanos de primer nivel, han invertido 450 millones de euros en el capital de Banco Popular. De este modo, han adquirido de forma conjunta acciones representativas en torno al 6% del capital social de la Entidad.

Como consecuencia de esta operación, Banco Popular exportará su modelo de negocio de PYMES a Latinoamérica y verá reforzado su balance, alcanzando un core capital EBA del 11,20%. Se consolida, así, como uno de los bancos más capitalizados de España.

Durante 2013, Banco Popular ha aumentado el número de acuerdos corporativos suscritos con distintos socios para el desarrollo de negocios especializados. Estas *joint-ventures* realizadas con diferentes compañías han implicado a diversas áreas del Banco: cajeros automáticos con Crédit Mutuel, negocio inmobiliario con Värde Partners y Kennedy Wilson y gestión de recobros con EOS. Además, se han mantenido e intensificado los acuerdos ya existentes referidos al negocio asegurador con Allianz Popular, Eurovida Portugal y Pastor Vida.

A 31 de diciembre de 2013, el Banco cuenta con oficinas de representación y despachos de colaboración en otros 13 países y mantiene acuerdos con diferentes entidades financieras con el objetivo de fomentar el comercio exterior. Entre dichas entidades destacan el Banco de Crédito e Inversiones y UniCredit, así como el Banco Asiático de Desarrollo, el Banco Europeo para la Reconstrucción y el Desarrollo y la Corporación Financiera Internacional dependiente del Banco Mundial.

Asimismo, el Grupo cuenta con otras sociedades filiales y mantiene participaciones en otras entidades que complementan el negocio financiero, cuyo detalle pormenorizado se especifica en el Informe Anual.

Estructura de Grupo Banco Popular por entidades - 2013 (G4-17)



Centros Operativos Internacionales

Desde que en 2004 la Comisión Ejecutiva del Banco, actualmente Comisión Delegada, estableciera la política en relación con los establecimientos *off-shore*, se mantiene el compromiso de reducir paulatinamente su actividad como paso previo al cese de la misma en aquellos casos en los que fuera viable. A cierre del ejercicio 2013, tan solo queda un establecimiento *off-shore*, lo cual ha producido una disminución de establecimientos del 50% respecto a 2012 y supone un 0,005% respecto a la totalidad de activos.

BANCO POPULAR CREA UNA *JOINT-VENTURE* PARA LA GESTIÓN DEL NEGOCIO INMOBILIARIO

Banco Popular Español ha alcanzado un acuerdo con la firma estadounidense Värde Partners y Kennedy Wilson para la venta de la gestión de su negocio inmobiliario por 815 millones de euros. El valor neto contable de los créditos que gestionará la nueva sociedad es aproximadamente de 9.350 millones de euros y el de los activos adjudicados rondará los 6.500 millones.

La gestión del negocio inmobiliario se realizará a través de una sociedad en la que participará Banco Popular, con control por parte de Värde Partners y Kennedy Wilson, quienes aportarán su amplia experiencia en la gestión de este tipo de activos. Así, Banco Popular podrá rentabilizar al máximo la gestión de su negocio inmobiliario, centrando su actividad en la banca minorista de PYMES y familias, sobre la que se asienta su modelo de negocio.



1.2.2. Estructura accionarial

A 31 de diciembre de 2013, el número de accionistas del Grupo ha alcanzado la cifra de 265.060, frente a los 316.050 accionistas del ejercicio 2012.

Composición del accionariado - 2012/2013



Consejo de Administración residente ¹	14,39%
Consejo de Administración no residente ²	7,22%
Institucional residente	2,52%
Institucional no residente	45,04%
Retail residente	29,65%
Retail no residente	1,18%

(1) Incluye el 0,69% de diversas familias, representadas por varios consejeros con carácter habitual

(2) Incluye el 4,41% del Grupo Crédit Mutuel, representado por Alain Fradin con carácter habitual



Consejo de Administración residente	12,29%
Consejo de Administración no residente	13,02%
Institucional residente	5,59%
Institucional no residente	24,09%
Retail residente	44,11%
Retail no residente	0,90%

El Consejo de Administración del Banco controla 409,8 millones de acciones, el 21,61% del capital frente al 25,31% en el pasado ejercicio, incluyendo las acciones de propiedad directa o indirecta de los administradores y las representadas por éstos con carácter habitual. Por su parte, los accionistas que son a la vez empleados del Grupo son 10.882, suponiendo el 4,11% del total cuya participación agregada significa el 1,19% del capital.

MÁXIMA COMUNICACIÓN Y CERCANÍA EN LA RELACIÓN CON LOS ACCIONISTAS



Banco Popular, consciente de la importancia de trasladar el valor de la Entidad a uno de sus grupos de interés prioritarios, mantiene canales de comunicación adecuados que favorecen el trato personalizado y la cercanía con sus accionistas.

El contacto directo con el accionista cobra su mayor representatividad en la celebración de la Junta General de Accionistas, donde se ofrece un servicio de atención personalizada desde el momento en que se convoca la misma. Además, en la web corporativa se puede acceder a toda la documentación relativa a los puntos propuestos del orden del día. De hecho, la Oficina del Accionista ha gestionado más de 540 correos electrónicos y cerca de 3.000 llamadas telefónicas, durante el mes previo a la celebración de la Junta.

Junto a la atención presencial, telefónica y telemática, Banco Popular pone a disposición de los accionistas e inversores en la web corporativa un apartado específico con información relevante sobre el Grupo (información financiera, presentaciones e Informe del Accionista, entre otros...) donde se puede acceder *on-line* a la retransmisión tanto de los resultados trimestrales como de las Juntas de Accionistas.

Accionistas minoristas

A través de la Oficina del Accionista, el Banco mantiene un trato personalizado, celebrando reuniones presenciales con accionistas y manteniendo un servicio de atención, tanto telefónico como a través de correo electrónico. Por medio de estos canales de comunicación, el accionista puede realizar consultas o recibir información sobre datos significativos del Grupo y de la acción de Banco Popular Español. Durante 2013, las preguntas más frecuentes de los accionistas han girado en torno a la evolución de la Entidad, así como a los dividendos.

Accionistas institucionales

La Oficina de Relación con Inversores tiene como principal cometido canalizar la relación tanto con los inversores institucionales como con los analistas financieros. Es por tanto la responsable de generar confianza en la comunidad inversora a través del desarrollo de una correcta estrategia de comunicación. Para ello, está en continuo contacto con analistas financieros e inversores institucionales, tanto nacionales como internacionales.

Este contacto se materializa en conferencias, *road shows* y reuniones, potenciando el interés del mercado por el Banco y trasladando el *feedback* obtenido internamente. En 2013, se ha participado en 9 conferencias y 9 *road shows* en ciudades europeas y americanas. Además se han mantenido numerosas reuniones con más de 430 inversores y la treintena de analistas que cubren la acción de Banco Popular.

SEGUNDA EDICIÓN DE PLANES Y PROYECTOS IMPULSO: DOS INICIATIVAS EN MATERIA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA DIRIGIDAS A ACCIONISTAS

Durante 2013, el Banco ha llevado a cabo la segunda edición de Planes y Proyectos Impulso con el fin de avanzar en la gestión de las expectativas de su base de accionistas y, simultáneamente, contribuir a la integración sociolaboral de personas con capacidades diferentes.

A través de “Planes Impulso” se han financiado programas de formación articulados por Fundación ONCE cuyo fin es la integración laboral de personas con discapacidad intelectual, haciendo posible que diez accionistas del Banco, o sus familiares directos, puedan mejorar su capacitación y empleabilidad.

Mediante “Proyectos Impulso” se han financiado tres proyectos sociales, gestionados por entidades del tercer sector, que actúan a favor de la integración laboral de personas con discapacidad y que necesariamente han contado con la vinculación con un accionista del Banco. En la edición de 2013, las tres entidades ganadoras y sus respectivos proyectos han sido los siguientes:

- ASIEM - “Formación ocupacional en huerto-escuela *Els Hortets*”.
- FUNDACIÓN PREVENT - “Aula de emprendedores para personas con discapacidad”.
- ASSOCIACIÓ ESCLAT - “Nueva Línea de actividad en Esclatec: El Taller de Estampación”.



1.3. LA ACCIÓN DE BANCO POPULAR

1.3.1. Evolución de la acción de Banco Popular

49,66%

de revalorización
de la acción
en el año

El año 2013 ha sido positivo para los índices de renta variable de todo el mundo. A nivel geográfico, cabe señalar el buen comportamiento de los índices americanos, -el NASDAQ avanzaba un 38,32% y el S&P 500 un 29,6%-, frente a los europeos, donde el selectivo alemán DAX subía un 25,48% y el EuroStoxx un 17,95%. En el caso español, el selectivo IBEX-35 ha cerrado el año con una revalorización del 21,42%, tras tres años consecutivos de retrocesos. Estas subidas se han producido principalmente en la segunda mitad del año, tras la mejora de las perspectivas económicas y el apoyo incondicional del Banco Central Europeo a la continuidad del euro.

De este modo, 2013 ha servido para superar las dudas existentes en los mercados acerca de la posible ruptura de la Unión Europea o la necesidad de un rescate de España por la imposibilidad de pagar la deuda emitida. Esto ha permitido que las Bolsas europeas tengan importantes subidas, apoyadas en unos mercados de renta fija donde se ha producido una relajación importante de los indicadores de riesgo, plasmada en la caída de la prima de riesgo española hasta el entorno de 220 p.b.

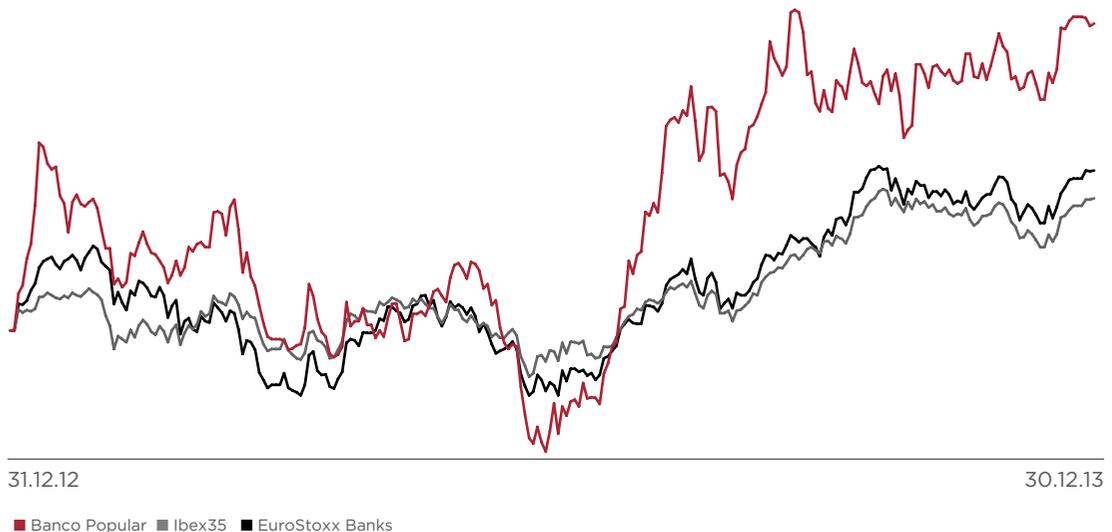
Respecto a la acción de Banco Popular, la revalorización anual se situaría en un 49,66%, tras cerrar a 4,385 euros. Hay que destacar la fuerte subida observada en el valor desde los mínimos de cierre, en junio a 2,355 euros, lo que supone cerca de multiplicar por dos la cotización al finalizar el año.



BANCO POPULAR REPARTIRÁ DIVIDENDO EN 2014

El Consejo de Administración de Banco Popular acordó, en diciembre de 2013, la reanudación del pago de dividendo, repartiendo a sus accionistas un dividendo de 0,04 euros brutos por acción en febrero 2014. El pago se instrumentalizará a través del sistema de retribución flexible denominado "Dividendo Banco Popular: Un dividendo a su medida", que da opción al accionista a elegir entre efectivo o acciones de nueva emisión. Además, con esta medida, Banco Popular reafirma el compromiso con sus accionistas y la apuesta de futuro de su modelo de negocio rentable y eficiente.

Evolución del precio de la acción de Banco Popular vs. el resto de bancos españoles - 2012/2013



UNA POLÍTICA DE AUTOCARTERA SIEMPRE ADAPTADA A LOS REQUERIMIENTOS DE LA CNMV

La política de autocartera de Banco Popular se adapta a la normativa exigida por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), siguiendo desde el primer momento las últimas recomendaciones efectuadas sobre operativa discrecional con autocartera, de fecha julio de 2013. Los objetivos encomendados a la actuación con autocartera en Banco Popular son los siguientes:

- Facilitar la adecuada liquidez y profundidad a los inversores en la negociación de los valores, así como minimizar eventuales desequilibrios temporales entre la oferta y demanda en el mercado.
- Aprovechar, en beneficio del conjunto de los accionistas, precios reducidos de las acciones en relación con las perspectivas de evolución a medio plazo.
- Ejecutar programas de recompra de acciones propias aprobados por el Consejo de Administración o cubrir obligaciones del Banco derivadas de la entrega de acciones, de emisiones de valores convertibles o canjeables en acciones u otros acuerdos del Consejo de Administración o de la Junta General de Accionistas.
- Evitar variaciones en el precio cuya causa no sea la propia tendencia del mercado.



A lo largo de 2013, se han producido diversos eventos que han incidido en el capital, tal y como se muestra en la tabla que se expone a continuación.

Capital Social - 2013

FECHA ⁽¹⁾	OPERACIÓN		CAPITAL SOCIAL ⁽²⁾
	Tipo	Nº acciones	Nº acciones
31/12/12	-	-	8.408.550.227
26/03/13	Canje Voluntario BSOC II/2012	241.458	8.408.791.685
26/04/13	Canje BSOC I y III /2012	158.563.488	8.567.355.173
13/06/13	<i>Contrasplit</i>	5x1	1.713.471.034
25/06/13	Canje Voluntario BSOC II/2012	43.605	1.713.514.639
24/09/13	Canje Voluntario BSOC II/2012	46.669	1.713.561.308
18/10/13	Canje BSOC I y III /2012	67.290.544	1.780.851.852
13/11/13	Vencimiento ONCs I/2009	1.743.460	1.782.595.312
18/12/13	Canje Voluntario BSOC II/2012	32.598	1.782.627.910
19/12/13	Entrada de inversores mexicanos	113.924.050	1.896.551.960
31/12/13			1.896.551.960

(1) Fecha de inscripción de las acciones.

(2) El valor nominal de las acciones pasa de 0,10 euros a 0,50 euros tras el *contrasplit*.

Entre ellos destacamos la realización de un *contrasplit*, consistente en la agrupación y cancelación de las acciones en que se dividía el capital social para su canje por acciones de nueva emisión, en proporción de una acción nueva por cada cinco preexistentes (1x5), con elevación del valor nominal de las acciones desde 0,10€ a 0,50€.

1.3.2. El *rating* de Banco Popular

En 2013, la evolución de las calificaciones crediticias ha estado marcada por los recelos despertados por la situación macroeconómica española y el cambiante marco regulador. Sólo a finales de año, se han empezado a percibir signos de estabilización en el riesgo soberano que se han materializado en la mejora de las perspectivas de los *ratings* de España, según han confirmado las principales agencias, elevando la calificación de “negativo” a “estable”.

Los analistas han coincidido en poner en valor la sólida franquicia de Banco Popular, su tradición de elevada rentabilidad y eficiencia, el reciente refuerzo de la solvencia y las coberturas, así como la muy favorable evolución de la posición de financiación y liquidez y la importancia sistémica de la Entidad. Adicionalmente, se ha valorado positivamente la alianza estratégica anunciada en México que permite a Banco Popular continuar reforzando su capacidad de absorción de pérdidas en un entorno de crecimiento económico débil y presión en los ingresos.

Calificaciones asignadas a Banco Popular por diferentes agencias de *rating* - 2013

	A LARGO PLAZO	A CORTO PLAZO	PERSPECTIVA
Moody´s	Ba3	NP	Negativa
Standard & Poor´s	BB-	B	Negativa
Fitch	BB+	B	Estable
DBRS	A (low)	R1 (low)	Negativa

De cara a 2014, se espera un cambio de tendencia en lo que respecta a las apreciaciones de las agencias, que tomarán en cuenta la mejora del entorno operativo. En relación a Banco Popular, se espera igualmente un cambio por el que se valoren las medidas adoptadas recientemente relativas a la mejora de la fortaleza financiera, el refuerzo del capital, el mantenimiento de la ventaja comparativa en términos de rentabilidad y eficiencia, la mejora del perfil de financiación con la caída de la ratio de préstamos sobre depósitos y la reducción del recurso al Banco Central Europeo, entre otras.



1.4. NUESTRO ENTORNO DE ACTUACIÓN

Banco Popular presenta a continuación una breve descripción de su entorno de actuación desde el punto de vista económico, social y ambiental, haciendo hincapié en aquellos aspectos que más pueden impactar en su actividad y en su capacidad para crear valor a medio y largo plazo.

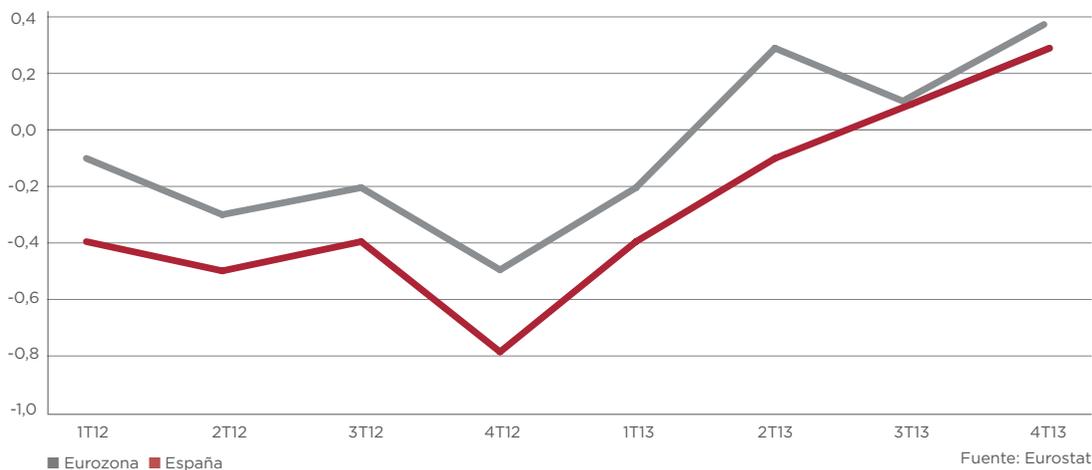
1.4.1. Entorno económico y financiero

Producción

El año 2013 quedará marcado por la salida de la recesión iniciada en España en la segunda mitad del 2011. Tras nueve trimestres consecutivos de contracción, el PIB creció un 0,2% en el cuarto trimestre, poniendo fin al segundo periodo de recesión desde que se inició la crisis financiera en 2008.

En la eurozona, la tendencia también varió positivamente; tras la caída del PIB de un 0,2% en el primer trimestre, el PIB creció un 0,3% y un 0,1% en el segundo y tercer trimestre respectivamente.

Evolución trimestral del Producto Interior Bruto real en España y Eurozona - 2012/2013

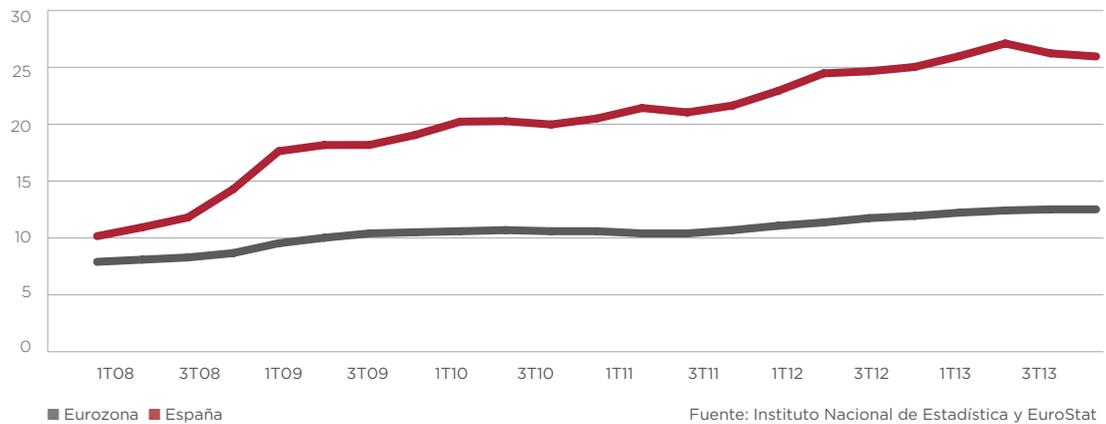


Empleo, salarios y costes

Esta mejora ha venido acompañada, además, por una ligera reducción de la tasa de desempleo española que, pese a mantenerse en niveles muy elevados, muestra desde el primer trimestre de 2013 un cambio en la tendencia de crecimiento que mostraba el indicador desde 2007.

De este modo, en el cuarto trimestre la tasa se sitúa en un 26,03%, habiéndose reducido 1,13 puntos porcentuales desde el pico alcanzado en el primer trimestre del año (27,16%) y manteniéndose prácticamente invariable con respecto al 26,02% de cierre del ejercicio 2012. En la eurozona la tasa de desempleo se ha mantenido alrededor del 12%, niveles superiores a los registrados en periodos anteriores, si bien lejanos con respecto a la situación laboral de España.

Evolución de la tasa de desempleo en España y Eurozona - 2008/2013



La remuneración por asalariado, que cerró 2012 con una reducción de un 3%, -principalmente por la supresión de la paga extraordinaria a los empleados del sector público-, ha mantenido una evolución positiva durante 2013, moderando la contracción y situándose en zona de crecimiento en la segunda mitad del año con un 0,1% en el tercer trimestre. Este hecho ha dado lugar a una moderación de la caída de los costes laborales unitarios que, en términos interanuales, se reducían un 1,9% en el tramo final del año.

Evolución de los precios

En España, 2013 ha sido un año marcado por una desaceleración en el incremento de precios, que han caído desde niveles que superaban el 2,5% a principio de año. Este hecho se ha dejado notar también en el entorno europeo, donde la evolución de precios ha sido similar.

Así, el dato de diciembre de variación anual de la inflación en la eurozona situaba ésta en 0,8%, principalmente lastrado por la variación de precios en energía, que si bien mejora las cifras de retroceso registradas en octubre (-1,7%), cierra el ejercicio sin crecimiento. Este hecho, junto con la previsión de baja inflación en el próximo periodo, ha propiciado una rebaja por parte del Banco Central Europeo de los tipos de interés hasta alcanzar el 0,25%.

Evolución anual del IPC en España y Eurozona - 2013



Cuentas Públicas y capacidad de financiación de la economía

En mayo de 2013, la Comisión Europea estableció nuevos objetivos de déficit para España, sin tener en cuenta las ayudas a la banca, situándolos en 6,5% para 2013, 5,8% para 2014 y 4% en 2015, con el objetivo de alcanzar el 3% establecido en el Pacto de Estabilidad y Crecimiento en 2016. Conforme al último dato disponible de noviembre, el déficit se situó en el 5,44%.

En cuanto al endeudamiento de las Administraciones Públicas, el Plan Presupuestario de 2014 establece unos objetivos sobre PIB de 94,2% para 2013 y de 98,9% para 2014. El último dato ofrecido por Banco de España situaba en 93,1% el endeudamiento y, pese a la creciente evolución durante el año -cerró 2012 en 86%- , el indicador se mantiene por debajo del objetivo fijado para final de año, habiendo contenido el crecimiento en los últimos meses.

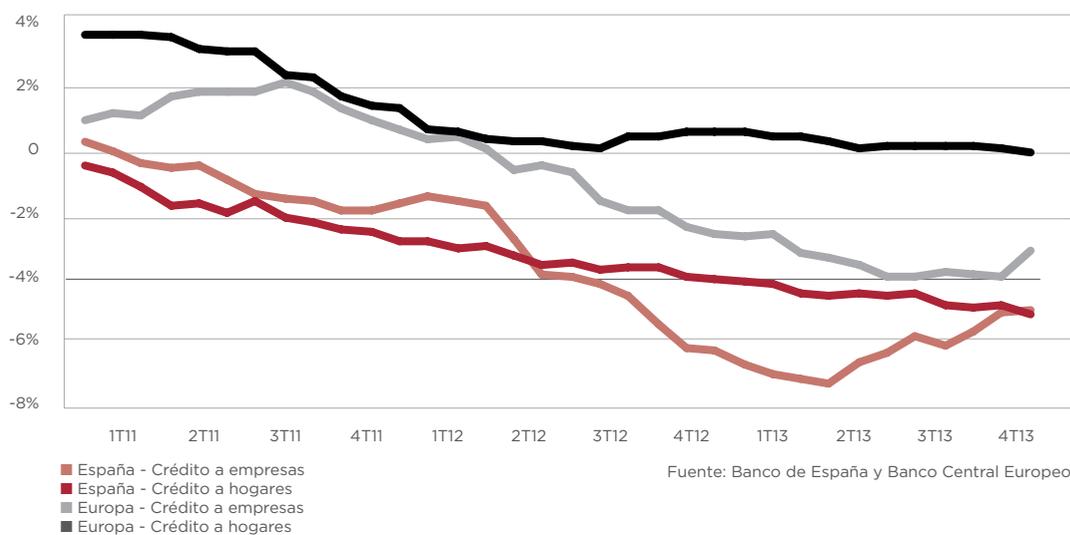
Así, la necesidad de financiación de la economía española en su conjunto se ha ido reduciendo en los últimos años. A excepción del primer trimestre, en 2013 la economía española registra capacidad de financiación, siendo ésta de 5.758 millones en el tercer trimestre.

Evolución financiera

Pese a la mejora apreciada en algunos indicadores económicos, el ajuste sigue reflejándose en otros ámbitos. Entre estos, el crédito privado, que mantiene la contracción iniciada a finales de 2009 y que, prácticamente desde entonces, muestra una evolución negativa. En el conjunto del año, la tasa interanual media ha sido de -6,0% con respecto al crédito a empresas, mientras que en el caso de los hogares la reducción ha sido de 4,3% en media.

En Europa, por su parte, las sociedades no financieras han mantenido el proceso de desapalancamiento iniciado a mediados de 2012, que durante 2013 se agravó, alcanzando en el último trimestre del año una contracción cercana al 3%. En el caso de los hogares, la evolución del crédito ha sido plana durante, prácticamente, todo el ejercicio 2013.

Evolución reciente del crédito privado - 2011/2013



Durante 2013, se ha registrado además un aumento en el deterioro del crédito. De este modo, el año comenzaba con un repunte en la morosidad del sistema (10,78%) tras la disminución generada por el efecto de traspasos de activos a la SAREB. Esa tendencia alcista se ha mantenido durante el ejercicio, superando el 13% en noviembre.

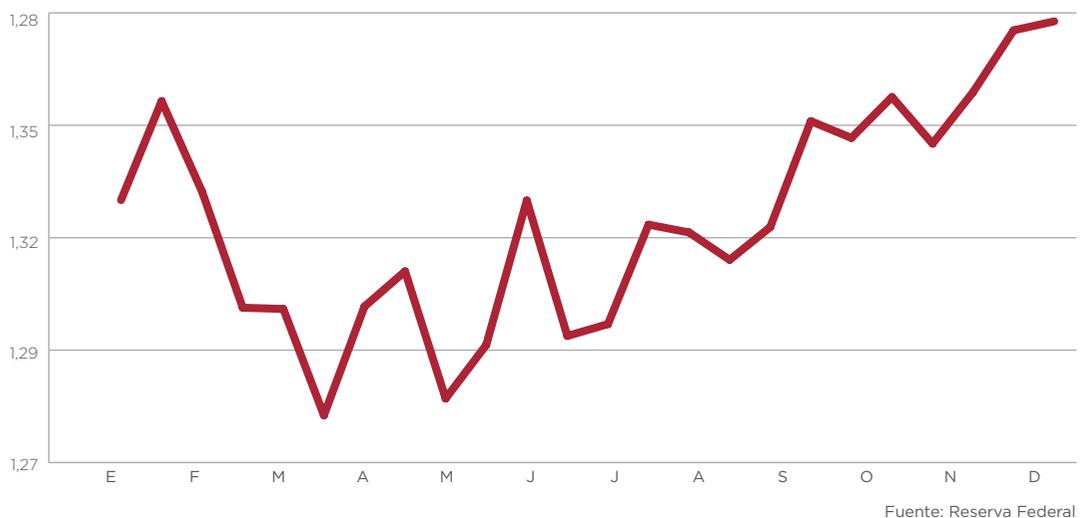
Por su parte, la evolución del bono español a 10 años refleja la percepción de una mejoría en la situación económica española. De este modo, 2013 cerró con la prima de riesgo en el entorno de los 220 puntos básicos, siendo éste el nivel más bajo desde junio de 2011.

Evolución del bono español a 10 años y la prima de riesgo - 2013



Finalmente, destacar que el euro ha mantenido una tendencia positiva frente al dólar en el segundo trimestre de 2013, cerrando en niveles máximos en el año (1,38 euros por dólar), impulsado en el último mes del año por la ausencia de aplicación de medidas de política monetaria expansiva en Europa.

Evolución del tipo de cambio Euro-Dólar americano



El sistema financiero español

Durante 2013, y tras la exigente reforma de 2012, la banca española ha realizado diversos esfuerzos para lograr mejorar su nivel de saneamiento y disponer de mejores ratios de solvencia. Los bancos han provisionado 250.000 millones de euros -14% del total de préstamos-, consiguiendo 130.000 millones de euros de capital desde el 2008.

En noviembre de 2013, la Comisión Europea ha dado por terminado el proceso de recapitalización de algunas entidades financieras españolas, tras utilizar 41.333 millones de los 100.000 millones que facilitaba la Unión Europea en el marco del MoU. Por ello, el sector financiero no tendrá que someterse a la vigilancia de la Troika (UE, BCE y FMI) cuyos inspectores, tras el cuarto examen del Programa de Asistencia, destacaron los siguientes aspectos:

- la cómoda situación de solvencia que tiene el sector tras la recapitalización realizada
- el efecto de la transferencia de activos a la SAREB
- los buenos resultados que, en general, se han obtenido en el año

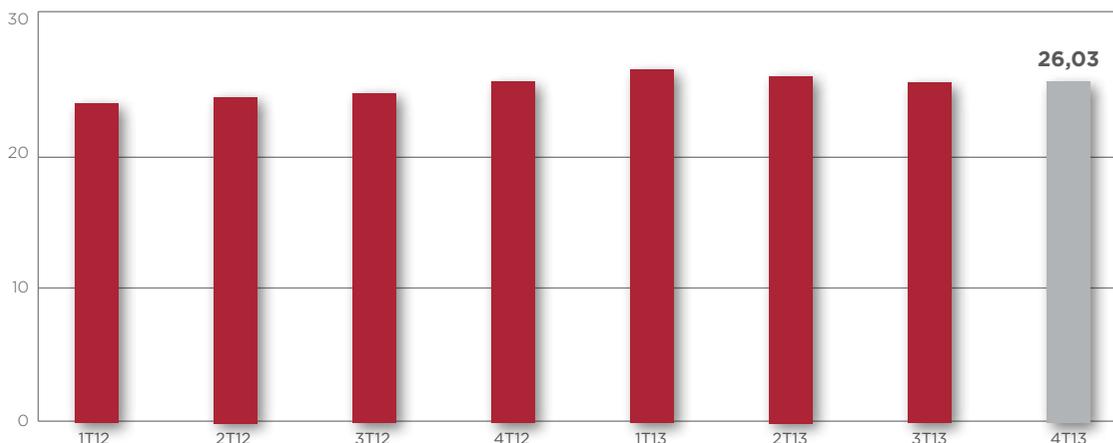
Tras haber terminado con éxito el programa de asistencia financiera, se ha avanzado en la reducción del número de entidades y se ha generado confianza en los mercados internacionales. A su vez, esta reestructuración ha permitido distinguir entre entidades con capacidad de afrontar las crisis por sí mismas y aquellas que necesitan de apoyo público.

Banco Popular, en este sentido, ha sido muy activo en el proceso de reestructuración del sistema financiero español cumpliendo con el programa de exigencias regulatorias del sector e integrando otra entidad -Banco Pastor- por sus propios medios.

1.4.2. Entorno social

La etapa de crisis económica que atraviesa Europa y que se ha dejado sentir con especial intensidad en España, se ha situado en el centro de todas las cuestiones de ámbito social. Reflejo de la misma ha sido la reducción del gasto público que, en determinados casos, ha generado protestas sociales.

Evolución la tasa de desempleo en España - 2012/2013



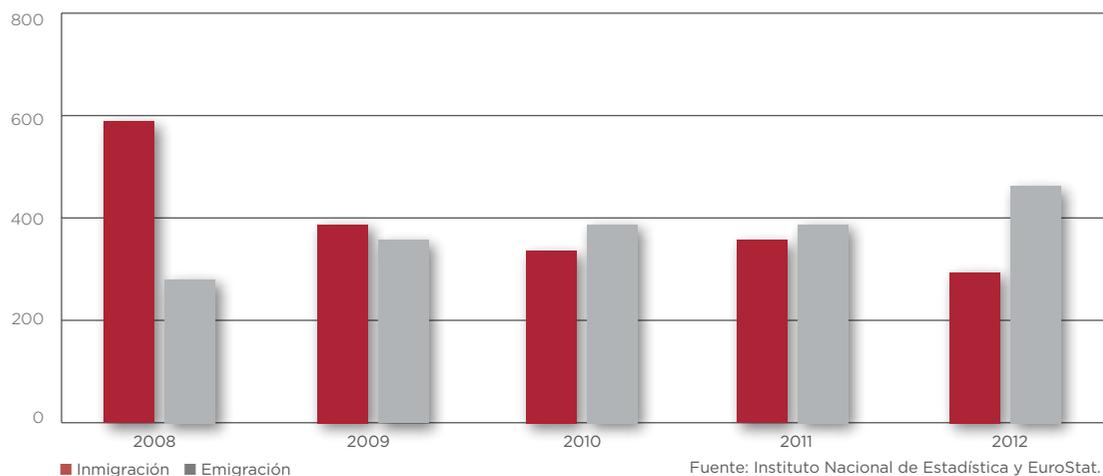
Fuente: Instituto Nacional de Estadística, Defensor del Pueblo, CIS, Banco de España

Entre los numerosos efectos de la crisis, destaca el elevado nivel de paro, principal preocupación para la sociedad española. El alto nivel de desempleo ha contribuido al aumento de los desahucios, convirtiendo a estos en una preocupación a nivel nacional. Este fenómeno y determinados procesos judiciales han dañado la imagen del sector financiero.

No obstante, las diferentes medidas adoptadas por las entidades financieras para intentar paliar los efectos de la crisis, junto a las mejoras en los temas relacionados con la protección del consumidor y la reestructuración del sistema financiero están contribuyendo a fortalecer la percepción sobre el sector.

Por otro lado, durante la pasada década, la población española creció aproximadamente en 6 millones de personas, en parte gracias a un elevado flujo migratorio que contribuyó a mejorar el equilibrio de la pirámide de población (incremento medio de 482.000 extranjeros al año durante la década). En contraste, 2010 fue el primer año en el que se registró un mayor volumen de emigraciones, impulsadas por la situación económica española y la ausencia de oportunidades de trabajo para los jóvenes -tasa de paro de 54,4% entre menores de 25 años-. Como muestra, algunos estudios concluyen que el 65% de los españoles entre 18 y 24 años estaría dispuesto a cambiar de país por un puesto de trabajo, lo que aumentaría la presión de la pirámide de población.

Flujo migratorio en España (en miles) - 2008/2012 (*)



(*) A fecha de publicación de este informe, no existen datos correspondientes al cierre del año 2013.

1.4.3. Entorno medioambiental

En 2006 España adoptó el *Plan Nacional de Adaptación al Cambio Climático*, una estrategia de coordinación de los esfuerzos de las Administraciones Públicas para hacer frente a la evaluación de los impactos, la vulnerabilidad y las opciones de adaptación al cambio climático en una serie de sectores y recursos naturales reconocidos como potencialmente afectados.

A pesar de dichos avances en la gestión del impacto medioambiental del cambio climático, España será uno de los países que incumpla en mayor medida sus propios objetivos de porcentaje de renovables en el año 2020, según un informe publicado por la Comisión Europea para analizar la situación de los Estados miembros en relación a la transposición de la Directiva de Energías Renovables (2009/28/CE). Este hecho parece indicar que España debería apostar por sistemas productivos y energéticos que minimicen su huella ambiental.

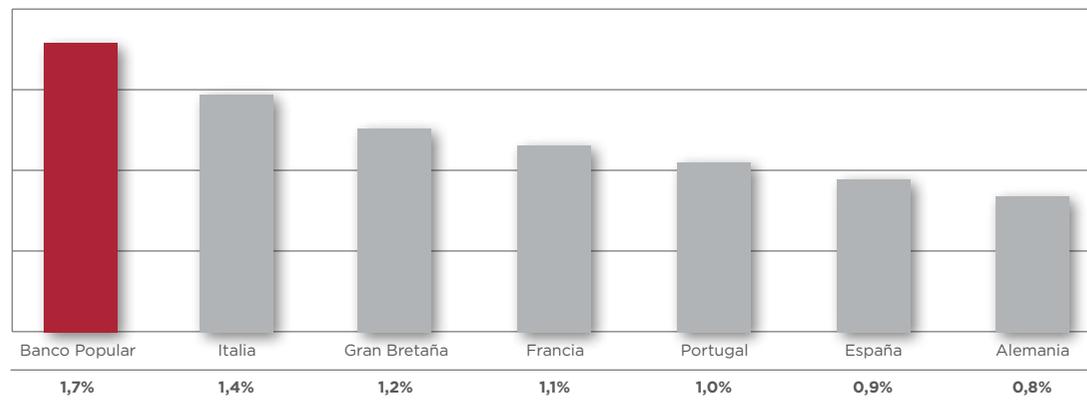
Sin embargo, en 2013, el sector energético se ha visto impactado por reformas mediante las que el Gobierno pretende acabar con el déficit tarifario y establecer retribuciones a cada tipo de energía. Debido a estos cambios normativos, la incertidumbre del sector energético puede afectar al objetivo de negocio de las entidades financieras.

1.5. POSICIONAMIENTO EN EL SECTOR FINANCIERO

2013 ha sido muy complejo para el entorno económico y financiero español, si bien se ha detectado una clara mejoría a lo largo del ejercicio, especialmente en su segunda parte. A pesar del difícil entorno marcado por la crisis económica y los constantes cambios regulatorios, Banco Popular ha mantenido sus señas de identidad intactas: importante rentabilidad operativa, prudente gestión de la liquidez, fortaleza de su base de capital y solvencia hasta niveles de liderazgo, a pesar de haber realizado saneamientos masivos.

A cierre de 2013, el modelo de negocio de Banco Popular se ha reafirmado como el más adecuado para un entorno tan competitivo y complejo como el actual. Banco Popular ha seguido liderando el mercado español en rentabilidad del negocio minorista y se ha mantenido en el primer puesto en el ranking de eficiencia.

↑ Margen de intereses sobre activo - 2013 (*)



Mejores niveles de rentabilidad que la banca europea doméstica

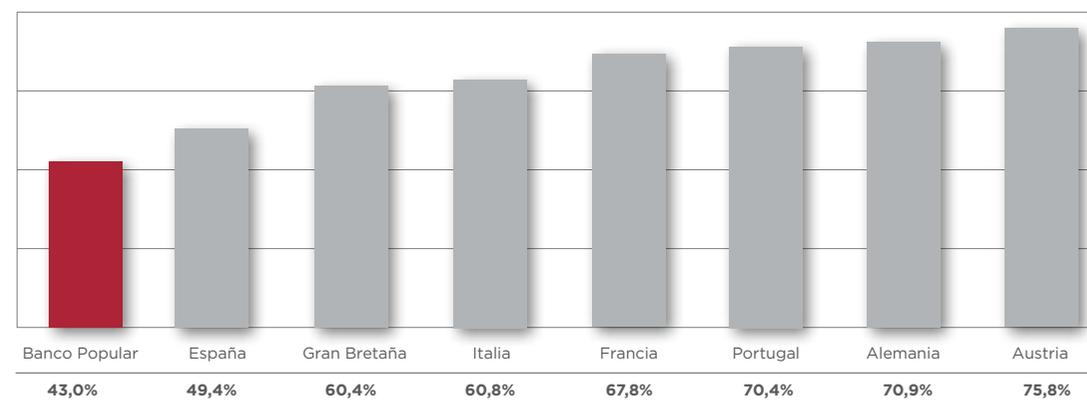
Fuente: European Central Bank. Banking Structure Report y BdE (bancos domésticos ex-España).

(*) Datos de Banco Popular a diciembre 2013, resto a junio 2013. Datos de España, agregado de entidades de depósito a septiembre 2013 anualizados y activos totales medios desde enero a noviembre 2013.

Durante 2013, Banco Popular ha llevado a cabo un ejercicio de anticipación y prudencia cuya gestión se resume en los siguientes logros:

- Mayor fortaleza de los ingresos.** El Grupo ha sido líder del sector en margen de explotación, ingresos típicos bancarios así como en la ratio de eficiencia, siendo también líderes en el sector bancario europeo con un 43%, muy por debajo del 63% de la media a diciembre de 2013. Al cierre del ejercicio, se ha mantenido el liderazgo en PYMEs -1 de cada 5 PYMEs es cliente del Banco-, llevando al Grupo a ser la primera entidad en disposición de líneas ICO por segundo año consecutivo. Esta capacidad de generación de ingresos del Grupo ha permitido la obtención de un beneficio de 325 millones de euros, muy por encima de las estimaciones del mercado. En base a lo anterior, el Grupo ha decidido recuperar su política de reparto de dividendos.

↑ Ratio de eficiencia (Gastos de explotación/margen bruto) - 2013 (*)



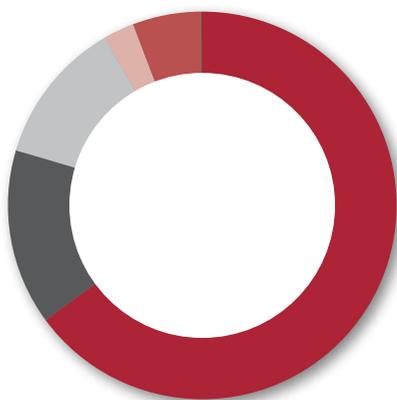
Liderazgo en eficiencia en España y Europa

(*) Datos de Banco Popular a diciembre 2013, resto a junio 2013.

Fuente: European Central Bank. Banking Structure Report 2013.

- Mejora de la posición de liquidez.** Se ha visto sustentada por una eficaz gestión comercial y por la confianza de los mercados mayoristas. Desde el punto de vista comercial, la mayor captación de pasivos de la clientela ha permitido mejorar el GAP comercial hasta 9.002 millones de euros, con una reducción de 8.694 millones de euros en el ejercicio (un 48% del total). Con este resultado, la ratio créditos/depositos mejora hasta el 110%, frente al 121% en el ejercicio anterior. La gestión y solvencia del Grupo ha merecido el respaldo de los inversores institucionales y se han colocado 4.404 millones de euros de nuevas emisiones. El Grupo ha continuado mejorando la estructura de financiación y ha reducido voluntariamente la apelación al BCE en 15.500 millones de euros en el año, hasta únicamente 3.500 millones.

↑ Estructura de la financiación ajena - 2013

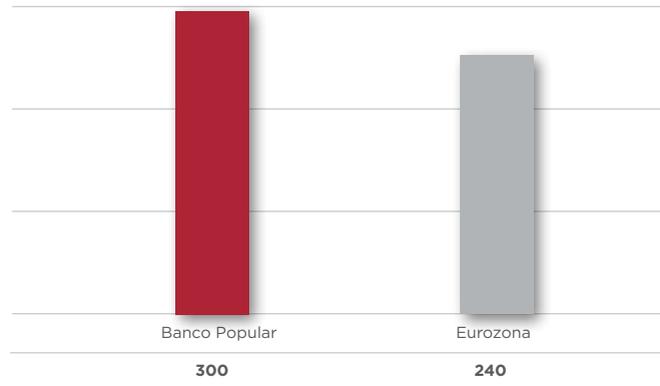


Financiación minorista	64,9%
Financiación mayorista	14,7%
Cámaras y cesiones al mercado	12,0%
Apelación Banco Central Europeo	2,6%
Apelación al Tesoro	5,7%
Resto de organismos oficiales	0,1%

- Mayor saneamiento del balance.** Banco Popular ha destinado 2.719 millones de euros a provisiones en 2013. Adicionalmente, el Grupo tiene registrados a 31 de diciembre 4.127 millones de euros de dudosos subjetivos -al corriente de pago- en anticipación a un eventual pase a mora.
- Reforzamiento de la base de capital.** En 2013, se ha alcanzado una ratio de core capital EBA del 11,20%, con una mejora de 114 puntos básicos respecto al ejercicio anterior. Esta mejora incluye, entre otras medidas, la entrada de nuevos accionistas por 450 millones de euros en diciembre de 2013. Además, el Grupo ha realizado una emisión de 500 millones de euros de bonos perpetuos contingentemente convertibles para reforzar el Tier I y de cara a la aplicación de las nuevas normas de solvencia (Basilea III). Banco Popular ha logrado ser líder en el sector alcanzando en 2013 un ratio de apalancamiento del 6,08%.



Evolución de la ratio Tier 1 (BII) entre 2009 y 2013 (p.b.)



Fuente: Fuente: European Central Bank. Banking Structure Report.

Mayor refuerzo de la solvencia durante la crisis

- Mejora de la estructura comercial.** Siempre con el objetivo de mantener al cliente como el eje central del negocio, en 2013, se culminó la integración con el Banco Pastor que, en adelante, operará en Galicia con dicha marca. En este ejercicio, se ha reforzado el negocio de banca privada al adquirir la participación del 40% que poseía Dexia, convirtiéndose así Banco Popular en el único accionista. También se ha creado un servicio de gestión y asesoramiento de rentas altas.

Adicionalmente, se han reforzado alianzas estratégicas con operadores especializados en diferentes sectores, como es el caso de la *joint venture* con Vårde Partners y Kennedy Wilson para acelerar la disposición de activos procedentes del negocio inmobiliario.

Finalmente, se han dado nuevos pasos en la diversificación internacional del negocio, llegando a un acuerdo para adquirir un 24,9% del grupo financiero BX+ de la familia del Valle en México. Esta toma de participación se enmarca en una alianza por la que un grupo de inversores mexicanos encabezado por los accionistas de control de BX+ alcanza un 6% de Banco Popular.

El reconocimiento de los mercados a la fortaleza de Banco Popular en solvencia, rentabilidad, eficiencia y, especialmente, la valoración internacional al modelo del Banco, han permitido terminar el año con una participación de los inversores institucionales extranjeros del 53% en el capital del Grupo.

Como reconocimiento a esta gestión, se ha observado un mejor comportamiento de la acción gracias a la mejora de las perspectivas económicas y el incremento de la confianza de los inversores, apreciándose en especial en el segundo semestre del año, con una recuperación anual del 50%.



2. Gobierno Corporativo

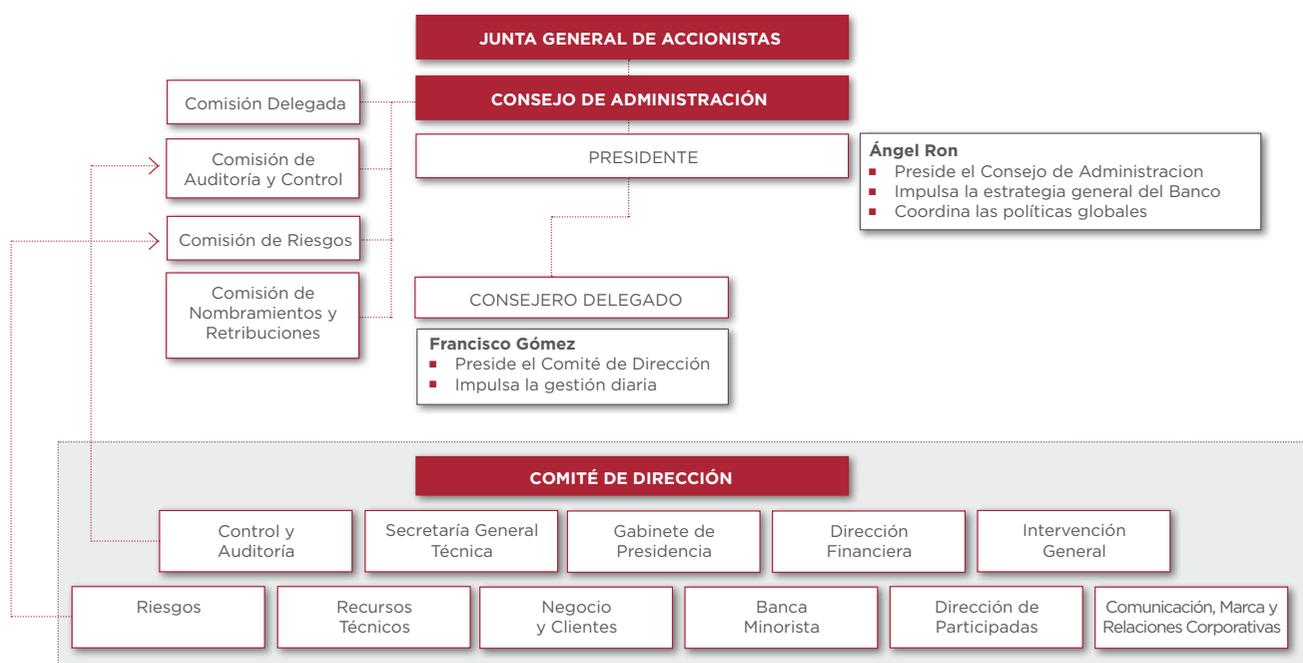
La cultura societaria de Banco Popular, fruto de una tradición firmemente asentada en años de experiencia, ha conformado un modelo propio de gobierno corporativo que establece la correcta estructura y el buen funcionamiento de los órganos de gobierno, salvaguardando los intereses de todos sus grupos de interés y maximizando de forma sostenida el valor económico de la Entidad.

Se trata de un modelo de gobierno corporativo que integra las buenas prácticas adecuándose constantemente a las mejoras a través de recomendaciones en la materia. Gracias a esta integración de buenas prácticas en el sistema de gobierno del Banco, se profundiza en un modelo de dirección basado en la transparencia, la gestión ética del negocio y la rendición de cuentas mediante mecanismos de control y verificación interna y externa.

2.1. ÓRGANOS Y MECANISMOS DE GOBIERNO CORPORATIVO

El Gobierno Corporativo del Banco se ejerce, además de por la Junta General de Accionistas, por el Consejo de Administración y sus cuatro comisiones, cuyo reglamento establece que “el criterio que ha de presidir en todo momento su actuación es la maximización del valor del Banco a largo plazo, asegurando su viabilidad futura y la competitividad.” Tanto el Consejo de Administración como sus cuatro comisiones desempeñan sus funciones con total transparencia, unidad de propósito e independencia de criterio.

Órganos de gobierno de Banco Popular - 2013



Entre las funciones de la Junta General de Accionistas se encuentra la aprobación de las cuentas anuales individuales y consolidadas, la gestión del Consejo de Administración y la propuesta de aplicación del resultado. Además, su aprobación es necesaria para el nombramiento de Consejeros, así como para la política de remuneración de Consejeros y miembros de la Alta Dirección. Finalmente, la Junta de Accionistas también participa en el control de Banco Popular puesto que su apoyo es obligatorio para el nombramiento, reelección y sustitución de los auditores de cuentas externos.

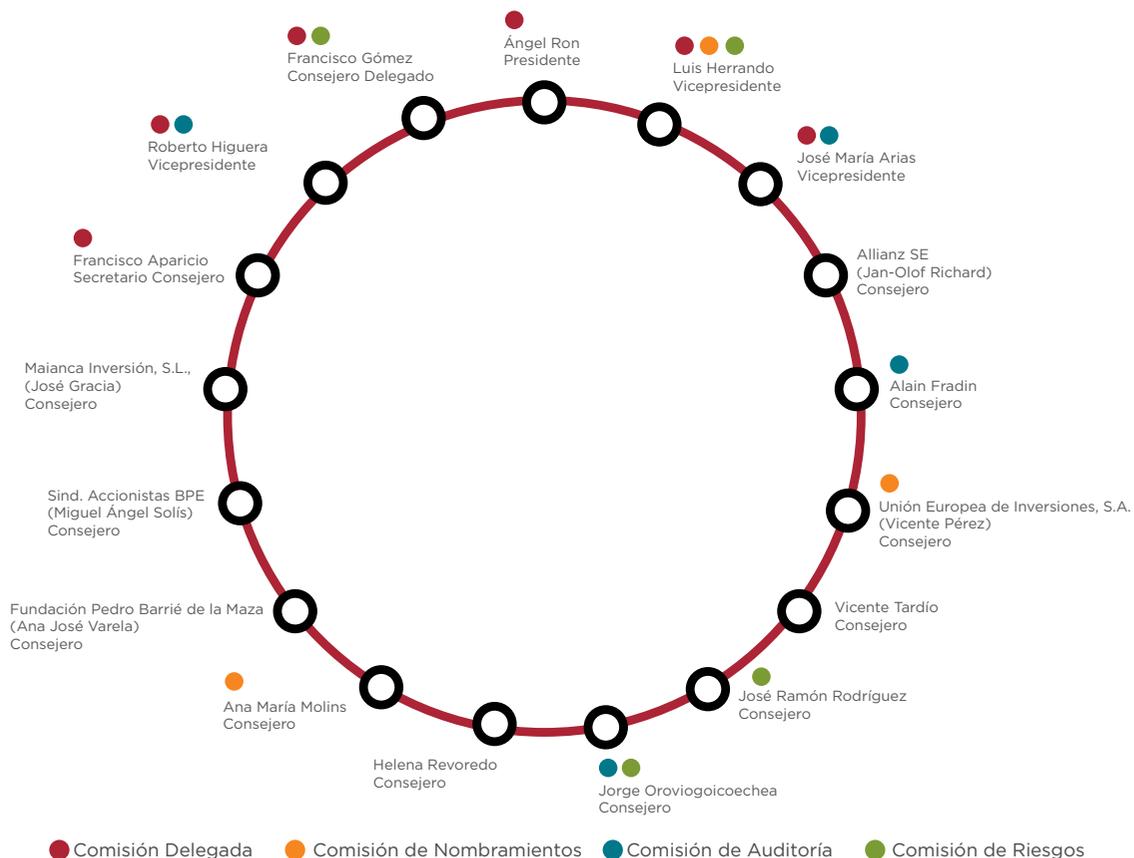
En 2013, se celebró una única Junta General de Accionistas, a la que pudieron asistir físicamente los accionistas titulares de un mínimo de 1.000 acciones. Para próximas Juntas podrán asistir físicamente los accionistas que dispongan al menos de 200 acciones. Aquéllos con un número inferior de títulos pueden delegar su representación en otra persona, aunque esta no sea accionista, así como ejercitar sus derechos a voto y representación por medios de comunicación a distancia.

El Consejo de Administración

El Consejo de Administración está compuesto por una amplia mayoría de Consejeros externos, totalmente ajenos al equipo directivo -14 miembros que representan el 82%- y por 3 Consejeros ejecutivos (18%). Los Consejeros externos se dividen en 8 Consejeros dominicales, 5 Consejeros independientes y un Consejero incluido en la categoría "Otros Externos" por haber sido Consejero ejecutivo hasta 2009.

Las propuestas de nombramiento y reelección de Consejeros se realizan a propuesta de la Comisión de Nombramientos y son sometidas por el Consejo de Administración a la consideración de la Junta General de Accionistas. Los nombramientos de Consejeros recaen en personas que, además de cumplir los requisitos legales y estatutarios que el cargo exige, poseen los conocimientos y experiencia profesionales adecuados al ejercicio de sus funciones y buen gobierno.

Consejo de Administración de Banco Popular - 2013



● Comisión Delegada ● Comisión de Nombramientos ● Comisión de Auditoría ● Comisión de Riesgos

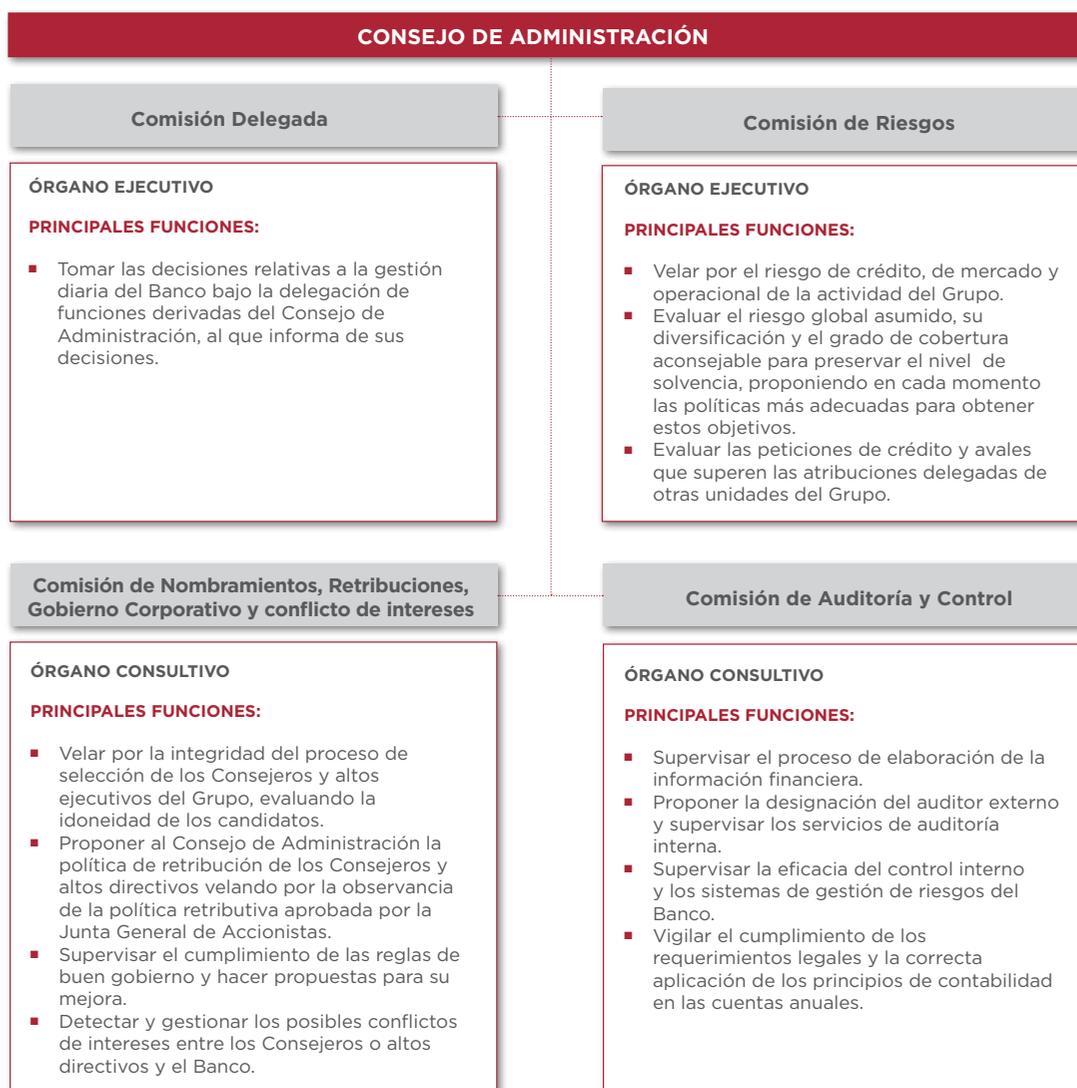
El Consejo de Administración está formado por 17 miembros, de los cuales el 41% tienen menos de 55 años, el 47% entre 56 y 70 y el 12% restante más de 71. El 82% son hombres y el 18% mujeres, mientras que el 35% son personas jurídicas y el 65% personas físicas. Asimismo, el 12% son de nacionalidad extranjera.

Con la finalidad de garantizar el cumplimiento de las funciones del Consejo de Administración, se han constituido cuatro comisiones a las que se confía el seguimiento permanente de áreas de especial relevancia para el buen gobierno del Banco. Se trata de las siguientes:

- Comisión Delegada
- Comisión de Auditoría y Control
- Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos de Intereses
- Comisión de Riesgos

Las disposiciones del Reglamento relativas al funcionamiento del Consejo de Administración se aplican a las Comisiones del Consejo para desarrollar sus funciones.

📌 Estructura de gobierno del Consejo de Administración - 2013



Clasificación de Consejeros de Banco Popular y su participación en las comisiones - 2013

	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	COMISIÓN DELEGADA	COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS	COMISIÓN DE AUDITORÍA	COMISIÓN DE RIESGOS
Consejeros ejecutivos	Ángel Ron	■			
	Francisco Gómez	■			■
	Francisco Aparicio	■			
Consejeros dominicales	Allianz				
	Alain Fradin			■	
	Fundación Barrié				
	José María Arias	■		■	
	Maianca Inversión				
	Sindicatura de Accionistas BPE				
	Unión Europea de Inversiones		■		
	Vicente Tardío				
Consejeros independientes	Luis Herrando	■	■		■
	Jorge Oroviogoicoechea			■	■
	Ana María Molins		■		
	Helena Revoredo				
	José Ramón Rodríguez				■
Otros externos	Roberto Higuera	■		■	
NÚMERO	17	6	3	4	4

Evaluación

El Consejo de Administración tiene implantadas pautas de autocontrol y examina con periodicidad anual la calidad y eficiencia de su propio funcionamiento y el de sus Comisiones, así como el desempeño de sus funciones por el Presidente del Consejo y por el Consejero Delegado.

Con ocasión de la aprobación del *Informe Anual de Gobierno Corporativo*, previo informe de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos de Intereses, el Consejo de Administración examina el cumplimiento de las recomendaciones de buen gobierno y la aplicación por el Consejo y sus Comisiones de las reglas contenidas en los Estatutos Sociales, en su propio Reglamento y en el *Reglamento de la Junta General*. Asimismo, la citada Comisión evalúa anualmente el grado de aplicación del *Reglamento de la Junta* y el adecuado funcionamiento de las Juntas Generales del Banco, de cuyos resultados informa al Consejo de Administración.

En línea con la evaluación continua del Consejo y de la Alta Dirección, en 2013, el Consejo de Administración ha aprobado la política de evaluación de la idoneidad de Consejeros, Directores generales o asimilados, responsables de funciones de control interno y otros titulares de puestos clave para el desarrollo diario de la actividad bancaria. Esta política tiene como objeto establecer los procedimientos internos y criterios previstos por Banco Popular para llevar a cabo la selección y evaluación de los puestos que se consideran clave para el desarrollo de su actividad.

En este sentido, durante 2013, Banco Popular ha llevado a cabo la evaluación de la idoneidad del Consejo de Administración y de sus miembros, cuyos resultados han sido comunicados al supervisor. Con el fin de seguir profundizando en la formación continua del Consejo, en la web del Consejero se han incluido cápsulas formativas en diversas materias tales como Prevención de Blanqueo de Capitales, LOPD y Cumplimiento Normativo o formación corporativa general para nuevos miembros del Consejo. Asimismo, en el *Plan Transversal de Formación en Responsabilidad Corporativa* para el periodo 2014-2016, se han incluido acciones formativas específicas para Consejeros en esta materia.

Retribución

La política de retribución de los Consejeros ejecutivos, altos directivos y de aquellos empleados que realicen actividades profesionales que puedan incidir de manera importante en el perfil del riesgo de la Entidad, está en línea con los valores corporativos, la estrategia de negocio y los objetivos a largo plazo del Banco. La aplicación de estos criterios supone que las remuneraciones se establecen bajo principios de moderación, transparencia y proporcionalidad entre la remuneración fija y variable.

Banco Popular tiene establecidos sistemas de retribución variable a medio y largo plazo para su abono de forma gradual a lo largo de varios años, con el fin de adecuar la creación de valor a largo plazo y adaptarla al horizonte temporal del riesgo. En el cálculo de la retribución variable, se tiene en cuenta el desempeño profesional de las personas, la consecución de objetivos previamente establecidos y su alineamiento con una gestión prudente de los riesgos, así como las oficinas en las que se integran y el conjunto del negocio del Grupo.

El peso de los rendimientos del Banco en la fijación de las retribuciones a los Consejeros ejecutivos tienen un especial reflejo en la política de retribuciones de la Entidad, sin perjuicio de los criterios generales de retribución del resto del personal del Banco y sus sociedades filiales. Dicha política tiene en cuenta los criterios habituales de mercado y, en particular, del sector financiero. En caso de contribuciones negativas de la Entidad durante cualquier año de los incluidos en el período de aplazamiento, las partes de la remuneración no sometidas a diferimiento estarán sujetas a cláusulas de recuperación.

Finalmente, conviene señalar que el desempeño del cargo de Consejero no se retribuye directamente, ni a través de dietas específicas por participación en el Consejo de Administración y sus Comisiones. Tan sólo los Consejeros ejecutivos son remunerados porque desempeñan otras funciones y servicios en la Entidad.

Retribución percibida por los miembros del Consejo de Administración - 2013 (*)

CONSEJEROS EJECUTIVOS	ATENCIÓNES ESTATUTARIAS	RETRIBUCIONES					TOTAL
		RETRIBUCIÓN FIJA	RETRIBUCIÓN VARIABLE				
			De abono inmediato		De abono diferido		
			En efectivo	En acciones	En efectivo	En acciones	
Ángel Ron	-	1.234	68	68	68	68	1.506
Francisco Gómez	-	800	39	39	39	39	956
Francisco Aparicio	-	585	32	32	32	32	713
TOTAL	-	2.619	139	139	139	139	3.175

(*) Datos en miles de euros

En cuanto al procedimiento de aprobación de la política de retribuciones de los Consejeros y de la Alta Dirección del Banco, es el Consejo de Administración, previa propuesta de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, quien se encarga de su aprobación anualmente. Cabe destacar que la política de retribución se somete a votación de la Junta General de Accionistas, como punto separado del orden del día y con carácter consultivo.

De este modo, se establece el importe de los componentes fijos, junto con los conceptos retributivos de carácter variable, las principales características de los sistemas de previsión aplicables y los condicionantes que establecen la posibilidad de ocurrencia. Este procedimiento de aprobación garantiza una amplia transparencia en la información de las retribuciones de los miembros del Consejo de Administración.

La Dirección Ejecutiva

En enero de 2013, Banco Popular recuperó la figura del Consejero Delegado nombrando a Francisco Gómez para desempeñar dicho cargo. Así, existe una clara separación de funciones entre el Presidente y el Consejero Delegado, siendo el primero el Presidente del Consejo de Administración y el encargado de la estrategia global del Banco, mientras que el segundo se focaliza principalmente en la operativa diaria de la gestión del negocio. La existencia de los dos cargos y sus distintos cometidos están en línea con los mejores estándares de buen gobierno corporativo y asegura el adecuado funcionamiento de la Entidad, evitando la excesiva acumulación de funciones en una misma persona.

La labor del Consejero Delegado se apoya en el Comité de Dirección, compuesto por 1 director general, 6 directores generales adjuntos y 4 subdirectores generales, correspondientes a las siguientes áreas:

- Gabinete de Presidencia
- Riesgos
- Intervención General
- Dirección Financiera
- Negocio y clientes
- Banca minorista
- Secretaría General Técnica
- Control y Auditoría
- Recursos Técnicos
- Dirección de Participadas
- Comunicación, Marca y Relaciones Corporativas

Cada uno de los componentes del Comité de Dirección tiene delegadas amplias facultades a su favor en el ámbito de sus respectivas competencias. El Comité de Dirección analiza y decide sobre las propuestas de las distintas áreas de negocio dotando a la Dirección General de una visión más rica y amplia de las mismas, encargándose de la puesta en funcionamiento y de la aplicación práctica de las políticas establecidas por el Grupo.

UNA DIRECCIÓN MODERNA PARA LIDERAR UNA NUEVA ETAPA

Con el objetivo de reforzar su estructura organizativa, Banco Popular ha implantado desde principios de 2013 un conjunto de cambios en la organización, encabezados por la incorporación de la figura del Consejero Delegado en el organigrama en la persona de Francisco Gómez.

Una vez que el Banco ha consolidado su capacidad para sortear la crisis y sentar las bases de su crecimiento futuro, el Presidente y el Consejo de Administración consideraron adecuado recuperar la figura del Consejero Delegado cuya misión principal es guiar el crecimiento orgánico de la Entidad. Coordinar las líneas del negocio en el día a día del Banco y continuar potenciando el modelo de banca española de PYMEs y familias es parte fundamental de la labor del Consejero Delegado.

En 2013, se ha ampliado además el Comité de Dirección, de forma que todas las áreas que impactan de manera relevante en la cuenta de resultados estén representadas en este órgano de gobierno. De este modo, se mantiene una permanente visión global del Banco que favorece la toma de decisiones.



2.2. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

El modelo de gobierno corporativo, basado en los valores de Banco Popular incluye los diversos capitales y las relaciones con los grupos de interés. Tal y como se muestra en el gráfico que se presenta a continuación, la gestión de los capitales basada en valores de excelencia, eficiencia, transparencia y rigor tiene como resultado un modelo de negocio sostenible y respetuoso con su entorno.

Reflejo del modelo de gobierno corporativo en el uso de los diferentes capitales¹ y su efecto



(1) Para más información sobre la definición de capitales en el modelo de negocio de Banco Popular, ver pág. 51.

(2) Banco Popular considera que sus grupos de interés son accionistas, clientes, empleados y proveedores, junto con los principales actores público-privados sociales y medioambientales de su entorno. Estos grupos de interés son parte integrante del Banco, influyendo en el desarrollo de la actividad bancaria como parte relevante de su estructura.



2.3. BUENAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO

En 2013, Banco Popular ha afianzado sus buenas prácticas en materia de gobierno corporativo, de acuerdo con su política de constante adaptación a los más altos estándares de buen gobierno. Durante este ejercicio, se han adoptado los siguientes acuerdos en la materia:

- **Tamaño del Consejo de Administración.** Se ha acordado llevar a cabo la reducción a 15 del número máximo de miembros que compondrán el Consejo de Administración. Esta disminución del número de Consejeros se efectuará de manera progresiva hasta la Junta General Ordinaria de 2014.
- **Limitación de la edad del cargo de Consejero a 75 años.** Se ha limitado la edad máxima de permanencia en el cargo de los Consejeros a dicha edad, salvo en el caso de Consejeros dominicales.
- **Separación de funciones del Presidente del Consejo de Administración y el Consejero Delegado de la Entidad.** Se ha recuperado la figura del Consejero Delegado, designando a Francisco Gómez con plenas funciones ejecutivas, estableciendo así un ámbito distinto de competencias y reparto de funciones, en el que se ha considerado la naturaleza del negocio y la creciente complejidad y especialización que exige la actividad financiera y la presencia internacional del Grupo.
- **Consejero independiente coordinador.** Para los supuestos de acumulación en una misma persona de los cargos de Presidente y Consejero Delegado, Banco Popular cuenta con la figura del Vicepresidente independiente del Consejo de Administración. Esta persona está facultada para solicitar la convocatoria del Consejo o la inclusión de nuevos puntos en el orden del día, para coordinar y hacerse eco de las preocupaciones de los Consejeros externos y para dirigir la evaluación del Presidente por el Consejo.
- **Constitución del Consejo Asesor Internacional.** Se han sentado las bases para crear este órgano cuya función es colaborar con el Consejo de Administración en el diseño, desarrollo y puesta en marcha de la estrategia de negocio a nivel global, mediante la aportación y sugerencia de ideas, contactos y oportunidades de negocio.

Estas mejoras introducidas en materia de gobierno corporativo han sido definidas y adaptadas al modelo de Banco Popular durante el ejercicio 2013, si bien la implantación definitiva de alguna de ellas se producirá de manera progresiva.

94%
de Cumplimiento
de las
Recomendaciones
de Buen Gobierno

BANCO POPULAR ADHERIDO AL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS TRIBUTARIAS

Una correcta gestión tributaria por parte de las empresas y una mayor seguridad jurídica en materia fiscal conlleva una mayor fortaleza en sus resultados económicos, minorando sus riesgos, incluyendo los reputacionales. Por ello, desde 2011, Banco Popular se adhirió al *Código de Buenas Prácticas Tributarias* que contiene recomendaciones, voluntariamente asumidas por la Administración Tributaria y las empresas.

El objetivo de este código es mejorar la aplicación del sistema tributario a través del incremento de la seguridad jurídica, la cooperación recíproca basada en la buena fe y confianza legítima entre la Agencia Tributaria y las propias empresas. La adhesión de Banco Popular, aprobada en el seno del Consejo de Administración, ha permitido llevar a cabo recomendaciones, adaptándolas a las características propias de la Entidad.



2.4. SISTEMAS DE CUMPLIMIENTO Y CONTROL

2.4.1. Control externo

La actividad del Grupo está sujeta a la supervisión de las instituciones competentes, entre otras, el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones dependiente del Ministerio de Economía, así como el Servicio Ejecutivo de Prevención y Blanqueo de Capitales (SEPBLAC). El cometido de estos organismos es proteger a los consumidores de los servicios financieros, velando por la estabilidad del sistema financiero y por la transparencia y eficacia de los mercados. Grupo Banco Popular colabora permanentemente con las autoridades supervisoras en el cumplimiento de sus funciones, especialmente en lo que respecta a su compromiso por la transparencia en la información al mercado.

En 2013, no se han recibido sanciones derivadas del incumplimiento de la normativa reguladora de la libre competencia y prácticas monopolísticas, ni derivadas del incumplimiento de la normativa vigente.

2.4.2. Control interno

Para garantizar que todas las actividades se ejercen dentro del estricto cumplimiento del ordenamiento jurídico y de los criterios de negocio fijados por la Dirección, el Grupo dispone de diversos sistemas internos de cumplimiento y control. Las funciones de cada uno de ellos, se describen detalladamente en el *Informe Anual* y el *Informe de Gobierno Corporativo*.

↑ Principales órganos de gobierno y control – 2013



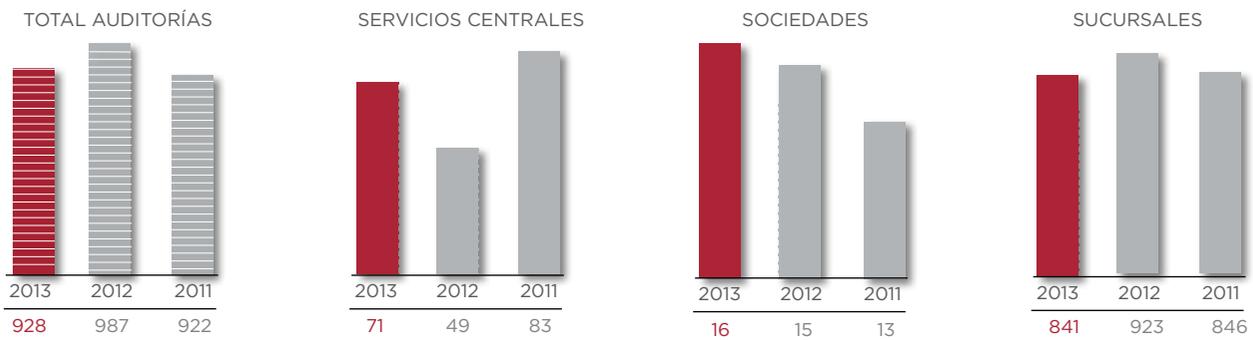
Auditoría interna

El área de auditoría interna trabaja en base a los principios de independencia, objetividad e imparcialidad. Su responsabilidad parte directamente de la Alta Dirección del Grupo y está estratégicamente enfocada a la detección, supervisión y control de los principales riesgos del Grupo, a través de la auditoría financiera, de cumplimiento, operativa y de gestión. Sus principales objetivos son la contribución al buen gobierno de la Entidad mediante la evaluación y adecuación de las actividades desarrolladas por las distintas unidades del Grupo, asegurando la existencia de un sistema de detección del fraude y la confiabilidad de la información financiera. Sus actividades comprenden, entre otras, la elaboración de un plan de auditoría basado en el riesgo, examen y evaluación de la información disponible, así como la comunicación de los resultados y el seguimiento de las recomendaciones.

En 2013, el 36,42% del total de sucursales y el 17,78% del total de sociedades han sido auditadas; 841 de un total de 2.309 y 16 de un total de 90, respectivamente. Adicionalmente, se han llevado a cabo 50 auditorías de informática y riesgos, con las que el Banco ha supervisado aspectos como, los modelos internos de riesgo de crédito y operacional, la gestión del ciclo de vida de infraestructuras y sistemas informáticos, así como la protección de los activos de información, entre otros.

978
auditorías internas durante 2013

Tipología y número de auditorías - 2011/2013



Cumplimiento Normativo

La función de Cumplimiento Normativo se desempeña con carácter transversal, al evaluar los mecanismos de control sobre los riesgos normativos que afectan al conjunto de actividades y negocios desarrollados por el Grupo. Se encarga de detectar cualquier riesgo de incumplimiento y formular, en su caso, propuestas de mejora y de seguimiento sobre las posibles deficiencias. Para conseguir sus objetivos, Cumplimiento Normativo elabora informes de evaluación sobre los distintos riesgos detectados e informa periódicamente de sus actividades a la Alta Dirección, a la Comisión de Auditoría y Control y al Consejo de Administración.

100%
de sucursales analizadas cada 2,5 años

En el ámbito de los mercados de valores, cobra especial interés el trabajo desarrollado con el Órgano de Vigilancia del Reglamento Interno de Conducta que asegura el cumplimiento por parte de los empleados de las normas internas de actuación en los mercados de valores. Asimismo, el área de Cumplimiento Normativo identifica y evalúa los riesgos de incumplimiento asociados con las actividades de negocio del Banco, incluso los relacionados con el desarrollo de nuevos productos y prácticas de negocio, velando por el respeto de la normativa de transparencia y protección de la clientela.

En materia de prevención del blanqueo de capitales, se trabaja con las autoridades competentes, analizando y comunicando, si procede, las operaciones que pudieran presentar indicios de su relación con dicha actividad al SEPBLAC. Además, Banco Popular se preocupa de difundir internamente las medidas establecidas contra el blanqueo, entre las que destaca la sección de Intranet que recoge información y normativa sobre la materia. La documentación incluye el *Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo*, que detalla tanto las obligaciones como los procedimientos dirigidos a prevenir la utilización de las entidades del Grupo y, en general, del sistema financiero para el blanqueo de capitales. Durante 2013, Banco Popular no ha sido sancionado en materia de prevención de blanqueo de capitales.

Seguimiento y control del riesgo

Los diferentes riesgos implícitos en la actividad bancaria que desarrolla Grupo Banco Popular se gestionan con criterios de prudencia, preservando permanentemente los objetivos básicos de solvencia, rentabilidad, eficiencia y adecuada liquidez. La política de riesgos constituye una síntesis de criterios estrictamente profesionales en el estudio, valoración, asunción y seguimiento de riesgos por parte de todas las entidades que componen el grupo financiero, conducentes tanto a optimizar el binomio riesgo/rentabilidad inherente al riesgo crediticio y de mercado, como a minimizar el resto de riesgos financieros y operativos.

Los procedimientos internos de seguimiento y control del riesgo, que son conocidos y aplicados por todas las áreas de negocio del Grupo para lograr una gestión y control integral de los riesgos, están contenidos en el *Manual de Políticas de Inversión* aprobado por la Dirección, quien vela por la efectividad de su cumplimiento. Entre las actividades desarrolladas durante 2013 destacan la implantación de herramientas para responder a las exigencias derivadas de la implantación de Basilea III, el incremento de la actividad de Auditoría Interna y el establecimiento de medidas para prevenir el fraude. No obstante, las políticas y procedimientos establecidos por el Grupo para el seguimiento y control del riesgo también se recogen con detalle en el *Informe Anual* y el *Informe de Gobierno Corporativo*.

Protección de Datos de Carácter Personal y Seguridad de la Información

Para proteger eficientemente la información desde un enfoque preventivo, reactivo y dinámico, el Grupo ha adoptado normas internas de actuación bajo la denominación de Política de Seguridad de los Sistemas de Información. Como culminación de esta política, diseñada para minimizar los riesgos de incumplimiento y asegurar la coordinación entre las distintas áreas afectadas, se creó el Comité de Protección de Datos de Carácter Personal. Este Comité se reúne periódicamente para analizar, asegurar y verificar que todas las directrices establecidas en la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD) se cumplen conforme a lo establecido.

En la Intranet, los empleados disponen, además, de un área que presenta la normativa, tanto de carácter legal como interna, que regula el tratamiento de la información que se recibe de los clientes en la prestación de servicios por parte del Grupo. Este apartado contiene también una circular que incluye criterios prácticos para adecuarse al cumplimiento de la LOPD. Se asegura así que los empleados conozcan las medidas necesarias para proteger correctamente los datos de carácter personal de los clientes.

UN PROGRAMA GLOBAL DE CONDUCTA CORPORATIVA

Desde 2012, el Banco Popular ha puesto en marcha un programa global de conducta corporativa para establecer el diagnóstico de riesgos en la materia, junto con el establecimiento de medidas y controles para la validación de su cumplimiento. Este programa, recogido en el *Código de Conducta*, establece los principios, normas generales y pautas de actuación, así como su aplicación práctica.

Con el fin de garantizar el cumplimiento del *Código de Conducta*, Banco Popular dispone de un Órgano de Control que se encarga de la supervisión y fijación de líneas de actuación en materia de *corporate defense*; en dependencia directa de éste se encuentra la Unidad de Vigilancia del Código de Conducta que coordina el Canal de denuncias. Este canal es el sistema a través del cual Administradores, personal de Alta Dirección y empleados en general, pueden poner en conocimiento de la Unidad de Vigilancia de manera confidencial las infracciones del *Código de Conducta*, que hubieran sido cometidas por cualquier empleado o entidad sujeta a su cumplimiento. En 2013, las denuncias recogidas mediante el Canal de denuncias han sido 2, si bien tan sólo una de ellas afectaba directamente al objeto del *Código de Conducta*, siendo resuelta en tiempo y forma según lo establecido en la normativa del mismo.

Asimismo, existe un *Código de Proveedores*, que tiene por objeto garantizar que sus proveedores ejercen su actividad empresarial respetando las estipulaciones del Pacto Mundial. Desde 2005, a propuesta del Presidente, Banco Popular manifestó su compromiso con los principios contenidos en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.





3. Modelo de negocio

Un modelo de negocio:

- Solvente, rentable y eficiente
- Orientado al cliente
- Minorista, especializado en PYMEs
- Responsable

El modelo de negocio de Banco Popular refleja la misión y cultura corporativa de la Entidad, haciendo que valores como la excelencia, eficiencia, transparencia y rigor se trasladen no sólo al Gobierno Corporativo de la organización, sino también a su operativa diaria y a su relación con sus grupos de interés. Por ello, el impacto de la cultura corporativa se materializa en el desarrollo de un modelo de negocio orientado al cliente, puramente minorista y especializado en PYMEs, que es responsable con su actividad y con su entorno, tal y como se describe a continuación:

- **Un modelo de negocio solvente, rentable y eficiente**, que gestiona su balance de manera responsable e independiente, sobre la base de una política conservadora de saneamientos y una gestión del riesgo prudente, disciplinada y diversificada. Sin hacer uso de ayudas públicas y afrontando la integración con Banco Pastor por sus propios medios, Banco Popular ha contribuido con sus recursos a la reestructuración del sistema financiero español.

El importante esfuerzo realizado en 2012 y 2013 por Banco Popular en materia de saneamientos ha permitido centrar esfuerzos para seguir desarrollando su modelo de banca minorista, con márgenes sólidos y liderazgo en eficiencia.

- **Un modelo de negocio orientado al cliente**, pilar central de la actividad del Banco, con el compromiso de ofrecer un servicio de calidad que integre sus necesidades y mantenga altos niveles de satisfacción. Por ello, en momentos de incertidumbre como los actuales, Banco Popular ha reforzado su condición de refugio seguro para familias y empresas.

En Banco Popular los clientes son el eje fundamental del modelo de negocio y la razón de ser de todas sus actividades. Por ello, el Banco se ha esforzado en conseguir una estructura organizativa flexible, descentralizada y horizontal que le permita estar próximo al cliente y conocer en todo momento las necesidades financieras que debe solventar, priorizando la rapidez de respuesta y la resolución de las consultas que el cliente pueda plantear.

- **Un modelo de negocio puramente minorista que apoya la economía real**, poniendo el crédito a disposición del tejido productivo y no de estrategias especulativas. Aun teniendo en cuenta el proceso de desapalancamiento del sector financiero, Banco Popular continúa apostando por los clientes particulares y por las empresas, con un alto nivel de especialización en PYMEs, aumentando el crédito y ampliando cuota de mercado.

En 2013, aproximadamente el 33% de la inversión crediticia de Banco Popular está formada por PYMEs: se han facilitado 6.900 millones de euros en créditos y se ha mantenido el liderazgo en la financiación de empresas con fondos ICO. Banco Popular ha apoyado a las PYMEs, a través de un modelo de negocio centrado en las necesidades del cliente, donde su principal ventaja es el conocimiento del sector y la cercanía en la relación.

- **Un modelo de negocio responsable**, al ser consciente de que la estimulación de relaciones duraderas con sus grupos de interés redundará en una mayor competitividad y en mejores recursos para adaptarse a los retos de un mercado global y cambiante. De este modo, Banco Popular ha reforzado sus vínculos con sus principales grupos de interés integrando sus expectativas en la gestión diaria de su negocio.

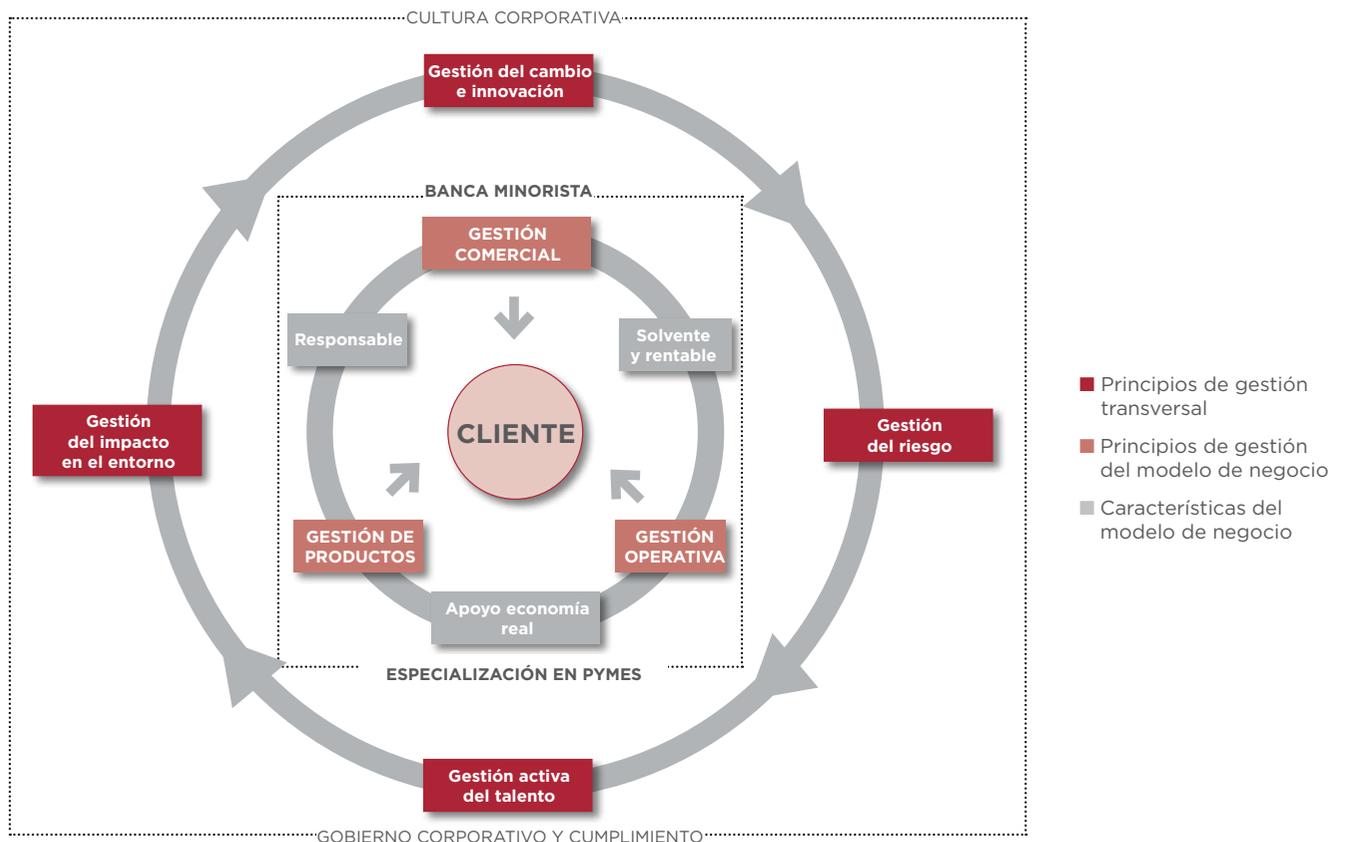
Cabe destacar que debido al compromiso con las personas, uno de los principales objetivos de Banco Popular durante 2013 ha sido preservar al máximo el capital humano del Grupo. Ha logrado ser una de las entidades financieras que no ha llevado a cabo ningún Expediente de Regulación de Empleo desde el comienzo de la crisis financiera, a pesar de haber asumido la integración con una entidad de dimensiones importantes como Banco Pastor.

Estos rasgos definitorios del modelo de negocio de Banco Popular, que sitúa al cliente en el centro de su actividad, junto con la capacidad de la red comercial para generar ingresos y una cultura de control de costes, permiten obtener ratios de rentabilidad y eficiencia superiores a la media nacional y europea.

3.1. MODELO DE NEGOCIO ÚNICO Y DIFERENCIADOR

A lo largo de los años, la Entidad ha centrado sus esfuerzos en adquirir un factor diferencial respecto a la competencia mediante la búsqueda constante de la mejora en la prestación del servicio al cliente. La firme defensa de su estrategia, junto a la capacidad de adaptación a los cambios del entorno, ha hecho que el modelo de negocio de Banco Popular sea único y difícil de replicar.

Modelo de negocio de Grupo Banco Popular



3.1.1. Principios de gestión transversal

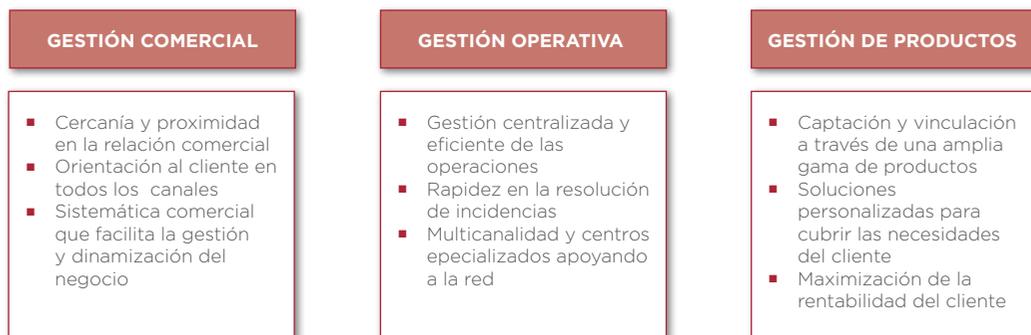
Tanto la cultura como el modelo de gobierno corporativo de Banco Popular se encuentran presentes en su modelo de negocio. Para poder llevarlo a cabo, la Entidad toma en consideración los siguientes principios de gestión que le ayudan a prepararse ante los riesgos y oportunidades cambiantes del entorno:

- **Gestión del cambio e innovación.** La capacidad de adaptación al cambio y la innovación son dos aspectos claves que permiten que el modelo de negocio de Banco Popular sea solvente y sostenible en el tiempo. Por eso, la innovación se conforma como un aspecto transversal a todas las áreas de negocio, permitiendo a la Entidad estar en constante desarrollo y evolución.
- **Gestión del riesgo.** Banco Popular ha potenciado formas de comportamiento y sistemas de toma de decisiones basados, principalmente, en sofisticados procesos de control y gestión de riesgos, en la estrategia de proximidad y conocimiento del cliente y en la especialización de los profesionales que integran la Entidad. Esta prudencia en su comportamiento permite identificar, prevenir y gestionar los riesgos y oportunidades de manera disciplinada y diversificada. Ese estilo de gestión permite poner en práctica lo evidente: la permanente necesidad de compaginar la disciplina financiera con la diversificación del riesgo.
- **Gestión activa del talento.** Cada una de las personas que conforman Banco Popular son una pieza clave para la Entidad, ya que gracias a su profesionalidad hacen que el modelo de negocio sea único, sostenible y diferenciador. Por eso, el compromiso con las personas y la vinculación del talento es un aspecto de relevancia para el Banco.
- **Gestión del impacto en el entorno.** El desarrollo de la actividad bancaria y la interacción con los grupos de interés generan una serie de impactos en el entorno que el Banco debe de gestionar de manera responsable, tomándolos en consideración e integrándolos en el modelo de negocio con el objetivo de crear valor compartido de forma sostenible en el tiempo.

3.1.2. Principios de gestión del modelo de negocio

Banco Popular lleva a cabo un modelo de negocio orientado al cliente, puramente minorista y con una alta especialización en PYMEs, que tiene en cuenta unos principios de gestión que hacen que sea un modelo solvente, eficiente, responsable y orientado al cliente.

Principios de gestión del modelo de negocio



- **Gestión Comercial.** La gestión comercial de Banco Popular se caracteriza por implementar la banca relacional, estableciendo vínculos profesionales y de largo recorrido con los clientes. Se genera un conocimiento transversal del negocio y se desarrollan medidas de actuación necesarias para mantener una relación comercial adaptada a cada cliente por cualquier canal elegido.

Asimismo, se define la política de ventas y marketing adaptada a la normativa legal y a las necesidades de mercado, ofreciendo a los clientes propuestas comerciales de valor. Mediante la sistemática comercial se organiza la actividad de los canales, garantizando la eficacia de los contactos a través de las herramientas comerciales adecuadas que faciliten la gestión y dinamicen el negocio.

- **Gestión Operativa.** El modelo de negocio de Banco Popular persigue la gestión centralizada y eficiente de las operaciones, priorizando la rapidez de respuesta y la resolución de incidencias que el cliente pueda trasladar. En este sentido, la Gestión Operativa del modelo de negocio comprende tres partes:
 - Centros especializados, como apoyo a la red de sucursales: el Grupo cuenta con unidades especializadas, como los Centros de Empresa, que realizan las gestiones oportunas para la identificación, contacto y captación de nuevos clientes.
 - Banca multicanal: se trata de uno de los principales entornos de actuación de Banco Popular. La multicanalidad con los clientes tiene como principal función evolucionar y crear entornos capaces de dar respuesta a clientes con necesidades de interacción cambiantes marcadas por la inmediatez, la necesidad de información, la personalización y la seguridad.
 - Gestión de incidencias y soporte a la red comercial: la rápida y eficiente respuesta en la resolución de incidencias del canal sucursal supone una firme apuesta por dar un servicio que garantice el correcto funcionamiento de las sucursales y repercuta en una mejor calidad de servicio al cliente ante cualquier anomalía o consulta.
- **Gestión de Productos.** La priorización de la acción comercial para la captación de clientes a través de una amplia gama de productos, permite iniciar la relación con el cliente, aumentar el conocimiento y sentar las bases óptimas para desarrollar la relación comercial. La gestión de productos en Banco Popular está enfocada a la creación de soluciones personalizadas tanto en la variedad de oferta de productos como en precios, siempre en función de las necesidades y riesgos del cliente.

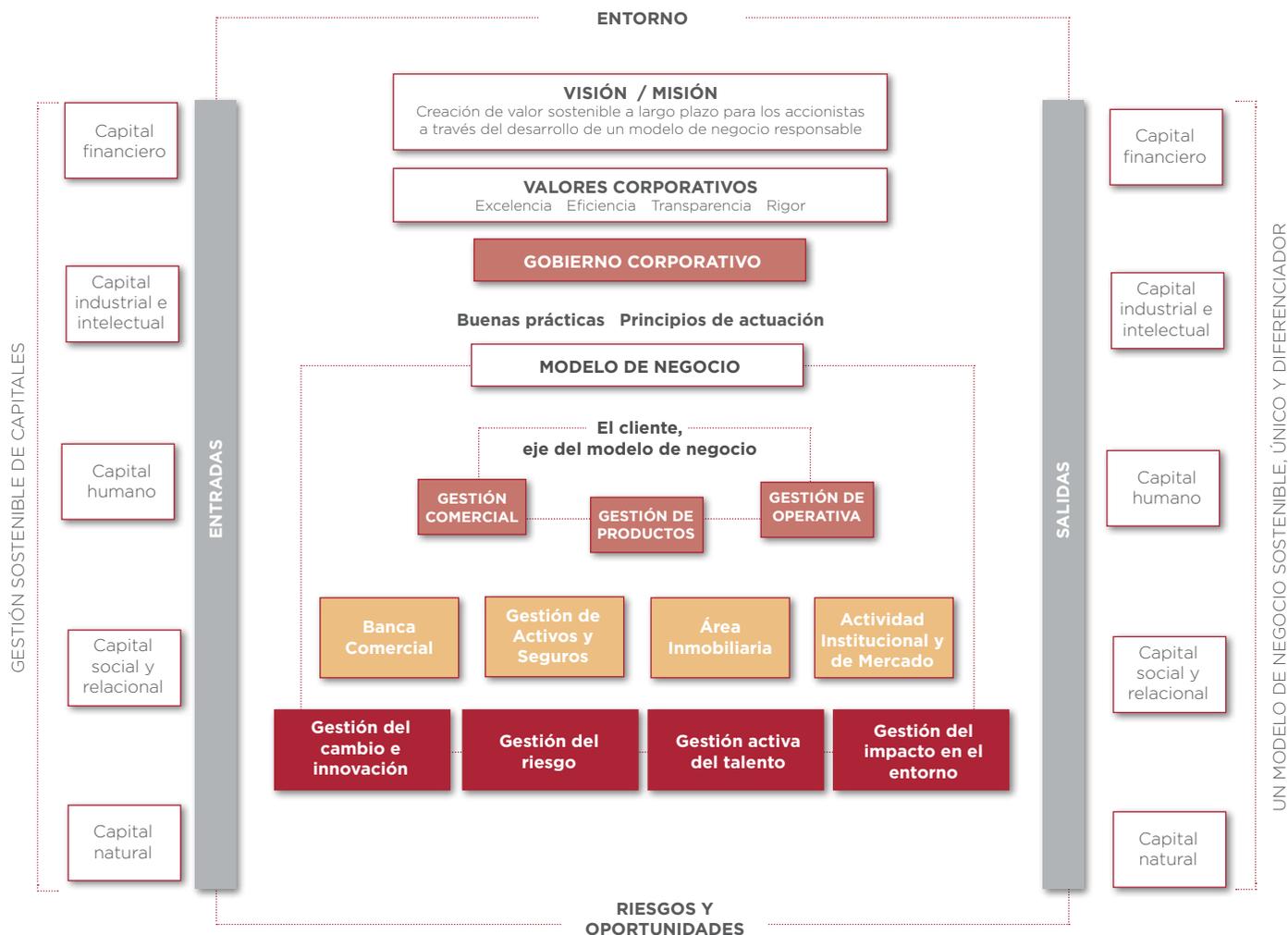
En el caso del segmento de particulares, Banco Popular se ha enfocado en la creación de nuevas soluciones y canales financieros con los que competir en el mercado, proporcionando así un aumento de las oportunidades de elección de los clientes. En relación al segmento de empresas, el objetivo es conseguir que los clientes dispongan siempre de todos los recursos necesarios para el desarrollo de su negocio y, por ello, se ponen a su alcance las herramientas y productos más avanzados.



3.1.3. Modelo de negocio conforme a IIRC

En base al enfoque proporcionado por el *International Integrated Reporting Council* (IIRC), Banco Popular define de la siguiente manera su modelo de gestión.

Modelo de negocio de Grupo Banco Popular, según requerimientos de IIRC



Banco Popular identifica una serie de capitales que tiene en cuenta para el desarrollo de su modelo de negocio, así como para responder a los retos y oportunidades del entorno. El Grupo define como “capitales” los diferentes recursos que utiliza en sus procesos internos de creación de valor. Todas las actividades que desarrolla implican a uno o más capitales, que están interrelacionados y en constante transformación. Siguiendo lo establecido en el IIRC, y en función de la definición de aspectos materiales de Banco Popular, la clasificación de capitales para Banco Popular es la siguiente:

- **Capital financiero:** Recursos económicos y financieros con los que cuenta la Entidad y que obtiene a través de una estrategia de captación de fondos, para después gestionarlos y hacer que su modelo de negocio resulte solvente, rentable y eficiente.



- **Capital industrial e intelectual:** Activos tangibles a disposición de Banco Popular para el desarrollo de su actividad (red de oficinas y sistemas informáticos) y activos intangibles relacionados con el *know-how* de la organización que se utilizan para desarrollar un modelo de negocio que prima la calidad comercial, la seguridad y protección de las operaciones, así como la atención de PYMEs y particulares.



- **Capital humano:** Conjunto de aptitudes, capacidades, conocimiento y experiencias que aportan los empleados de Banco Popular y que, junto con la cultura corporativa de la organización, hacen que el modelo de negocio fomente la profesionalidad de los empleados y el compromiso con el talento.



- **Capital social y relacional:** Las relaciones que el Banco mantiene con sus grupos de interés y la gestión que hace de sus expectativas, generan un valor compartido que supone una aportación para el negocio. Asimismo, el desarrollo de la actividad bancaria genera un impacto en la sociedad que hace que la Entidad mantenga el compromiso de actuar de manera responsable con el entorno en el que opera.



- **Capital natural:** Para el desarrollo de su actividad, el Banco necesita de una serie de materiales y suministros que utiliza de manera ecoeficiente, demostrando así su compromiso con el entorno natural que le rodea.



Actividad por líneas de negocio

La actividad desarrollada por Banco Popular puede segmentarse en base a cuatro líneas de negocio que recogen de manera global la gestión llevada a cabo por la Entidad. A continuación, se mencionan las principales características de cada segmento, proporcionándose un mayor detalle en el *Informe Anual*:

- **Banca Comercial.** Este segmento es el núcleo del negocio de Grupo Banco Popular, cuya actividad se centra en la prestación de servicios financieros a empresas y particulares. Engloba la actividad realizada por la red de sucursales en cuanto a operaciones típicas de inversión, captación de recursos, asunción de riesgos de firma y suministro de todo tipo de servicios financieros.
- **Gestión de Activos y Seguros.** Por un lado, comprende la actividad de gestión de activos, así como la administración de instituciones de inversión colectiva -gestión de fondos de inversión y de carteras de fondos de pensiones-. Por otro lado, engloba la actividad realizada en materia de seguros de vida y seguros generales por las entidades portuguesas Popular de Seguros, S.A. y Eurovida, S.A, así como la actividad de seguros en España que se realiza a través de Allianz Popular, S.L. en la que el Grupo participa en un 40%.
- **Área Inmobiliaria.** Este segmento recoge tanto la actividad desarrollada por las sociedades inmobiliarias del Grupo, como la actividad inmobiliaria llevada a cabo por las entidades financieras de Grupo Banco Popular. Dicha actividad, se gestiona de forma integrada para propiciar una gestión adecuada de los activos inmobiliarios.
- **Actividad institucional y de mercado.** Bajo esta denominación se incluyen el resto de actividades realizadas, entre las que destacan las operaciones activas y pasivas con entidades de crédito, las carteras de las entidades bancarias de negociación, los activos financieros disponibles para la venta, los derivados de cobertura de activo y pasivo, la cartera de inversión a vencimiento y participaciones, los saldos de activos y pasivos derivados de pensiones, así como la captación de recursos en mercados mayoristas por emisiones.

Como puede observarse en la siguiente tabla, con respecto a 2012, se mantienen los pesos de las líneas en cuanto a la estructura de activo, no siendo así, en relación al resultado aportado por las distintas áreas.



Segmentación por áreas de negocio (datos en %) – 2012/2013

	BANCA COMERCIAL		GESTIÓN DE ACTIVOS Y SEGUROS		ÁREA INMOBILIARIA		INSTITUCIONAL Y DE MERCADOS	
	Peso 2013	Peso 2012	Peso 2013	Peso 2012	Peso 2013	Peso 2012	Peso 2013	Peso 2012
Margen de Intereses	97,4	79,6	1,9	1,0	(16,3)	(4,6)	17,0	24,1
Margen Bruto	82,7	75,8	3,8	2,1	(11,3)	(3,0)	24,8	25,1
Margen de explotación antes de provisiones	85,4	65,2	5,9	2,6	(24,8)	(7,9)	33,6	40,1
Resultado de la actividad de explotación (*)	62,5	(124,5)	16,4	2,0	(71,6)	(7,0)	92,6	29,4
Resultado antes de impuestos	127,1	(84,8)	29,0	1,4	(180,6)	(35,9)	124,6	19,3
TOTAL ACTIVO	66,6	67,1	0,9	0,8	6,3	4,8	26,3	27,3

(*) Los pesos de los segmentos se muestran con el signo de su aportación.

Banca Comercial representa casi el 67% del total del activo y aporta el 127% del resultado consolidado antes de impuestos, lo que refleja el perfil de banco comercial del Grupo, centrado casi exclusivamente en la actividad bancaria típica.

El segmento de Gestión de Activos y Seguros es el menos significativo en términos absolutos desde el punto de vista del activo total, alcanzando un 0,9%. Sin embargo, ha registrado resultados positivos en el ejercicio que equivalen al 29% del resultado consolidado antes de impuestos.

Por su parte, el Área Inmobiliaria incrementa un 1,5% su peso relativo y disminuye un 181% el resultado del Grupo, debido a que en este segmento se localizan las provisiones por deterioro de inmuebles.

Por último, el segmento de Institucional y de Mercados es el segundo por importancia tanto en peso relativo respecto al total de activo (26%), como en aportación al resultado (125%).



3.2. CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO

3.2.1. Aportación de valor a través del desarrollo del negocio

La principal aportación de Banco Popular al desarrollo económico y social se define por los impactos que, con su actividad empresarial, genera de manera directa e indirecta en las comunidades en las que actúa.

De forma directa, el desarrollo de la actividad de negocio del Banco comporta la generación de un valor económico que incide directamente en el sistema en el que opera y que repercute en sus principales grupos de interés y en el conjunto de la sociedad, tal y como se muestra a continuación.

† Valor económico generado, distribuido y retenido (miles de euros) - 2011/2013 (*)

	2013	2012	2011
VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO (VEG)			
Margen Bruto	3.706.650	3.777.816	2.996.634
Resultado baja de activos	948.945	150.134	506.853
Ganancias activos no corrientes	14.853	44.620	-7.252
TOTAL	4.670.448	3.972.570	3.496.235
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (VED)			
Empleados: gasto personal	946.661	949.734	778.756
Proveedores: gastos generales de administración	527.127	548.772	394.193
Administraciones Públicas: impuestos sociedades y tributos	252.922	-933.609	36.668
Accionistas: dividendos	-	-	68.419
Sociedad	5.436	9.181	13.629
TOTAL	1.732.146	574.078	1.291.665
VALOR ECONÓMICO RETENIDO (VER)			
VER=VEG-VED	2.938.302	3.398.492	2.204.570
Provisiones	2.458.186	5.702.847	1.682.938
TOTAL	480.116	-2.304.355	521.632

(*) Cálculo realizado según requerimientos GRI-4 para el indicador EC1. En 2013, se ha realizado una modificación en la metodología que refleja el ajuste de los resultados económicos procedentes de la enajenación de activos, tanto en el Valor Económico Generado como Distribuido en el ejercicio. Esta adaptación permite informar sobre un Valor Económico Retenido ajustado que refleja de manera más fiel la creación de valor para los grupos de interés de Banco Popular.

Consciente del impacto directo de su actividad, Banco Popular ha apostado por el desarrollo de los sistemas productivos de aquellas economías en las que está presente a través de la financiación de su tejido industrial. En este sentido, la Entidad considera que el futuro de la recuperación económica en España pasa, en una gran parte, por la financiación de PYMEs, autónomos y emprendedores. Por ello, el apoyo a los mismos continuará siendo en 2014 una de las prioridades del modelo de negocio de Banco Popular.

Por otro lado, se generan una serie de impactos indirectos que derivan de la relación del Banco con el resto de agentes económicos y sociales del entorno. Estos efectos, que van desde la actividad económica que estimula a sus clientes hasta la contribución a la solidez y dinamismo del sistema económico, el apoyo al entramado social del país o la protección del medio ambiente, se producen a través de:

- Apoyo económico a PYMEs, autónomos, emprendedores y negocios relacionados con la I+D+i.
- Contratación, directa e indirecta, de personas con discapacidad.
- Consumo de bienes y servicios ofertados por terceros locales.
- Concesión de ayudas para la formación de colectivos desfavorecidos.
- Bancarización de personas con dificultades de acceso al sistema financiero.
- Financiación de empresas del sector de las energías renovables.

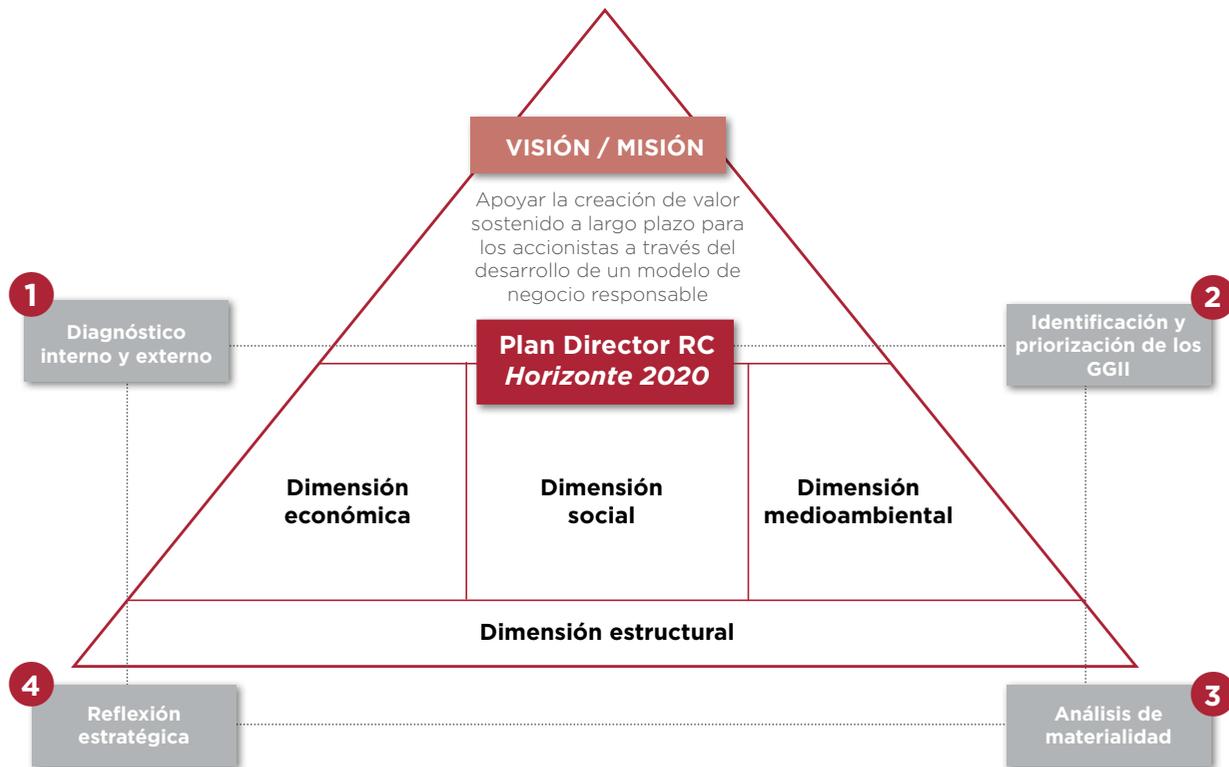
3.2.2. Aportación de valor a través de un modelo de negocio sostenible, Plan Director de RC *Horizonte 2020*

Partiendo de la misión y visión del Banco, se ha definido el Plan Director de RC *Horizonte 2020*, hoja de ruta que permitirá desplegar la estrategia de Responsabilidad Corporativa del Grupo en el periodo 2013-2020. El objetivo principal es la creación de valor compartido tangible e intangible, a través del desarrollo de la actividad del Banco de manera responsable, atendiendo a las expectativas de los diferentes grupos de interés y gestionando los riesgos y oportunidades del entorno.

Las líneas de actuación definidas dentro de este Plan Director abarcan la práctica totalidad de las áreas de actividad del Banco y se engloban en cuatro dimensiones: estructural, económica, social y medioambiental. Su implantación se fijará anualmente en función de la materialidad de los asuntos, teniendo en cuenta las necesidades del Banco y las expectativas de sus grupos de interés.

Con el Plan *Horizonte 2020*, se ha conseguido encuadrar la estrategia de Responsabilidad Corporativa del Grupo en un programa plurianual que engloba la totalidad de su gestión empresarial, afianzando el modelo de negocio del Banco en una gestión sostenible de los recursos y respetuosa con el entorno en el que actúa.

↳ Estructura del Plan Director de Responsabilidad Corporativa *Horizonte 2020*



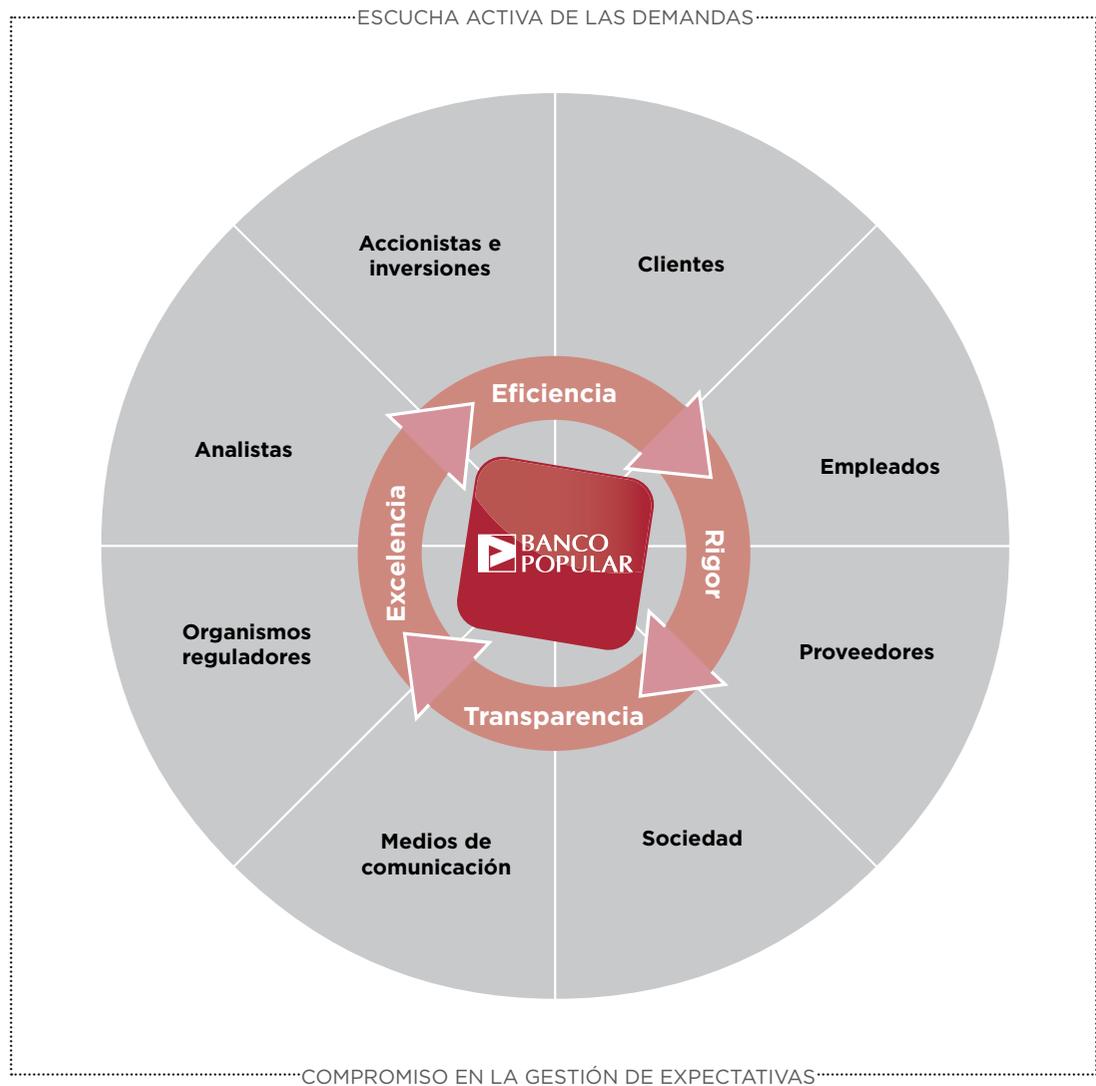
3.2.3. Aportación de valor a través de la gestión de grupos de interés

(G4-25; G4-26)

El Grupo ha construido su cultura empresarial basándose en el desarrollo de su actividad de forma responsable y comprometida con todas aquellas personas físicas o jurídicas que, de alguna manera, influyen o se ven influenciadas por las actividades que desempeña el Banco y que contribuyen a su progreso, es decir, sus grupos de interés.

Durante 2013, Banco Popular ha llevado a cabo un proceso de identificación, segmentación y priorización de sus grupos de interés. De este modo, en base a las características específicas de cada colectivo, se han fijado diversos objetivos y se han definido las diferentes actuaciones que el Grupo desarrolla para dar respuesta a las demandas de cada uno de ellos.

Mapa de identificación y segmentación de los principales grupos de interés



Grupos de interés: canales de comunicación y frecuencia de la misma



Así, el objetivo principal de la política de Responsabilidad Corporativa es permitir la integración y gestión de las expectativas de los principales grupos de interés en las decisiones de la organización, con vistas a potenciar el crecimiento económico y sostenible del negocio, maximizando la creación de valor compartido con todas las partes implicadas.

La competencia general para la fijación de la política del Grupo en materia de Responsabilidad Corporativa depende de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos de Intereses, constituida en el seno del Consejo de Administración. La Oficina de Responsabilidad Corporativa, que depende directamente de la Secretaría del Consejo de Administración, se encarga de definir la estrategia en esta materia y dinamizar su implantación, como un elemento transversal a todas las acciones de la organización, así como de reportar periódicamente ante la Alta Dirección los avances conseguidos.

A continuación, se muestran las diferentes tipologías de grupos de interés que el Banco ha identificado y seleccionado como principales, así como los objetivos y actuaciones que se han definido para dar respuesta a sus expectativas.

Grupos de interés: objetivos y principales actuaciones (G4-24; G4-27)

GRUPOS DE INTERÉS	TIPOLOGÍA	OBJETIVOS	PRINCIPALES ACTUACIONES
Accionistas e inversores	Accionistas minoristas	Facilitar la participación de los accionistas en las decisiones relevantes	<ul style="list-style-type: none"> Conferencias financieras, encuentros y reuniones con inversores y analistas “Planes Impulso” “Proyectos Impulso”
	Accionistas institucionales	<p>Transmitir de manera transparente toda la información corporativa y financiera relevante</p> <p>Fortalecer la relación establecida con los accionistas mediante una oferta de valor no financiera vinculada a la RC</p>	
Clientes	Particulares	Prestar un servicio próximo y personalizado	<ul style="list-style-type: none"> Modelo de calidad comercial Popular Óptima Accesibilidad web Atención a través de Redes Sociales
	Empresas	<p>Apoyar el desarrollo de las PYMEs</p> <p>Ofrecer productos y servicios adecuados a sus necesidades</p> <p>Apoyar la expansión internacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> Plan autónomos Líneas de financiación preferente para empresas: ICO, ICEX, BEI Colaboración con Bancos Internacionales de Desarrollo: Banco Asiático, BERD, CFI (Banco Mundial) Encuentros con empresarios y participación en foros
Empleados	En activo	<p>Contribuir a su capacitación mediante la formación y su desarrollo profesional</p> <p>Atraer y mantener el talento</p> <p>Promover la igualdad y diversidad</p> <p>Conciliar vida laboral y personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> <i>Código de Conducta</i> Acciones vinculadas al Plan de Igualdad Programa Impulsando Talento Programa Ejerce Programa de Desarrollo de Directivos Portal de Formación Portal del Empleado <i>Guía de beneficios sociales</i> Programa de Voluntariado Corporativo
	Prejubilados y jubilados	<p>Beneficiar al colectivo de ex-empleados del Banco con condiciones preferentes vinculadas a la vida en activo</p> <p>Mantener el vínculo con el Banco de un colectivo que ha contribuido al desarrollo de la Entidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> Club Popular <i>Guía de beneficios sociales</i>
Proveedores	Proveedores residentes	Garantizar la igualdad de oportunidades, la accesibilidad y la transparencia en la gestión de la cadena de suministro	<ul style="list-style-type: none"> <i>Código de Conducta de Proveedores</i> Sistema de homologación Modelo de gestión de compras
	Proveedores no residentes	Promover y difundir una actuación responsable con proveedores	
Analistas	Financieros	<p>Transmitir al mercado de manera transparente toda la información financiera relevante</p> <p>Establecer una relación fluida, constante y permanente con analistas</p>	<ul style="list-style-type: none"> Presentaciones de resultados financieros Reuniones específicas con analistas <i>Road show</i> nacionales e internacionales trimestrales
	Sostenibilidad	<p>Mostrar el comportamiento responsable del Banco para que los analistas mejoren su valoración</p> <p>Promover la inclusión en índices e iniciativas de sostenibilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> Respuesta continua a diversos cuestionarios de sostenibilidad <i>Conference calls</i> con diferentes analistas Presencia en FTSE4Good Ibex35 Firmante del <i>Carbon Disclosure Project</i> (CDP)

Grupos de interés: objetivos y principales actuaciones (G4-24; G4-27)

GRUPOS DE INTERÉS	TIPOLOGÍA	OBJETIVOS	PRINCIPALES ACTUACIONES	
Organismos reguladores	Locales	Garantizar el cumplimiento de la norma en cada uno de sus ámbitos de actuación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Análisis de propuestas normativas y evaluación del impacto para definir planes de actuación ▪ Control del cumplimiento normativo y participación en proyectos transversales: EMIR, Dodd Frank y FATCA ▪ Código de Buenas Prácticas Fiscales ▪ Participación en consultas públicas, grupos de trabajo y conferencias: FSB, BIS, Comisión Europea, ECB, EBA, ESMA, EIOPA, reguladores nacionales y locales 	
	Nacionales			
	Europeos	Anticipar las tendencias regulatorias para optimizar el posicionamiento del Banco		
	Internacionales	Mantener una actitud colaboradora y participativa con los organismos reguladores para contribuir a maximizar el beneficio de la regulación sobre todos los grupos de interés		
Medios de comunicación	Generalistas	Gestionar la comunicación en un entorno cambiante, con impactos en la actividad y reputación del Banco	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollo de ruedas de prensa y reuniones con Medios ▪ Publicación de artículos y tribunas ▪ Encuentros con el Presidente/CEO y entrevistas con directivos del Banco ▪ Presencia en las principales redes sociales: <i>Twitter</i> y <i>Facebook</i> ▪ Blog corporativo 	
	Especializados	<p>Permanente interacción con los medios de comunicación</p> <p>Información e interacción instantánea e inmediata con la comunidad digital, en redes sociales y mundo <i>on-line</i></p>		
Sociedad	Entorno socioeconómico español	Crear valor económico y mantenimiento del empleo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Valor económico generado: 4.670 millones de euros ▪ Apoyo financiero a sectores económicos clave 	
	Comunidades en economías emergentes	Apoyar la cooperación al desarrollo en países económicamente deprimidos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Microcréditos para personas emprendedoras sin recursos ▪ Construcción y equipamientos de centros sanitarios y formativos ▪ Ayudas para la formación y capacitación profesional ▪ Promoción socioeducativa de la mujer 	
	Colectivos en riesgo de exclusión	Favorecer la integración social y económica de colectivos con necesidades específicas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 5,3 millones de euros destinados a Inversión social ▪ Apoyo a programas de trabajo a favor de la discapacidad con entidades expertas del tercer sector 	
	Medio ambiente	Preservar el medio ambiente y el cuidado del entorno	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Política medioambiental ▪ <i>Plan de Ecoeficiencia 2014 - 2020</i> ▪ Compensación de emisiones de CO₂ 	
	Tercer sector	Participar en foros y asociaciones vinculadas con el negocio		<ul style="list-style-type: none"> ▪ SpainSIF ▪ Asociación Española de Banca ▪ Emisores Españoles ▪ Fundación de Estudios de Economía Aplicada ▪ Asociación Española de Calidad ▪ AENOR ▪ Observatorio de INVERCO ▪ AERCE
		Colaborar con agentes promotores de actividades de desarrollo socioeconómico		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pacto Mundial ▪ Entidades especializadas del tercer sector
		Fomentar el voluntariado corporativo entre empleados del Grupo y su red social a través de <i>con tu ayuda</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oportunidades de voluntariado promovidas por Banco Popular ▪ Oportunidades de voluntariado promovidas por diversas entidades del tercer sector 	

4. Líneas estratégicas y desempeño

Banco Popular establece sus líneas estratégicas manteniendo su cultura corporativa y su modelo de negocio centrado en la creación de valor sostenido. Para el desarrollo de dichas líneas estratégicas y la asignación de recursos que influirá en su desempeño, se toman en cuenta igualmente las conclusiones derivadas tanto de su análisis de materialidad como de su modelo de gestión del riesgo.

4.1. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD (G4-18)

La identificación de los aspectos relevantes que Banco Popular gestiona con sus grupos de interés se ha realizado en base a un análisis de materialidad que ha tenido en cuenta las directrices marcadas por el *Global Reporting Initiative (GRI)* y el *International Integrated Reporting Council (IIRC)*.

↑ Matriz de materialidad de Banco Popular - 2013



En primer lugar, se ha llevado a cabo un análisis externo para identificar los asuntos generales de mayor interés. Para ello, se ha recurrido a la información pública relevante y se ha establecido una prioridad inicial en base a un estudio comparativo del sector y a la opinión de los principales prescriptores en la materia. Posteriormente, se ha determinado la importancia que tenían los temas seleccionados para los diferentes grupos de interés.

En segundo lugar, se ha realizado un análisis interno para conocer la importancia que Banco Popular otorgaba a cada uno de los asuntos anteriores. En este sentido, se han revisado las líneas estratégicas de la Entidad, la información interna relevante y se ha mantenido un diálogo interno con las diferentes áreas implicadas en el desarrollo de los aspectos identificados.

Como resultado, se ha definido una matriz de materialidad que muestra los aspectos más significativos por orden de relevancia, clasificados por ámbito económico, social y medioambiental, tal y como se muestra en la página anterior.

Se trata de un ejercicio dinámico que permite a Banco Popular, por un lado, conocer el nivel de relevancia que los grupos de interés otorgan a los principales aspectos de gestión y, por otro, decidir dónde concentrar los esfuerzos para mejorar la aportación de valor a los mismos. Por eso, los aspectos identificados en la matriz de materialidad están en constante revisión y se actualizan anualmente con el fin de preparar al Banco ante posibles cambios y nuevos acontecimientos, así como para asegurar una capacidad de respuesta adecuada en cada momento.

ASPECTOS MATERIALES DISTRIBUIDOS POR ÁMBITO DE ACTUACIÓN

ÁMBITO ECONÓMICO

- 1 Cultura y Gobierno Corporativo
- 2 Cumplimiento y control
- 3 Fortaleza financiera
- 4 Gestión del riesgo
- 5 Gestión del cambio e innovación
- 6 Servicio centrado en el cliente
- 7 Transparencia en la relación comercial
- 8 Gestión de la calidad
- 9 Estrategia comercial de PYMEs y autónomos
- 10 Estrategia comercial de particulares
- 11 Diversificación del negocio
- 12 Gestión de grupos de interés
- 13 Gestión de la cadena de suministro

ÁMBITO SOCIAL

- 14 Gestión del capital humano
- 15 Oferta comercial con especial beneficio social
- 16 Inclusión financiera
- 17 Compromiso social

ÁMBITO MEDIOAMBIENTAL

- 18 Gestión medioambiental
- 19 Oferta comercial con impacto ambiental positivo
- 20 Compromiso con el medio ambiente

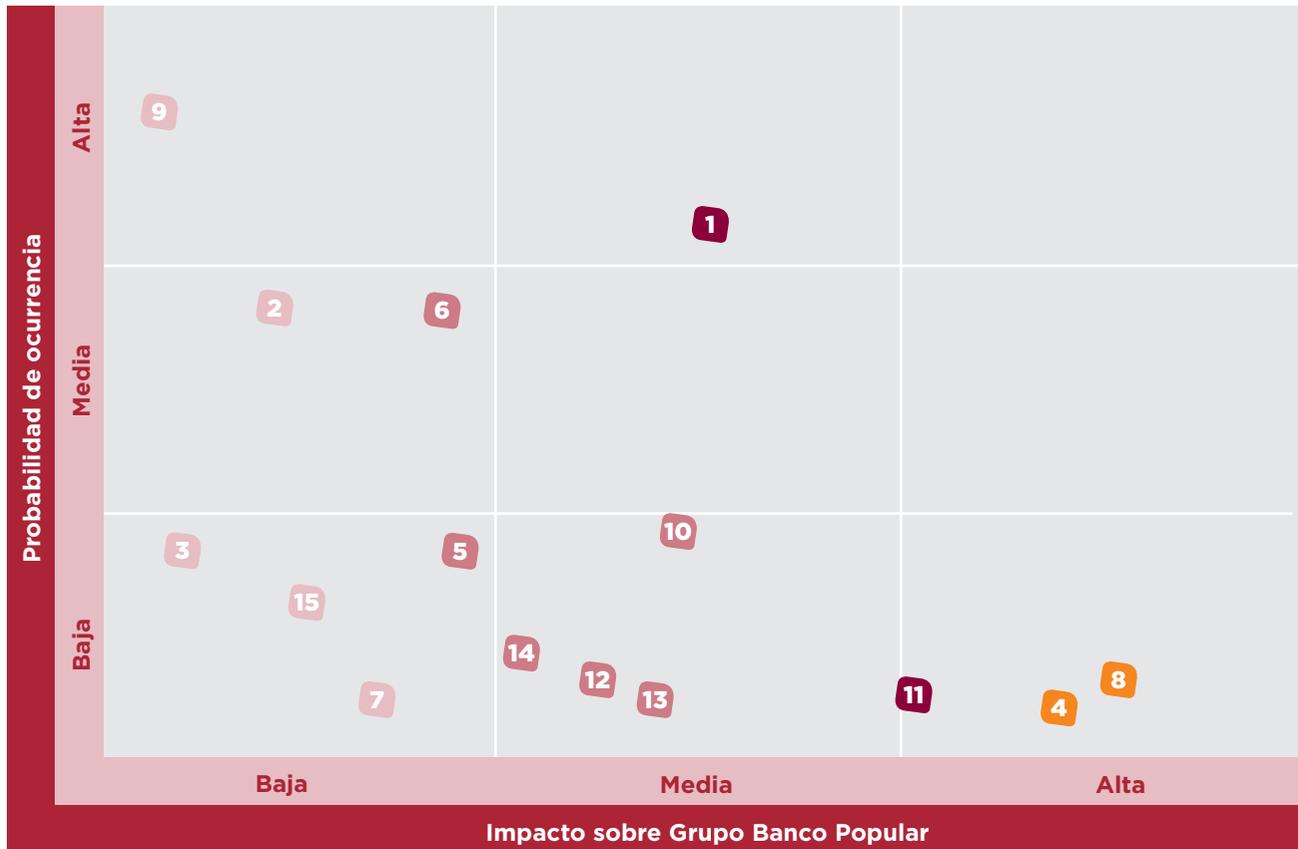
4.2. MODELO DE GESTIÓN DEL RIESGO

El modelo de gestión del riesgo de Banco Popular identifica un conjunto de riesgos que superan la concepción de los estrictamente financieros, incluyendo también riesgos que impactan a nivel corporativo. De este modo, los riesgos exclusivamente implícitos de la actividad bancaria se recogen en detalle en las políticas y procedimientos establecido por el Grupo para el seguimiento y control del riesgo, expuestos en el *Informe Anual* y el *Informe Anual de Gobierno Corporativo*.

Mapa de riesgos

Desde el punto de vista corporativo, se han identificado una serie de riesgos diferenciando su nivel de procedencia en función de si es un riesgo originado a nivel externo o interno. Por un lado, los riesgos de origen externo son aquellos que, en caso de materializarse, afectarían a todo el sector por ser fruto de las circunstancias del entorno actual. Por otro lado, los riesgos de origen interno comprenden aquellos implícitos tanto en la actividad estrictamente bancaria como en la corporativa.

Mapa de riesgos de Banco Popular - 2013



Se trata de un proceso de identificación en constante revisión, con un horizonte temporal en el corto y medio plazo que se actualiza anualmente, con el fin de prevenir nuevos riesgos y adecuar la capacidad de respuesta del Banco ante eventuales cambios del entorno.

El mapa que se presenta a continuación posiciona los riesgos identificados para la Entidad teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- **Probabilidad de ocurrencia:** se analiza la probabilidad de que el riesgo se materialice.
- **Impacto sobre Grupo Banco Popular:** se analiza el impacto que el riesgo puede tener sobre el balance y los resultados, el modelo de negocio y los procedimientos del Banco. Para ello, además se valoran los procesos y sistemas de gestión y control de los que dispone la Entidad para afrontar la materialización de dicho riesgo.
- **Nivel de gravedad de los diferentes riesgos:**
 - Grave: su materialización obligaría a modificar la estrategia del Banco
 - Asumible: su materialización podría obligar a modificar los objetivos del año o adaptar las líneas de acción
 - Aceptable: su materialización obligaría a adaptar los procedimientos internos de gestión
 - Reducido: su materialización no conllevaría modificar la gestión del Banco de forma significativa

Se han identificado un total de 15 riesgos potenciales que, a su vez, están relacionados con unos determinados capitales. Con el fin de gestionarlos, Banco Popular despliega una serie de acciones que se detallan a continuación.

RIESGOS CORPORATIVOS DISTRIBUIDOS POR PROCEDENCIA Y NIVEL DE GRAVEDAD

ORIGEN EXTERNO

- 1 Cambios regulatorios en el sector financiero
- 2 Desarrollo de las nuevas tecnologías
- 3 Nuevas demandas de los clientes
- 4 Reactivación de la crisis soberana
- 5 Evolución competitiva del mercado
- 6 Cambios en el entorno social
- 7 Cambios en el entorno medioambiental
- 8 Prolongación de la recesión en España
- 9 Entrada de nuevos agentes/sustitutivos

ORIGEN INTERNO

- 10 Requerimientos de accionistas e inversores
- 11 Decisiones estratégicas y de inversión
- 12 Riesgos financieros
- 13 Riesgos operacionales
- 14 Riesgos reputacionales
- 15 Cambios en el desempeño profesional

Grave
 Asumible
 Aceptable
 Reducido

Respuesta de Banco Popular a los riesgos identificados

RIESGO IDENTIFICADO	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA DEL GRUPO	CAPITALES RELACIONADOS	
1	Cambios regulatorios en el sector financiero	<ul style="list-style-type: none"> Aparición de nueva regulación financiera Aumento de la presión regulatoria 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de procesos internos y adaptación de la estructura organizativa que den respuesta a los cambios y controles regulatorios Colaboración con organismos reguladores 	<ul style="list-style-type: none"> Capital financiero Capital social y relacional
2	Desarrollo de las nuevas tecnologías	<ul style="list-style-type: none"> Cambios tecnológicos que pudieran afectar al negocio bancario Obsolescencia de los equipos y de los sistemas actuales 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de nuevas aplicaciones tecnológicas (banca multicanal) Penetración en el entorno 2.0 Verificación del estado de los equipos y sistemas y actualización 	<ul style="list-style-type: none"> Capital financiero Capital industrial e intelectual Capital social y relacional
3	Nuevas demandas de los clientes	<ul style="list-style-type: none"> Cambios en las expectativas de los clientes actuales y potenciales 	<ul style="list-style-type: none"> Plan Director de la Dirección Comercial Proyecto Plataforma Cliente para predecir y satisfacer las demandas de los clientes Modelo de calidad comercial dirigido a clientes actuales y potenciales Desarrollo de nuevos productos y servicios 	<ul style="list-style-type: none"> Capital financiero Capital industrial e intelectual Capital humano
4	Reactivación de la crisis soberana	<ul style="list-style-type: none"> Reaparición de dudas sobre el futuro de la eurozona Deterioro de la percepción de solvencia de los Estados 	<ul style="list-style-type: none"> Prudencia en la concesión de riesgos Diversificación del negocio y de los riesgos Generación de colchones de capital y provisiones Equilibrio de las fuentes de financiación Diversificación del riesgo de inversión 	<ul style="list-style-type: none"> Capital financiero Capital social y relacional
5	Evolución competitiva del mercado	<ul style="list-style-type: none"> Presión en volúmenes de negocio y márgenes por el avance de la competencia Cambio en la percepción de inversores por aspectos diferenciales de la competencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de productos y servicios que den respuesta a las demandas de los clientes e inversores Comparativas con los <i>peers</i> y análisis para la búsqueda de oportunidades de mejora Relación continuada con inversores y analistas para conocer sus expectativas: reuniones, <i>road shows</i>, respuesta a cuestionarios, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> Capital industrial e intelectual Capital humano Capital social y relacional
6	Cambios en el entorno social	<ul style="list-style-type: none"> Cambios demográficos y sociales con especial atención a los derivados de la crisis Reducido nivel de bancarización de los colectivos en riesgo de exclusión social Incremento de las demandas sociales de los grupos de interés 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de productos y servicios con especial beneficio social Promoción del acceso a los servicios bancarios a colectivos en riesgo de exclusión Apoyo al desarrollo de proyectos sociales 	<ul style="list-style-type: none"> Capital financiero Capital industrial e intelectual Capital social y relacional
7	Cambios en el entorno medioambiental	<ul style="list-style-type: none"> Aparición de nueva regulación en materia medioambiental Incremento de las demandas medioambientales de los grupos de interés 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de productos y servicios con especial beneficio ambiental Apoyo al desarrollo de iniciativas de carácter ambiental 	<ul style="list-style-type: none"> Capital financiero Capital industrial e intelectual Capital natural
8	Prolongación de la recesión en España	<ul style="list-style-type: none"> Caída del PIB Incremento del paro Reducción de la inversión extranjera en el país 	<ul style="list-style-type: none"> Prudencia en la concesión de riesgos Diversificación del negocio y de los riesgos Generación de colchones de capital y provisiones Equilibrio de las fuentes de financiación 	<ul style="list-style-type: none"> Capital financiero Capital social y relacional
9	Entrada de nuevos agentes/sustitutivos	<ul style="list-style-type: none"> Introducción de nuevas formas de financiación 	<ul style="list-style-type: none"> Adaptación del modelo de distribución Adecuación de la oferta comercial a las necesidades de los clientes 	<ul style="list-style-type: none"> Capital financiero Capital social y relacional Capital humano

Respuesta de Banco Popular a los riesgos identificados

RIESGO IDENTIFICADO	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA DEL GRUPO	CAPITALES RELACIONADOS
10	Requerimientos de accionistas e inversores	<ul style="list-style-type: none"> Atención especializada de las demandas a través de la Oficina del Accionista Desarrollo de la Junta General de Accionistas Respuesta a las demandas de información de inversores Desarrollo de <i>road shows</i> y reuniones específicas Información anual y trimestral de la evolución del Banco 	<ul style="list-style-type: none"> Capital financiero Capital social y relacional Capital humano
11	Decisiones estratégicas y de inversión	<ul style="list-style-type: none"> Procedimientos internos de seguimiento y control relativos a la materialización de los riesgos de la toma de decisiones estratégicas y planes de contingencia asociados 	<ul style="list-style-type: none"> Capital financiero
12	Riesgos financieros	<ul style="list-style-type: none"> Procedimientos internos de gestión y control relativos a la materialización de este riesgo 	<ul style="list-style-type: none"> Capital financiero
13	Riesgos operacionales	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Continuidad de Negocio Medidas de colaboración interbancaria para la prevención del fraude Procedimientos internos de gestión y control relativos a la materialización de este riesgo 	<ul style="list-style-type: none"> Capital financiero Capital industrial e intelectual Capital humano Capital natural
14	Riesgos reputacionales	<ul style="list-style-type: none"> Procedimientos internos de gestión y control relativos a la materialización de este riesgo 	<ul style="list-style-type: none"> Capital financiero Capital industrial e intelectual Capital social y relacional Capital humano Capital natural
15	Cambios en el desempeño profesional	<ul style="list-style-type: none"> Gestión del capital humano Atracción y vinculación del talento 	<ul style="list-style-type: none"> Capital industrial e intelectual Capital humano

4.3. NUESTRA ESTRATEGIA DE NEGOCIO

El desarrollo de las líneas estratégicas que a continuación se detallan, ofrece una visión integrada y concisa del desempeño del Banco en materia económica, social, ambiental y de gobierno corporativo, en línea con su compromiso de aportación de valor para los grupos de interés. Asimismo, se muestra la interrelación existente entre los capitales y la estrategia de la Entidad, así como su vinculación con los aspectos materiales y el principio de gestión del riesgo, que es clave para el Banco. Finalmente, se indica en cada línea estratégica los principales grupos de interés afectados por la misma. A lo largo del presente Informe, se aporta más información sobre la actuación de la Entidad en relación a cada una de las líneas estratégicas.

Identificación de las principales líneas estratégicas

Primar el Buen Gobierno y el cumplimiento en toda la organización	1	Aprovechar las oportunidades de la diversificación y especialización	6
Potenciar la fortaleza financiera	2	Asegurar el desarrollo responsable de la actividad	7
Ser un banco de clientes	3	Desarrollar y gestionar el capital humano de la organización	8
Seguir siendo el banco de referencia para PYMEs y autónomos	4	Fomentar la creación de valor compartido	9
Potenciar el negocio con clientes particulares y familias	5	Promover el comportamiento ecoeficiente de la organización	10

Línea estratégica	→	Primar el Buen Gobierno y el cumplimiento en toda la organización	
Acciones	→	<ul style="list-style-type: none"> ■ Fomento del Buen Gobierno de la organización y adaptación a las mejores prácticas ■ Respuesta activa a nuevos requerimientos normativos ■ Avance en el desarrollo de los sistemas de control ■ Difusión del <i>Código de Conducta de Proveedores</i> 	
Capitales relacionados	→	<ul style="list-style-type: none"> ■ Capital financiero ■ Capital industrial e intelectual ■ Capital humano ■ Capital social y relacional 	
Grupos de interés	→	<ul style="list-style-type: none"> ■ Accionistas e inversores ■ Organismos reguladores ■ Proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Analistas ■ Empleados ■ Medios de comunicación
Materialidad	→	<ul style="list-style-type: none"> 1 Cultura y Gobierno Corporativo 2 Cumplimiento y control 	
Riesgos relacionados	→	<ul style="list-style-type: none"> 1 Cambios regulatorios en el sector 12 Riesgos operacionales 	<ul style="list-style-type: none"> 14 Riesgos reputacionales

Banco Popular entiende que el Buen Gobierno de la organización es uno de los elementos principales para cumplir con el objetivo de fomentar la generación de valor a largo plazo e impulsar tanto la eficiencia como las ventajas competitivas. En ese sentido, el Banco siempre ha procurado que su modelo de gobierno corporativo sea transparente y respetuoso con las recomendaciones de los organismos reguladores, como sistema para salvaguardar las expectativas de los grupos de interés y muestra de diligencia en la gestión diaria de la actividad.

En su afán de adecuación constante a los mejores estándares de buen gobierno, en 2013, la Entidad ha mantenido su interés en las iniciativas que se van produciendo en esta materia, colaborando activamente en su implementación. Así ha ocurrido con el análisis y futura incorporación a la normativa española de las conclusiones presentadas en el estudio sobre propuestas de modificaciones normativas elaborado por la Comisión de Expertos en Gobierno Corporativo, en el que se analiza la situación del buen gobierno de las sociedades en España y se proponen medidas para mejorar la eficacia y responsabilidad en su gestión. Igualmente, el Banco ha colaborado activamente en la implementación de las normas relativas a los Informes de Gobierno Corporativo y de Retribuciones del Consejo de Administración dictadas por la CNMV.

Cabe destacar la incorporación de requisitos derivados de la normativa ESMA relativos a aspectos del órgano de verificación del cumplimiento de la MiFID, al que se adhirió la CNMV en 2012 y la incorporación de las recomendaciones de la EBA e IOSCO. En base a esta normativa, el Banco está adaptando su estructura organizativa, funciones y responsabilidades, avanzando en la construcción de un sistema de control del riesgo de incumplimiento más completo y robusto, que permita una minimización de los riesgos en su operativa diaria.

Programa de Supervisión y Control como mecanismo de control del riesgo

En esta línea, la unidad de Cumplimiento Normativo está desarrollando un Programa de Supervisión y Control, que permite identificar y evaluar periódicamente los indicadores del riesgo de incumplimiento normativo en las distintas áreas de negocio. Asimismo, la unidad de Auditoría Interna está elaborando un programa de revisión de los Servicios Centrales de la Entidad, como mecanismos de control interno y evaluación de políticas y procedimientos.

Igualmente, siguiendo las mejores prácticas de Buen Gobierno, se ha implantado una nueva política de retribución variable plurianual, para garantizar que el proceso de evaluación se basa en los resultados a largo plazo de la Entidad. El Plan consiste en la asignación de acciones a los directivos, en función del grado de cumplimiento de determinados objetivos, una vez hayan transcurrido ciclos de cuatro años. Este nuevo sistema retributivo se ha diseñado de forma alineada con los intereses de los accionistas, con la gestión prudente de los riesgos y la generación sostenible de los resultados en el tiempo, fomentando con todo ello la creación de valor a largo plazo para los accionistas.

Finalmente, destacar que Banco Popular colabora permanentemente con las autoridades supervisoras en el cumplimiento de sus funciones, como el Banco de España, la CNMV y la Dirección General de Seguros. Durante el ejercicio 2013, no se han recibido sanciones derivadas del incumplimiento de la normativa reguladora de la libre competencia y prácticas monopolísticas, ni derivadas del incumplimiento de la normativa vigente.

Línea estratégica	→	Potenciar la fortaleza financiera
Acciones	→	<ul style="list-style-type: none"> ■ Refuerzo de la rentabilidad y la generación de ingresos recurrentes ■ Mantenimiento de los niveles de eficiencia ■ Gestión activa de los márgenes ■ Mantenimiento de la sólida posición de financiación y liquidez ■ Contención y gestión proactiva de la mora y las provisiones
Capitales relacionados	→	<ul style="list-style-type: none"> ■ Capital financiero ■ Capital industrial e intelectual
Grupos de interés	→	<ul style="list-style-type: none"> ■ Accionistas e inversores ■ Organismos reguladores ■ Medios de comunicación ■ Analistas ■ Clientes
Materialidad	→	<ul style="list-style-type: none"> 3 Fortaleza financiera 4 Gestión del riesgo
Riesgos relacionados	→	<ul style="list-style-type: none"> 1 Cambios regulatorios en el sector 10 Requerimientos de accionistas e inversores 12 Riesgos financieros 13 Riesgos operativos 14 Riesgos reputacionales

Aun teniendo en cuenta el entorno económico de 2013, Banco Popular ha obtenido un beneficio neto de 325 millones de euros, frente a los 2.461 millones de euros de pérdidas contables del ejercicio 2012. Tras realizar un esfuerzo en provisiones, la Entidad se ha posicionado como el Banco doméstico preferido por los analistas. Asimismo, es importante mencionar que a lo largo de 2013 la acción de Banco Popular se ha revalorizado un 49,66%.

Durante dicho ejercicio, el Banco ha fortalecido aún más su solvencia, al tiempo que ha consolidado su liderazgo como la Entidad financiera española que más financiación concede a las PYMEs. Todo ello, junto a la fortaleza de los márgenes, posibilitada por un modelo de negocio superior en rentabilidad a sus competidores y la capacidad de generar plusvalías, le han valido el respaldo de los inversores internacionales, tanto en la inversión en su propio capital, como en las emisiones de deuda.

Banco Popular ha continuado realizando una gestión activa de los márgenes. En este sentido, el margen de intereses se situó en 2.447 millones de euros, lo que le consolida como el primer banco español por margen de intereses sobre activos totales medios. Así, continua siendo la Entidad financiera que mejor gestiona la relación entre sus créditos y sus depósitos. En cuanto al margen bruto, se mantiene muy en línea con el mismo periodo del año anterior, alcanzando la cifra de 3.707 millones de euros.

Por último, el margen de explotación, que determina de la mejor forma posible la gestión bancaria de una entidad, alcanza los 1.954 millones de euros, un 3,1% menos que en 2012. A este respecto, es importante mencionar que los gastos se muestran muy contenidos, incluso disminuyendo un 0,3%. Para poder valorar la capacidad real de generar ingresos que supone este margen de explotación, hay que señalar que con un menor número de sucursales y de crédito que sus competidores, el Banco es, en términos absolutos, el segundo banco español en generación de margen de explotación minorista.

En el transcurso del año, y de forma ininterrumpida, Banco Popular ha emitido 1.744 millones de euros de deuda senior y 2.160 millones de euros en cédulas. De la misma forma, llevó a cabo una emisión de 500 millones de euros en bonos convertibles para inversores institucionales, que se colocó en un 98% entre inversores cualificados extranjeros, llegando a conseguir una demanda que triplicó la oferta inicial. El principal respaldo para acceder a estos mercados tan competitivos, sobre todo en un entorno económico tan complejo como el actual, ha venido determinado por la solvencia de la Entidad y su capacidad para generar beneficios a futuro.

Finalmente, en diciembre de 2013, un conjunto de inversores mexicanos encabezado por la familia del Valle, suscribió un incremento de capital de 450 millones de euros, que ha reforzado aún más la solvencia de Banco Popular hasta una ratio core capital EBA del 11,20%.

3.707
millones de euros
de margen bruto

11,2%
de core capital EBA

Línea estratégica	→	Ser un banco de clientes
Acciones	→	<ul style="list-style-type: none"> ■ Impulso de una oferta comercial personalizada y centrada en el cliente ■ Fomento de la excelencia y la calidad en la relación comercial ■ Protección y seguridad de las operaciones ■ Impulso de la multicanalidad del negocio
Capitales relacionados	→	<ul style="list-style-type: none"> ■ Capital financiero ■ Capital industrial e intelectual ■ Capital humano
Grupos de interés	→	<ul style="list-style-type: none"> ■ Clientes ■ Empleados
Materialidad	→	<ul style="list-style-type: none"> 8 Servicio centrado en el cliente 7 Transparencia en la relación comercial 8 Gestión de la calidad
Riesgos relacionados	→	<ul style="list-style-type: none"> 2 Desarrollo de las nuevas tecnologías 3 Nuevas demandas de los clientes

El modelo de negocio de Banco Popular sitúa al cliente en el centro de toda su actividad, permitiendo atender sus demandas cambiantes, asegurando la competitividad y eficiencia características del Banco. La relación con los clientes se basa en la excelencia y la proximidad, tratando de conocer en profundidad sus necesidades para ofrecerles un servicio adecuado en cada momento.

El Grupo pone a disposición de sus 7,1 millones de clientes a más de 16.000 empleados que prestan sus servicios a través de las 2.244 sucursales que tiene el Grupo y del servicio de banca multicanal de manera ininterrumpida las 24 horas al día durante todo el año.

La principal vía de interacción con los clientes se produce en la red de sucursales, donde el diálogo y la cercanía priman para establecer una relación eficiente, duradera y personalizada. Asimismo, el Grupo pone a disposición de los clientes los servicios de banca multicanal donde la transparencia y la responsabilidad son las bases de la relación. En este sentido, es importante destacar los esfuerzos de innovación realizados por el Grupo en los últimos años para adaptarse al entorno 2.0, así como para impulsar la multicanalidad del negocio, a través de Internet, móvil y teléfono. En este sentido, se han desarrollado nuevas aplicaciones y creado entornos capaces de dar respuesta a las demandas cambiantes de los clientes marcadas por la inmediatez, la necesidad de información, la personalización y la seguridad.

Además, para garantizar la prestación del servicio, el Grupo cuenta con un *Plan de Continuidad* que asegura la prestación del servicio a los clientes ante cualquier contingencia y establece una serie de medidas internas y de colaboración interbancaria que persiguen la seguridad en la operativa diaria de los clientes.

Banco Popular asume el compromiso de facilitar información transparente y veraz de las características y condiciones de sus productos y servicios. Por ello, la publicidad del Banco cumple rigurosamente con las normativas de los países donde opera y observa los principios de protección de los derechos del cliente, respeto a la ética publicitaria y la utilidad de la publicidad para sus destinatarios. Además, Autocontrol como asociación encargada de gestionar el sistema de autorregulación publicitario español, ha otorgado a Banco Popular un certificado por el que acredita la actuación ética y responsable de la Entidad en materia de información publicitaria.

Todo ello, permite que el servicio ofrecido por Banco Popular a sus clientes se realice conforme a unos niveles de calidad que buscan obtener la máxima satisfacción de los clientes. Con el fin de avanzar en este objetivo, el Modelo de Calidad Comercial persigue identificar y mejorar la percepción que los clientes actuales y potenciales tienen del servicio prestado por el Banco. A través de los canales de banca multicanal, el Banco ha avanzado en la monitorización de la calidad del servicio prestado, habiendo obtenido los canales móvil e Internet la calificación "A", la máxima otorgada por Aqmetrix. Por su parte, el Servicio de Atención al Cliente canaliza las quejas y reclamaciones de los clientes, que se monitorizan y evalúan para definir las acciones correctoras necesarias.

7,1

millones de clientes atendidos por más de 16.000 empleados

Máxima calificación de Aqmetrix para el canal móvil e Internet

Línea estratégica	→	Seguir siendo el banco de referencia para PYMEs y autónomos
Acciones	→	<ul style="list-style-type: none"> ■ Servicio especializado en PYMEs y autónomos ■ Apoyo a la internacionalización de las empresas ■ Mantenimiento del liderazgo en líneas ICO ■ Fomento de la relación comercial con colectivos profesionales ■ Apoyo a emprendedores
Capitales relacionados	→	<ul style="list-style-type: none"> <li style="width: 50%;">■ Capital financiero <li style="width: 50%;">■ Capital industrial e intelectual
Grupos de interés	→	<ul style="list-style-type: none"> <li style="width: 50%;">■ Clientes <li style="width: 50%;">■ Sociedad
Materialidad	→	<ul style="list-style-type: none"> ■ Estrategia comercial de PYMES y autónomos
Riesgos relacionados	→	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nuevas demandas de los clientes ■ Prolongación de la recesión en España

En el marco de la estrategia comercial de Banco Popular, que sitúa al cliente como eje fundamental de su negocio, cabe destacar la elevada especialización de la Entidad en la atención de un tipo muy concreto de cliente: las PYMEs. Por ello, aun teniendo en cuenta el proceso de desapalancamiento que está viviendo el sector, Banco Popular ha mantenido su compromiso de estar al lado de las PYMEs, intensificando durante 2013 su esfuerzo comercial, dedicando más recursos, aumentando su base de clientes y manteniendo unos niveles crediticios por encima de los del sector financiero.

Debido a la especialización en PYMEs, el Banco genera fuertes ventajas competitivas en este segmento y mantiene una cuota superior a la cuota natural que le correspondería por tamaño. Este liderazgo se pone de manifiesto en las cifras de negocio, siendo las más significativas las siguientes:

- Aumento de la cuota de mercado en empresas
- Más de 1 millón de PYMEs y autónomos son clientes
- Una de cada cinco PYMEs es cliente de Banco Popular
- Más de 30.000 millones de euros de financiación destinada a PYMEs y autónomos en España
- Elevada especialización de los profesionales, con más de 700 gestores de empresas en sucursales

Banco Popular es, por segundo año consecutivo, la primera entidad en España en la financiación de empresas con fondos ICO, habiendo desarrollado en 2013 más de 57.300 operaciones, por un importe de casi 3.085 millones de euros. De este modo, el Grupo ha alcanzado una cuota del 22,2% en préstamos ICO, lo que le convierte en el Banco referente de las PYMEs y autónomos.

1ª entidad en fondos ICO por segundo año consecutivo

La Entidad cuenta con una estructura organizativa con un claro enfoque al cliente, siendo uno de sus objetivos prioritarios la satisfacción de las necesidades de los clientes. Junto a esta estructura Banco Popular ha creado un modelo de distribución nuevo en el sistema bancario español basado en el segmento de PYMEs: los Centros de Empresa. La finalidad es facilitar el acceso de nuevas empresas al Banco, a través de 147 gestores con un perfil altamente cualificado y cuyo único fin es la atención de potenciales clientes PYMEs y autónomos.

El modelo de gestión de la Entidad le ha permitido avanzar en aquellas soluciones que más valora una PYME de su banco: financiación y oferta personalizada, eficacia en la operativa diaria y confianza a medio y largo plazo en su negocio.

Como parte de las ventajas que el Banco ofrece a las PYMEs, pone a su disposición varias líneas de financiación preferente a través de la firma de acuerdos de colaboración con entidades como el ICEX, BEI y CESCE. Asimismo, cuenta con diferentes productos de previsión, como los Planes de Pensiones de Empleo para PYMEs y el seguro de vida colectivo Euroriesgo Plus que favorecen la planificación fiscal de los clientes.

Línea estratégica	→	Potenciar el negocio con clientes particulares y familias
Acciones	→	<ul style="list-style-type: none"> ■ Oferta específica orientada a las familias ■ Captación de pasivo minorista ■ Adaptación de la oferta específica de las familias a los cambios del entorno
Capitales relacionados	→	<ul style="list-style-type: none"> ■ Capital financiero ■ Capital industrial e intelectual
Grupos de interés	→	<ul style="list-style-type: none"> ■ Clientes ■ Sociedad
Materialidad	→	<ul style="list-style-type: none"> 10 Estrategia comercial de particulares
Riesgos relacionados	→	<ul style="list-style-type: none"> 5 Nuevas demandas de los clientes 6 Cambios en el entorno social 8 Prolongación de la recesión en España

Históricamente, Banco Popular ha centrado su actividad en la financiación, la gestión del ahorro y los servicios financieros a particulares, familias y empresas lo que le ha permitido ser una de las entidades líderes en banca comercial en España.

En estos tiempos de incertidumbre, Banco Popular ha reforzado su condición de refugio seguro para los particulares y las familias. Por eso, durante 2013, ha desplegado una serie de actuaciones para reforzar su base de clientes particulares entre las que destacan las siguientes:

- Mayor vinculación de los clientes particulares, con el objetivo de que Banco Popular sea su banco de referencia. La vinculación se considera en el Grupo como una condición asociada al concepto de cliente, a la que debe aspirarse y, una vez conseguida, mantenerse y consolidarse.
- Aumento de la cuota de mercado en particulares, fundamentalmente en aquellas zonas geográficas en las que el Banco cuenta con fuerte presencia, como por ejemplo en Galicia.
- Creación de una nueva área dirigida a clientes con rentas altas, con el fin de posicionar a Banco Popular como su entidad de referencia. Este segmento dispondrá de marca propia, una oferta comercial específica adecuada a su perfil, así como una web diferenciada. Para administrar de manera óptima su patrimonio, contarán también con el asesoramiento profesional de un gestor personal.
- Incremento de los depósitos a plazo, con el objetivo de aumentar la fidelización de los actuales clientes así como para captar a aquellos que buscan seguridad y estabilidad con una rentabilidad competitiva en el mercado del pasivo.
- Desarrollo de productos y servicios dirigidos a atender las necesidades reales de las familias. En este sentido, en 2013 Banco Popular ha lanzado al mercado tres modalidades de préstamos para ayudar a las familias a costear los estudios de sus hijos: matrícula, carrera y máster. Dichos préstamos tienen distintas coberturas y plazos de devolución, para adaptarse a las necesidades de cada familia.
- Fomento de la educación de calidad a través del incremento del número de alumnos vinculados al Programa de Créditos a la Excelencia Académica. El objetivo de dicho Programa es que todo estudiante con talento y recursos económicos insuficientes, pueda acceder a una formación de calidad.

Finalmente, conviene destacar el servicio que el Banco ofrece a sus clientes con grandes patrimonios a través de su entidad especializada Popular Banca Privada. Esta unidad supera los 5.000 clientes con un volumen de negocio por encima de los 5.500 millones de euros y dispone de 28 sucursales propias en las principales ciudades españolas. Los clientes de Popular Banca Privada cuentan con una amplia gama de productos y servicios que les permite optimizar la rentabilidad de sus inversiones.

Creación de una nueva área dirigida a clientes de rentas altas

Línea estratégica	→	Aprovechar las oportunidades de la diversificación y especialización
Acciones	→	<ul style="list-style-type: none"> ■ Desarrollo de los planes de diversificación del negocio ■ Vinculación con el territorio
Capitales relacionados	→	<ul style="list-style-type: none"> ■ Capital financiero ■ Capital humano ■ Capital industrial e intelectual
Grupos de interés	→	<ul style="list-style-type: none"> ■ Accionistas e inversores ■ Empleados ■ Clientes ■ Sociedad
Materialidad	→	<ul style="list-style-type: none"> 11 Diversificación del negocio
Riesgos relacionados	→	<ul style="list-style-type: none"> 4 Reactivación de la crisis soberana 5 Evolución competitiva del mercado 8 Prolongación de la recesión en España 11 Decisiones estratégicas y de inversión

En el entorno internacional, el Consejo de Administración aprobó en 2013 el *Plan de Crecimiento Internacional* cuyo objetivo es la generación de rentabilidades sostenibles en el tiempo para Banco Popular a través de una prudente diversificación geográfica, aprovechando las ventajas competitivas del Banco, particularmente en los segmentos de PYMEs y autónomos. Se estableció así el objetivo de aumentar la diversificación internacional de la Entidad en el medio plazo.

En el marco de dicho plan, en diciembre de 2013, se acordó la toma de una participación del 24,9% en el grupo financiero mexicano Ve Por Más (BX+) durante 2014. Simultáneamente, se realizó un aumento del capital social de Banco Popular, por valor de 450 millones de euros, para dar entrada a un grupo de inversores mexicanos entre los que se encuentran algunos de los accionistas de control de BX+. La ampliación de capital se enmarca dentro de los acuerdos de colaboración suscritos entre Banco Popular y los accionistas de la Entidad mexicana para establecer una alianza estratégica con el objetivo de desarrollar y buscar oportunidades de inversión en el sector financiero latinoamericano.

Alianza estratégica con el grupo financiero BX+

Además, desde 2012, el Grupo ha puesto en marcha un plan a dos años para incrementar su presencia internacional con la apertura de oficinas de representación en varios países, habiéndose inaugurado oficinas en Estambul, Varsovia, Sao Paulo, Casablanca y Dubai.

En el entorno nacional, en 2011, arrancaba el proceso de integración de Banco Pastor, dando comienzo a la fusión de dos entidades con una cultura compartida que sitúan al cliente en el centro de su actividad. En abril de 2013, el Consejo de Administración de Banco Popular aprobaba la creación del nuevo Banco Pastor, por el que ratificaba la segregación de activos de Banco Popular a Banco Pastor de la mayor parte del negocio ubicado en Galicia.

Creación de un nuevo Banco Pastor con un volumen de activos de 10.500 millones de euros

De este modo, quedaba constituido el nuevo Banco Pastor como entidad del Grupo Banco Popular, con un volumen de activos de 10.500 millones de euros y con 236 sucursales repartidas por todo el territorio gallego. Con esta estructura, Banco Pastor es la primera entidad financiera privada de Galicia y mantiene su sede principal en A Coruña.

Tras la integración de Banco Pastor, Galicia se ha convertido en uno de los principales mercados de referencia del Grupo. Durante 2013, Banco Popular ha continuado intensificando su negocio en Galicia, a través de acciones como los acuerdos que ha firmado Banco Pastor con las Confederaciones de Empresarios de A Coruña o Ferrolterra, o con sectores estratégicos como el agroalimentario, para el que ha nombrado un Director de Negocio Especializado.

Línea estratégica	→	Asegurar el desarrollo responsable de la actividad	
Acciones	→	<ul style="list-style-type: none"> ■ Desarrollo de una oferta comercial con impacto social y ambiental positivo ■ Impulso de la Inversión Socialmente Responsable ■ Fomento de la bancarización y de la accesibilidad ■ Educación financiera y emprendimiento 	
Capitales relacionados	→	■ Capital financiero	■ Capital industrial e intelectual
			■ Capital social y relacional
Grupos de interés	→	<ul style="list-style-type: none"> ■ Accionistas e inversores ■ Analistas ■ Clientes 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Empleados ■ Sociedad ■ Medios de comunicación
Materialidad	→	15 Oferta comercial con especial beneficio social	
Riesgos relacionados	→	<ul style="list-style-type: none"> 5 Nuevas demandas de los clientes 6 Cambios en el entorno social 7 Cambios en el entorno medioambiental 	<ul style="list-style-type: none"> 8 Prolongación de la recesión en España 10 Requerimientos de accionistas e inversores

Armonizar el éxito empresarial con una actuación respetuosa y comprometida con el entorno es una responsabilidad que Banco Popular asume como propia. Por eso, su actuación en materia de Responsabilidad Corporativa implica un ejercicio de innovación constante que permite desarrollar nuevas iniciativas que favorecen la creación de valor compartido a través del desarrollo del negocio.

Para ello, el Grupo cuenta con diversos instrumentos financieros cuyo principal objetivo es, además de lograr un beneficio económico, generar un impacto de carácter social y ambiental. Entre ellos, destacan los siguientes:

- Fondos de inversión que tienen en consideración criterios sociales y ambientales. En 2013, FONEMPORIUM, ha gestionado un patrimonio de 8,8 millones de euros, GAWA MICROFINANCE FUND SCA SICAR, 16,7 millones de euros y PBP BIOGEN FI 8,9 millones de euros.
- Seguros con especial beneficio social, cuya cuantía en 2013 ha ascendido a 31,9 millones de euros.
- Disposición de medios de pago donde un porcentaje de su consumo se destina a una entidad social. El valor monetario de estos productos en 2013 ha ascendido a 11,7 millones de euros.
- Financiación de estudios de calidad en condiciones preferentes dirigidas a estudiantes que carecen de los medios necesarios. En 2013, la cuantía ha ascendido a 2,1 millones de euros.
- Financiación de 46 proyectos de infraestructuras energéticas con impacto ambiental positivo por valor de 799,6 millones de euros.

Además, el Grupo entiende la bancarización como parte de su contribución a la inserción socioeconómica de colectivos con dificultad de acceso a los servicios financieros. En este sentido, tras el proceso de reestructuración que implicó la integración de Banco Pastor, se han mantenido 518 sucursales en zonas de baja densidad de población, evitando así los posibles impactos negativos derivados de los cierres de sucursales en estas comunidades.

Por otro lado, el Grupo tiene el compromiso de ofrecer sus productos y servicios en igualdad de oportunidades para favorecer la integración socioeconómica de los colectivos con necesidades específicas. Por ello, favorece el acceso de personas con movilidad reducida a los servicios financieros a través de la mejora física de sus instalaciones. En cuanto a la accesibilidad del servicio, tiene por objetivo hacer sus canales más accesibles a todos los usuarios independientemente de sus limitaciones y circunstancias. Por ello, realiza auditorías y certifica su web satisfaciendo los requisitos del nivel "Doble-A Technosite + Euracert WCAG 1.0".

Finalmente, consciente de que una de las claves del progreso económico de cualquier país es disponer de un tejido empresarial en desarrollo, así como contar con una sociedad con el conocimiento financiero adecuado, se han llevado a cabo diferentes actuaciones encaminadas al fomento del emprendimiento y la educación financiera, que se explican en detenimiento en el Anexo 1. Dimensión Económica.

518

sucursales en zonas de baja densidad de población

Línea estratégica	→	Desarrollar y gestionar el capital humano de la organización
Acciones	→	<ul style="list-style-type: none"> ■ Atracción y selección del talento ■ Gestión de personas ■ Compensación, beneficios e innovación ■ Formación y desarrollo ■ Comunicación y participación de los empleados ■ Promoción del Programa de Voluntariado Corporativo
Capitales relacionados	→	<ul style="list-style-type: none"> ■ Capital humano ■ Capital industrial e intelectual
Grupos de interés	→	<ul style="list-style-type: none"> ■ Empleados
Materialidad	→	14 Gestión del capital humano
Riesgos relacionados	→	14 Cambios en el desempeño profesional

La importancia otorgada a la gestión del capital humano por parte de Banco Popular manifiesta la vinculación de la profesionalidad de sus Recursos Humanos con el éxito de la Entidad, así como el compromiso del Banco con el entorno social en el que opera. Respecto a sus empleados, Banco Popular tiene por misión atraer a profesionales con potencial y contribuir a su desarrollo mediante la formación y la experiencia del trabajo en equipo. Así, atendiendo a méritos y capacidades, la gestión de las personas se rige por criterios de profesionalidad e independencia, con el máximo respeto a la no discriminación y a la igualdad de oportunidades. Las personas que integran el Grupo aprenden asumiendo rápidamente responsabilidades, adquiriendo un elevado grado de autonomía en su trabajo diario y comprometiéndose con los proyectos y consecución de resultados.

La gestión de Recursos Humanos se basa fundamentalmente en los siguientes principios:

- Desarrollo y vinculación del talento
- Promoción interna sustentada en criterios de profesionalidad, mérito y capacidad
- Política de retribución vinculada al Sistema de Evaluación del Desempeño
- Plan de formación alineado con el negocio y expectativas de los empleados
- Conciliación de la vida personal y laboral: *Plan Concilia* y otros beneficios sociales

Durante la integración de las plantillas de Banco Popular y Banco Pastor llevada a cabo entre 2012 y 2013, se ha preservado al máximo el capital humano de ambas entidades, alcanzando un acuerdo laboral que ha logrado minimizar el impacto sobre el empleo, con la negociación de prejubilaciones, jubilaciones y salidas naturales. De hecho, debido al compromiso con sus empleados, Banco Popular es una de las entidades financieras que no ha llevado a cabo ningún Expediente de Regulación de Empleo desde el comienzo de la crisis financiera.

Como novedad, en 2013 se ha lanzado el curso de formación “Sensibilizando en Igualdad”, con el fin de favorecer la reflexión sobre la diversidad en el entorno de trabajo, poniendo en valor las ventajas y beneficios que conlleva su gestión en la mejora de la competitividad y la adaptación a las nuevas necesidades del mercado global.

Del mismo modo, se ha definido el *Plan Transversal de Formación en Responsabilidad Corporativa 2014-2016* dirigido a todos los empleados, con el doble objetivo de continuar con la formación en materia de RC y sensibilizarles sobre las implicaciones del desarrollo de la actividad del Banco en su entorno social y ambiental. De esta manera, se pretende que estén informados acerca del contenido y los avances de la política de RC, involucrándose en el desarrollo de la misma.

Por último, a través del Programa de Voluntariado Corporativo, se anima a los empleados a participar en iniciativas solidarias organizadas por el Banco o por las principales asociaciones del tercer sector. Todas las acciones se coordinan a través de *con tu ayuda*, el portal web creado específicamente para canalizar parte del compromiso solidario del Grupo a la vez que se promueven valores como la solidaridad, el respeto y la responsabilidad. Se trata de un Programa en constante evolución que busca acercar el voluntariado a todos los empleados, así como hacerles partícipes de su desarrollo. Además, el Banco considera el voluntariado corporativo como una herramienta de desarrollo de competencias y habilidades profesionales.

Máxima preservación del capital humano de la organización en el proceso de fusión con Banco Pastor

Línea estratégica	→	Fomentar la creación de valor compartido
Acciones	→	<ul style="list-style-type: none"> ■ Generación de valor directo e indirecto a través del desarrollo de la actividad bancaria ■ Integración y gestión de las expectativas de grupos de interés ■ Aportación de valor a través del Plan de RC <i>Horizonte 2020</i> ■ Posicionamiento ante iniciativas de RC
Capitales relacionados	→	<ul style="list-style-type: none"> <li style="width: 33%;">■ Capital financiero <li style="width: 33%;">■ Capital humano <li style="width: 33%;">■ Capital social y relacional
Grupos de interés	→	<ul style="list-style-type: none"> <li style="width: 50%;">■ Accionistas e inversores <li style="width: 50%;">■ Empleados <li style="width: 50%;">■ Analistas <li style="width: 50%;">■ Sociedad <li style="width: 50%;">■ Clientes <li style="width: 50%;">■ Medios de comunicación <li style="width: 50%;">■ Proveedores
Materialidad	→	12 Gestión de grupos de interés
Riesgos relacionados	→	<ul style="list-style-type: none"> <li style="width: 50%;">5 Evolución competitiva del mercado <li style="width: 50%;">7 Cambios en el entorno medioambiental <li style="width: 50%;">6 Cambios en el entorno social

El Grupo ha construido su cultura empresarial basándose en el desarrollo de su actividad de forma responsable y comprometida con todas aquellas personas que, de alguna manera, influyen o se ven influenciadas por su actividad. De este modo, el desarrollo de la actividad bancaria genera una serie de impactos en el entorno en el que opera, tanto de manera directa como indirecta, tal y como se muestra en el apartado 3.2. Creación de Valor Compartido.

La Responsabilidad Corporativa se configura como un elemento transversal a la organización que permite potenciar el crecimiento económico y sostenible del negocio a través de la gestión de las expectativas de los principales grupos de interés, así como de los riesgos y oportunidades del entorno. El objetivo principal del desarrollo de la estrategia de Responsabilidad Corporativa es la creación de valor compartido tangible e intangible. Por eso, el Grupo ha desplegado su Plan Director en Responsabilidad Corporativa, *Horizonte 2020*, con el fin de encuadrar su estrategia en la materia en un plan plurianual que englobe la totalidad de su gestión empresarial e introduciendo esta materia en la agenda del Comité de Dirección.

Adhesión a Principios de Ecuador como mejora del análisis de las operaciones

Asimismo, desarrolla su actividad de forma ética y respetuosa con los principios establecidos en la *Declaración Universal de los Derechos Humanos*, no habiéndose producido en 2013 incidentes que hayan supuesto una violación de los mismos. Además, el Banco es empresa signataria de los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, ratificando de este modo que la actividad desarrollada se realiza conforme a los diez principios establecidos por esta iniciativa internacional, basados en los Derechos Humanos, laborales y medioambientales y de lucha contra la corrupción.

Adicionalmente, el Grupo durante 2013 ha estado presente en diferentes iniciativas de Responsabilidad Corporativa, fortaleciendo así su posicionamiento en la materia:

- Adhesión a Principios de Ecuador, por la que se integran un conjunto de directrices dirigidas a la inclusión y gestión de riesgos de carácter social y medioambiental en las operaciones de *Project Finance*, cuyo importe sea igual o superior a 10 millones de dólares.
- Presencia activa en SpainSIF, principal foro de encuentro y promoción de la Inversión Socialmente Responsable en España. En este foro, Banco Popular ocupa una de las vicepresidencias en representación de todas las entidades financieras presentes en SpainSIF.
- Participación en el *Carbon Disclosure Project*, iniciativa internacional que analiza el modo en que las principales empresas valoran los riesgos y oportunidades que su actividad tiene para el cambio climático.
- Colaboración con otras organizaciones y asociaciones propias de la actividad económica, destacando entre otras:
 - Asociación Española de Banca
 - Fundación de Estudios de Economía Aplicada
 - Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos (AERCE)
 - Observatorio de Inverco (Asociación de Instituciones de Inversión Colectiva y Fondos de Pensiones)
 - Asociación Española para la Calidad (AECE)
 - Foro Inserta Responsable (Fundación ONCE)

Línea estratégica	→	Promover el comportamiento ecoeficiente de la organización								
Acciones	→	■ Desarrollo del <i>Plan de Ecoeficiencia 2014-2020</i>								
Capitales relacionados	→	■ Capital financiero ■ Capital industrial e intelectual ■ Capital humano ■ Capital natural								
Grupos de interés	→	<table border="0"> <tr> <td>■ Accionistas e inversores</td> <td>■ Empleados</td> </tr> <tr> <td>■ Analistas</td> <td>■ Sociedad</td> </tr> <tr> <td>■ Clientes</td> <td>■ Medios de comunicación</td> </tr> <tr> <td>■ Proveedores</td> <td></td> </tr> </table>	■ Accionistas e inversores	■ Empleados	■ Analistas	■ Sociedad	■ Clientes	■ Medios de comunicación	■ Proveedores	
■ Accionistas e inversores	■ Empleados									
■ Analistas	■ Sociedad									
■ Clientes	■ Medios de comunicación									
■ Proveedores										
Materialidad	→	18 Gestión medioambiental								
Riesgos relacionados	→	7 Cambios en el entorno medioambiental								

Banco Popular define en su política medioambiental las líneas maestras de su compromiso con el medio ambiente. Mediante un enfoque global de actuación, se establecen determinadas pautas para la protección y conservación del entorno natural, que han sido materializadas durante 2013 en el *Plan de Ecoeficiencia 2014-2020*, con dos periodos de actuación: 2014-2016 y 2017-2020.

El *Plan de Ecoeficiencia* se apoya en unos principios que, en coherencia con la política medioambiental y la situación actual del Banco, han sido establecidos para servir de guía a la hora de definir acciones concretas en la materia:

- Minimizar consumos de energía eléctrica, papel y agua.
- Fomentar medidas para conseguir emitir cero emisiones directas de CO₂.
- Formar en prácticas sostenibles a los empleados de Grupo Banco Popular.
- Potenciar la reutilización y el reciclaje, minimizando la producción de residuos.
- Introducir una dinámica de supervisión y mejora continua de la gestión ambiental.
- Promover la sostenibilidad de los actores de la cadena de valor del Banco.
- Responder positivamente a la normativa y compromisos medioambientales de referencia en el sector.

En este Plan se detallan el conjunto de acciones encaminadas a estructurar las actividades del Banco para reducir su huella medioambiental, minimizando consumos y posicionándose como empresa comprometida con su entorno ambiental. Así, comprende acciones relativas a los principales consumos del Banco -electricidad, papel y agua- y plantea actuaciones relativas a la generación de emisiones de CO₂ junto con otras acciones transversales de comunicación y sensibilización.

Las acciones previstas afectan exclusivamente a la actividad operativa y de funcionamiento del Banco, planteando acciones y objetivos principalmente dirigidos a España, si bien se proponen también acciones puntuales para Portugal y Estados Unidos.

Los objetivos fijados en el Plan de Ecoeficiencia, respecto a 2013, para los dos periodos definidos son:

- Reducir el consumo de electricidad, papel y agua, así como las emisiones de CO₂ en un 6% hasta 2020.
- Mantener la compensación de las emisiones directas de Banco Popular.
- Implementación de criterios de sostenibilidad en los procesos de compra.
- Reducir el impacto medioambiental del Banco en otras áreas: gestión de residuos y reciclaje.

Plan de Ecoeficiencia 2014-2020, el compromiso de Banco Popular con el medio ambiente

5. Grupo Banco Popular de cara al futuro

5.1. EVOLUCIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO ESPAÑOL

Aún teniendo en cuenta la mejoría de las perspectivas macroeconómicas, se estima que la actividad bancaria seguirá desarrollándose en un entorno muy exigente, como consecuencia de diversos impactos económicos y regulatorios. La intensidad de la crisis y las dudas sobre su duración, impulsan a ser muy cautelosos, acumulando provisiones y capital para poder atender los cambios del entorno.

Existen ciertos síntomas de recuperación que parecen indicar que la situación económica española se encuentra más cerca de la mejora. Entre ellos, la reducción del déficit en aproximadamente 22.000 millones de euros, la disminución de la inflación en 2013 en torno al 0,2% y el aumento del superávit comercial, junto con el incremento de las exportaciones de mercancías, suponen el comienzo de tendencias positivas para el entorno macroeconómico español.

Previsiones económicas para España - 2013/2014 (*)

	2013	2014
PIB real	-1,2	0,9
Consumo privado	-2,5	0,6
Consumo Administraciones Públicas	-1,6	-1,6
Formación Bruta de Capital Fijo	-6,2	-0,9
Demanda nacional (contribución al crecimiento)	-3,0	-0,2
Exportaciones	5,3	5,8
Importaciones	-0,1	3,0
Empleo	-3,1	0,0
Tasa de paro	26,4	25,6

(*) Los datos reflejan las cifras de "CONSENSO (MEDIA)" publicados por la fuente. Se expresan en porcentaje de variación media anual, salvo en el caso de la tasa de paro.

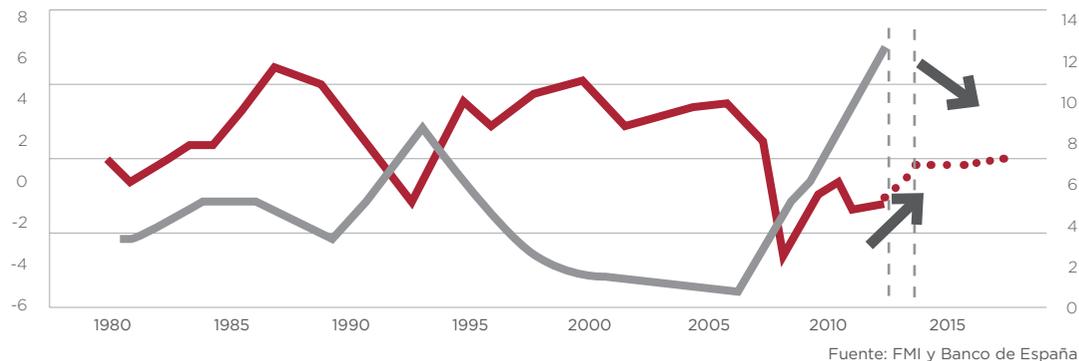
Fuente: FUNCAS, *Panel de previsiones de la economía española*, enero 2014

En este contexto, la economía global y nacional tiene todavía que enfrentar retos importantes en 2014. Sobre la base de la situación macroeconómica, Banco Popular detecta principalmente dos factores con impacto en el negocio bancario y que marcarán por tanto la evolución del sistema financiero español:

- **En el entorno nacional, destaca la reciente mejora de la situación económica.** No obstante, hay que tener en cuenta que, en términos generales, se espera que la recuperación sea lenta ya que el desempleo y el elevado endeudamiento continuarán lastrando la economía. Respecto a la mora, si ésta sigue el patrón de otras crisis anteriores debido a su relación con cierto retardo con el PIB y el desempleo, habrá que esperar a que, a lo largo de 2014, se modere y alcance su techo. Esta situación de prolongamiento de la debilidad económica del entorno español y europeo impactará necesariamente en el negocio bancario.

La tasa de paro española prevista para 2014 se sitúa alrededor del 26%. Debido a la alta correlación existente entre el desempleo y la morosidad, estos datos obligan a la banca a ser muy cautelosa en materia de provisiones y muy activa en las recuperaciones. En esta situación, aunque en 2013 se ha visto un primer freno en la destrucción de empleo, resulta difícil anticipar cuándo se producirá el punto más alto de la morosidad del sistema.

PIB vs. Tasa de morosidad



Sin embargo, en este contexto de dificultades e incertidumbres, la evolución reciente de la economía española -mejora en indicadores de exportaciones, turismo, producción de vehículos y PIB- invita a un moderado optimismo de cara a 2014. Se espera, por tanto, una mejora de las condiciones para que el crédito fluya.

Aunque el proceso de desapalancamiento y la reestructuración del sector sigan pesando negativamente, la mejora de las expectativas económicas -que afecta positivamente a la capacidad de devolución de los clientes- y la propia necesidad de las entidades de impulsar su negocio comercial, deberán contribuir a mejorar el flujo de crédito.

- **En el entorno europeo, destaca el nuevo patrón de actuación con la Unión Bancaria.** Las principales entidades financieras se verán sometidas en 2014 a las pruebas de revisión de la calidad de los activos y a las pruebas de esfuerzo, test de estrés, antes de que el Banco Central Europeo asuma la supervisión de los bancos de la zona euro, como uno de los pasos necesarios para constituir la Unión Bancaria. Se puede afirmar con rotundidad que la banca española se encuentra en una posición de fortaleza ante dicho proceso de unión, por haber superado ya un ejercicio complejo en 2012.

El desarrollo de la Unión Bancaria europea es fundamental y redundará en la estabilidad económica. Las entidades financieras serán supervisadas de cerca bajo una normativa estable y homogénea, con el objetivo de que el sector financiero lleve a cabo su principal labor: trasladar financiación a la economía real.

Finalmente, cabe destacar que, en los últimos cinco años, en la gestión de la política monetaria han predominado dos tendencias principales que están interrelacionadas: por un lado, el mantenimiento de bajos tipos de interés oficiales y, por otro, el importante crecimiento de los balances de los bancos centrales para apoyar la actividad económica. Este apoyo de los bancos centrales, en la medida en que tiene un carácter transitorio, se irá reduciendo, pero influirá en la economía y en los mercados.

En resumen, el principal desafío seguirá siendo la evolución de la tasa de desempleo y cómo este afecta al consumo interno, así como el proceso de desapalancamiento que previsiblemente continuará aunque con menos intensidad en 2014. La mejora del consumo de los hogares en el último trimestre de 2013 es una buena noticia que necesita continuación en 2014. A pesar del comienzo de la recuperación, el entorno es complejo y las economías de la eurozona siguen siendo vulnerables, recomendando un análisis prudente de la situación.

5.2. BANCO POPULAR: VISIÓN DE FUTURO

A la vista de las últimas previsiones económicas, es conveniente mantener un optimismo prudente. La vuelta a una cierta normalidad se ha retrasado al menos un año, por lo que 2014 seguirá siendo un ejercicio de transición, con desafíos, pero con crecimiento económico.

Banco Popular que ha seguido manteniendo sus fortalezas durante 2013, también ha tomado medidas para hacer de 2014 un año de mejora. De cara a 2014, se seguirá apostando por el modelo de banca comercial

Definición de Retos 2014

	RETOS 2014	FECHA PREVISTA	VINCULACIÓN CON LÍNEA ESTRATÉGICA
ESTRUCTURALES	Incorporación de nuevos requerimientos de reguladores externos	2014	1 Primar el Buen Gobierno y el cumplimiento normativo
	Desarrollo de alianzas estratégicas que potencien el desarrollo del negocio	2014	6 Aprovechar las oportunidades de diversificación y especialización
	Profundización en la política de acercamiento al accionista e inversor	2014-2016	9 Fomentar la creación de valor compartido
	Implantación de un Sistema de Reporting Integral de Responsabilidad Corporativa	2014	
ECONÓMICOS	Mantenimiento de un balance saneado: <ul style="list-style-type: none"> Fortaleza en capital Control de la morosidad y solidez de sus coberturas Estabilidad en liquidez 	2014	2 Potenciar la fortaleza financiera
	Adaptación de la oferta comercial a clientes particulares a las nuevas condiciones del entorno	2014-2016	3 Ser un banco de clientes 5 Potenciar el negocio con clientes particulares y familias
	Profundización en la personalización financiera para PYMEs y autónomos	2014-2016	3 Ser un banco de clientes 4 Continuar siendo un banco de referencia para PYMEs y autónomos
	Potenciación de productos de Inversión Socialmente Responsable en la cartera de la Entidad	2014	7 Asegurar el desarrollo responsable de la actividad
	Seguimiento de la inclusión de criterios de Inversión Socialmente Responsable en el Plan de Pensiones de Empleados	2014	
	Minimización del riesgo de la cadena de suministro de Banco Popular en España	2014-2016	
	SOCIALES	Adecuación de la política retributiva del Banco a las directrices ESMA	2014
Desarrollo del <i>Plan de Formación Transversal de Responsabilidad Corporativa 2014-2016</i>		2014-2016	
Impulso de la inclusión de colectivos en riesgo de exclusión en el mercado laboral		2014	9 Fomentar la creación de valor compartido
Promoción de la formación de colectivos en riesgo de exclusión		2014	
AMBIENTALES	Implantación de las acciones fijadas en el primer periodo del Plan de Ecoeficiencia	2014-2016	10 Promover el comportamiento ecoeficiente de la organización
	Compensación de las emisiones directas derivadas de la actividad de Banco Popular en España	2014	

volcada en el cliente que le ha convertido en referente de solvencia, rentabilidad y eficiencia. Su actividad bancaria se centrará en potenciar el crédito comercial a PYMES y autónomos, reforzando su rentabilidad. Así, 2014 deberá ser un año de progresiva vuelta a la estabilidad.

A continuación, se presentan los retos de futuro más relevantes que Banco Popular desarrollará de forma alineada con su estrategia, poniendo el foco en los aspectos materiales para la organización y llevando a cabo el principio de gestión del riesgo que es clave para la Entidad. Todo ello, persigue mantener la posición competitiva de Banco Popular y afianzar su modelo de negocio único y diferenciador.

	VINCULACIÓN CON MATERIALIDAD	VINCULACIÓN CON RIESGOS	VINCULACIÓN CON CAPITALES
ESTRUCTURALES	<ul style="list-style-type: none"> 1 Cultura y Gobierno Corporativo 2 Cumplimiento y control 	<ul style="list-style-type: none"> 1 Cambios regulatorios en el sector financiero 13 Riesgos operacionales 14 Riesgos reputacionales 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capital financiero ▪ Capital industrial e intelectual ▪ Capital humano ▪ Capital social y relacional
	<ul style="list-style-type: none"> 11 Diversificación del negocio 	<ul style="list-style-type: none"> 4 Reactivación de la crisis soberana 5 Evolución competitiva del mercado 8 Prolongación de la recesión en España 11 Decisiones estratégicas y de inversión 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capital financiero ▪ Capital industrial e intelectual ▪ Capital humano
	<ul style="list-style-type: none"> 12 Gestión de grupos de interés 	<ul style="list-style-type: none"> 5 Evolución competitiva del mercado 6 Cambios en el entorno social 7 Cambios en el entorno medioambiental 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capital financiero ▪ Capital humano ▪ Capital social y relacional
ECONÓMICOS	<ul style="list-style-type: none"> 3 Fortaleza financiera 4 Gestión del riesgo 	<ul style="list-style-type: none"> 1 Cambios regulatorios en el sector financiero 10 Requerimientos de accionistas e inversores 12 Riesgos financieros 13 Riesgos operacionales 14 Riesgos reputacionales 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capital financiero ▪ Capital industrial e intelectual
	<ul style="list-style-type: none"> 6 Servicio centrado en el cliente 7 Transparencia en la relación comercial 8 Gestión de la calidad 10 Estrategia comercial de particulares 	<ul style="list-style-type: none"> 2 Desarrollo de las nuevas tecnologías 3 Nuevas demandas de los clientes 6 Cambios en el entorno social 8 Prolongación de la recesión en España 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capital financiero ▪ Capital industrial e intelectual ▪ Capital humano
	<ul style="list-style-type: none"> 6 Servicio centrado en el cliente 7 Transparencia en la relación comercial 8 Gestión de la calidad 9 Estrategia comercial de PYMES y autónomos 	<ul style="list-style-type: none"> 2 Desarrollo de las nuevas tecnologías 3 Nuevas demandas de los clientes 8 Prolongación de la recesión en España 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capital financiero ▪ Capital industrial e intelectual ▪ Capital humano
	<ul style="list-style-type: none"> 15 Oferta comercial con especial beneficio social 	<ul style="list-style-type: none"> 3 Nuevas demandas de los clientes 6 Cambios en el entorno social 7 Cambios en el entorno medioambiental 8 Prolongación de la recesión en España 10 Requerimientos de accionistas e inversores 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capital financiero ▪ Capital industrial e intelectual ▪ Capital social y relacional
SOCIALES	<ul style="list-style-type: none"> 14 Gestión del capital humano 	<ul style="list-style-type: none"> 15 Cambios en el desempeño profesional 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capital industrial e intelectual ▪ Capital humano
	<ul style="list-style-type: none"> 12 Gestión de grupos de interés 	<ul style="list-style-type: none"> 5 Evolución competitiva del mercado 6 Cambios en el entorno social 7 Cambios en el entorno medioambiental 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capital financiero ▪ Capital humano ▪ Capital social y relacional
AMBIENTALES	<ul style="list-style-type: none"> 18 Gestión medioambiental 	<ul style="list-style-type: none"> 7 Cambios en el entorno medioambiental 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capital financiero ▪ Capital industrial e intelectual ▪ Capital humano ▪ Capital natural



6. Acerca de **este informe**

6.1. DESCRIPCIÓN DEL ALCANCE (G4-22; G4-23)

El presente Informe recoge todas las actividades de interés relacionadas con Banco Popular Español, S.A. y el grupo económico al que pertenece, denominado en este Informe el Grupo o Grupo Banco Popular, en el período que abarca desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2013. Dicho Informe refleja los datos más relevantes relacionados con los cambios estructurales del Grupo acaecidos en 2013 y aquellos, que aun haciéndose efectivos al inicio de 2014, se han estado preparando en 2013. Entre ellos, destacan los siguientes:

- Alianza con el grupo mexicano BX+ para impulsar el negocio de las PYMEs y familias en México y Latinoamérica.
- Acuerdo con Värde Partners y Kennedy Wilson para la gestión del negocio inmobiliario de Banco Popular.
- Refuerzo de la alianza con Crédit Mutuel para la gestión de cajeros del Grupo.
- Integración y posterior segregación de Banco Pastor con el objetivo de fortalecer el negocio en Galicia.
- Establecimiento de las bases para llevar a cabo la opción de compra sobre el 40% del capital social de Popular Banca Privada. La operación se ha materializado en enero 2014.

Desde 2005, los Informes de Responsabilidad Corporativa han sido verificados, de acuerdo con la *Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad* del *Global Reporting Initiative*, por la firma independiente PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. que, asimismo, audita los datos financieros del Grupo. En el ejercicio 2013, tal y como se especifica en el Anexo 5, la información contenida en el presente Informe ha sido verificada igualmente por dicha firma. De este modo, se pretende dar una imagen fiel, completa y transparente de la actuación del Grupo en todos los ámbitos de actuación. Asimismo, el Informe Integrado ha sido sometido a la aprobación del Consejo de Administración de la Entidad.

6.2. PRINCIPIOS Y ORIENTACIONES DEL INFORME (G4-22; G4-23)

Para la elaboración del actual Informe, se han tenido en cuenta las sugerencias de los diferentes grupos de interés del Banco, así como las directrices establecidas por:

- El Consejo Internacional de Informes Integrados (IIRC), coalición global de reguladores, inversores, empresas, reguladores de estándares, profesionales de la contabilidad y organizaciones no gubernamentales.
- El *Global Reporting Initiative* (GRI) en su guía G4 y en el suplemento sectorial financiero, del mismo modo que se hizo con el último Informe de Responsabilidad Corporativa publicado por el Grupo en 2012.

Por este motivo, los principios y orientaciones del presente Informe Integrado se adecuan a las directrices de IIRC y GRI, tanto en el enfoque de su contenido como en lo referente a la definición y calidad de la información. Ambos aspectos se detallan en la tabla que se expone a continuación.

Principios de IIRC y GRI para la definición del contenido y la calidad, junto con su reflejo en el presente Informe Integrado

	PRINCIPIOS DEL G4		REFLEJO EN EL INFORME		PRINCIPIOS DEL INFORME INTEGRADO
CONTENIDO	 Materialidad: Presentar aspectos que reflejen los impactos significativos –sociales, ambientales y económicos– de la organización.	→	Información sobre políticas, estrategias y datos que afectan a la organización y su entorno de manera trascendente.	←	Enfoque estratégico y orientación futura: Permitir entender mejor la estrategia de la empresa y cómo ésta se relaciona con su capacidad de crear valor a corto, medio y largo plazo, así como su vinculación con el uso de los capitales y el efecto que tiene sobre ellos.
	 Participación de los grupos de interés: Identificar sus grupos de interés y describir cómo se ha dado respuesta a sus expectativas e intereses razonables.	→	Equilibrio entre la información presentada para los diferentes grupos de interés: accionistas, clientes, empleados, proveedores y comunidad social y medioambiental.	←	Capacidad de respuesta a los grupos de interés: Permitir entender la calidad de las relaciones de la empresa con sus grupos de interés clave, además de cómo la empresa entiende y da respuesta a las necesidades, expectativas e intereses legítimos de éstos. Conectividad de la información: Mostrar la combinación, interrelación y dependencias entre los componentes que son relevantes para la capacidad de la empresa de crear valor a lo largo del tiempo.
	 Sostenibilidad: Informar del desempeño dentro del contexto más amplio de la sostenibilidad.	→	Presentación de las medidas que contribuyen a preservar el contexto social y medioambiental del entorno de influencia del Grupo.		
	 Exhaustividad: Indicar el alcance, cobertura y tiempo del Informe.	→	Exposición de las actividades desarrolladas por el Grupo con el mayor detalle posible en cuanto a su contenido y período temporal.		
CALIDAD	 Equilibrio: Reflejar aspectos positivos y negativos del desempeño de la organización para facilitar una valoración general.	→	Presentación que permite apreciar las tendencias de los datos y analizar los cambios experimentados por la organización en el tiempo.	←	Coherencia y comparabilidad: Garantizar que la información es coherente a lo largo del tiempo y permitir que se realicen comparaciones con otras empresas en la medida en que sea relevante para la creación de valor.
	 Puntualidad: Mostrar la información a tiempo y siguiendo un calendario periódico.	→	Publicación del Informe en el primer trimestre del año posterior al reportado.		
	 Comparabilidad: Presentar la información de manera consistente, facilitando su comparabilidad.	→	Información elaborada de manera consistente y presentada por años naturales.		
	 Claridad: Ofrecer información de manera comprensible y accesible a los grupos de interés.	→	Contenido ordenado sistemáticamente sobre las distintas iniciativas del Grupo.	←	Fiabilidad e integridad: Incluir todos los asuntos relevantes tanto positivos como negativos de manera equilibrada y sin equívocos significativos. Relevancia y concisión: Proporcionar información concisa que sea relevante para evaluar la capacidad de una empresa para crear valor a corto, medio y largo plazo.
	 Precisión: Reportar información precisa y suficientemente detallada, de forma que permita valorar el desempeño de la organización.	→	Descripción detallada y precisa de la información, haciendo referencia a otros documentos públicos de la organización para más información.		
	 Fiabilidad: Garantizar que la información ha sido recopilada, registrada, compilada, analizada y presentada de forma que pueda estar sujeta a examen.	→	Veracidad de los datos del Informe y precisión de los mismos, certificados a través de la verificación de auditores externos.		

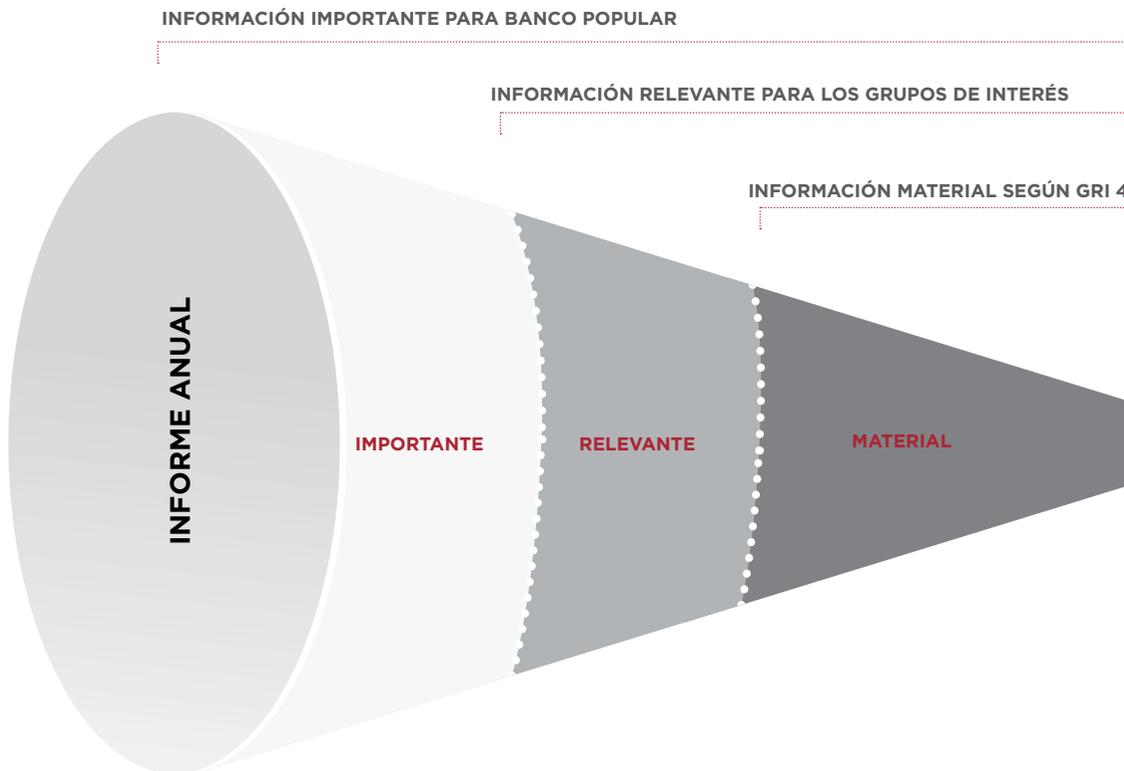
6.3. INTEGRACIÓN DEL PRINCIPIO DE MATERIALIDAD SEGÚN GRI-4 (G4-19; G4-20; G4-21)

Grupo Banco Popular ha relacionado sus aspectos materiales con la información específica sobre los enfoques de gestión, siguiendo las directrices marcadas por el *Global Reporting Initiative* (GRI) en su guía G4.

De este modo, cada *Disclosure on Management Approach* (DMA) que comprende cuestiones relevantes para el Grupo ha sido relacionado con los aspectos materiales identificados en la matriz de materialidad corporativa incluida en el capítulo 4. Para cada uno de estos DMA se establece además su nivel de “cobertura”, especificando si el ámbito de impacto de cada materia es interno, externo o mixto sobre la base de los grupos de interés repercutidos. Asimismo, se determina su “alcance” en función de si su tratamiento es relevante y por tanto se da información detallada para todo el Grupo o sólo para algunas entidades pertenecientes al mismo.

Por último, el Banco publica en el presente Informe otros aspectos que, si bien no están relacionados directamente con los DMA o no se consideran materiales según las directrices de GRI-4, han sido incluidos en el Informe por ser relevantes para sus grupos de interés y/o importantes para explicar el desempeño llevado a cabo durante el ejercicio por la Entidad.

Materialidad de la información incluida en el Informe Integrado - 2013



Vinculación de aspectos materiales corporativos con DMA de GRI-4

CATEGORIA	DISCLOSURES ON MANAGEMENT APPROACH (DMA)	ASPECTO MATERIAL CORPORATIVO	COBERTURA	ALCANCE
Impacto de productos y servicios	Lista de productos	9, 10, 15, 19	Externa	Grupo - España
	Auditoría	2	Mixta	Grupo - España
	Propiedad activa	1, 15, 19	Interna	Grupo - España
	Etiquetado de productos y servicios	4, 6, 7, 8, 16	Externa	Grupo - España
Dimensión económica	Desempeño económico	3, 4, 14	Mixta	Grupo - España
	Presencia en el mercado	14	Interna	Grupo
	Consecuencias económicas indirectas	9, 10, 13, 16	Externa	Grupo - España
	Prácticas de adquisición	13	Externa	Grupo - España
Desempeño ambiental	Materiales	18	Interna	Grupo - España y Portugal
	Energía	18	Interna	Grupo - España y Portugal
	Agua	18	Interna	Grupo - España
	Biodiversidad	No material	No aplica	No aplica
	Emisiones	18	Externa	Grupo
	Efluentes y residuos	18	Externa	Grupo - España
	Productos y servicios	18	Interna	Grupo - España
	Cumplimiento regulatorio	2, 18	Mixta	Grupo - España
	Transporte	18	Mixta	Grupo - España
	General	18, 20	Mixta	Grupo - España
	Evaluación ambiental de los proveedores	13	Externa	Grupo - España
Mecanismos de reclamación ambiental	2, 12, 18	Mixta	Grupo - España	
Prácticas laborales y trabajo digno	Empleo	14	Interna	Grupo
	Relaciones entre los trabajadores y la dirección	14	Interna	Grupo
	Salud y seguridad en el trabajo	14	Interna	Grupo - España
	Capacitación y educación	14	Interna	Grupo - España
	Diversidad e igualdad de oportunidades	1, 14	Interna	Grupo
	Igualdad de retribución entre mujeres y hombres	1, 14	Interna	Grupo
	Evaluación de prácticas laborales de proveedores	13	Externa	Grupo - España
Mecanismos de reclamación sobre prácticas laborales	2, 12, 14	Interna	Grupo - España	
Derechos humanos	Inversión	1, 4, 14	Mixta	Grupo - España
	No discriminación	1, 14	Mixta	Grupo - España
	Libertad de asociación y negociación colectiva	1, 13, 14	Mixta	Grupo
	Trabajo infantil	No material	No aplica	No aplica
	Trabajo forzoso	No material	No aplica	No aplica
	Medidas de seguridad	No material	No aplica	No aplica
	Derechos de la población indígena	No material	No aplica	No aplica
	Evaluación	2	Mixta	Grupo - España
	Evaluación de proveedores en derechos humanos	13	Externa	Grupo - España
Mecanismos de reclamación en derechos humanos	2, 12	Mixta	Grupo - España	
Sociedad	Comunidades locales	14, 17	Mixta	Grupo
	Lucha contra la corrupción	1, 2, 14	Mixta	Grupo
	Política pública	1, 7	Externa	Grupo - España
	Prácticas de competencia desleal	2	Interna	Grupo - España
	Cumplimiento regulatorio	2	Interna	Grupo - España
	Evaluación de la repercusión social de proveedores	13	Externa	Grupo - España
	Mecanismos de reclamación por impacto social	2, 12	Externa	Grupo - España
Responsabilidad sobre productos	Salud y seguridad de los clientes	2, 6	Externa	Grupo - España
	Etiquetado de los productos y servicios	2, 6, 7, 8	Externa	Grupo - España
	Comunicaciones de mercadotecnia	2, 7, 12	Externa	Grupo - España
	Privacidad de los clientes	2	Externa	Grupo - España
	Cumplimiento regulatorio	2	Externa	Grupo - España

6.4. INTEGRACIÓN DE CONTENIDOS DEL IIRC

Con el fin de exponer de modo claro y conciso los aspectos relevantes que afectan a la capacidad de la Entidad de crear y mantener valor en el presente y en el futuro, a continuación, se indican donde se pueden encontrar los diferentes aspectos solicitados por el *International Integrated Reporting Council* (IIRC).

Aspectos incluidos en el Informe Integrado, según los requerimientos de contenidos del IIRC

ASPECTOS SOLICITADOS		PÁGINAS
Descripción de la organización y del entorno	Descripción general	8-16
	Visión, misión, valores	16-17
	Estructura	18-21
	Posicionamiento en el sector financiero	31-33
	Descripción del entorno	25-30
Gobierno Corporativo	Órganos y mecanismos de gobierno	34-39
	Procesos de toma de decisiones	34-45
	Reflejo de la cultura en el uso de los capitales y su efecto	40
	Remuneración y creación de valor	38
Modelo de Negocio	Cadena de valor	46-53
	Materialidad	60-61
	Grupos de interés: identificación, selección y gestión	56-59
	Creación de valor compartido	54-59
Oportunidades y riesgos	Identificación de oportunidades y riesgos	62-65
	Probabilidad de ocurrencia y oportunidad de mejora	64-65
Estrategia y asignación de recursos: desempeño	Objetivos y actuaciones desarrolladas para conseguirlos	65-75
	Asignación de recursos	65-75
	Medición logros y metas	12-13
Perspectivas de futuro	Expectativas de la organización sobre el entorno y efecto en la organización	76-77
	Preparación de la organización respecto a las perspectivas de futuro	78-79
	Objetivos fijados por cada capital	78-79



6.5. INTEGRACIÓN DE CONTENIDOS DEL PACTO MUNDIAL

Banco Popular, como empresa signataria de los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, se compromete a informar anualmente sobre su desempeño en relación a los diez principios de conducta y acción en materia de Derechos Humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

En 2013, el Grupo ha dado respuesta al Informe de Progreso integrando los requerimientos de información en el presente Informe. A continuación, se indican las páginas donde se encuentran las actividades más directamente relacionadas con los diez principios del Pacto Mundial.

Aspectos incluidos en el Informe Integrado, según los requerimientos de contenidos del Pacto Mundial

	ASPECTOS SOLICITADOS	PÁGINAS	EQUIVALENCIA EN GRI
Derechos Humanos	1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de actuación.	45, 94, 102, 127-128	G4-HR1, G4-HR-12, G4-SO1, G4-SO2
	2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.	45, 102	G4-HR1, G4-HR12
Normas laborales	3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	124	G4-11, G4-LA4, G4-HR4
	4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	106, 108, 110-120	G4-HR6
	5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	106	G4-HR5
	6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	34, 45, 108-112, 116-119, 121-126	G4-10, G4-HR3, G4-LA1 a G4-LA16
Medio ambiente	7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	97, 138, 140	G4-EN1, G4-EN34
	8. Las empresas deberán fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	97, 138, 140	G4-EN1, G4-EN34
	9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	97, 138, 140	G4-EN1, G4-EN34
Anticorrupción	10. Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	43, 92-93	G4-SO3, G4-SO6





Anexo 1

Dimensión económica

1.1. BANCO POPULAR, UN BANCO DE CLIENTES

1.1.1. El cliente, eje del modelo de negocio

El cliente es el pilar central de la actividad del Banco y, por ello, se mantiene el compromiso de ofrecer un servicio de calidad que responda a sus necesidades actuales y potenciales, con el fin de alcanzar el máximo nivel de satisfacción.

A través de la estrategia comercial, alineada tanto con los objetivos corporativos como de negocio, y junto con una gestión integral del cliente, el Banco ha logrado obtener un mayor conocimiento analítico de sus necesidades. Esto le ha permitido desarrollar políticas comerciales mejor dirigidas con el fin de ofrecerles un servicio de calidad. Además de la excelencia en el servicio, la cercanía y la eficiencia son aspectos prioritarios en la relación con los clientes que ayudan a mantener su confianza.

El diseño y desarrollo de la política comercial se gestiona desde una óptica de segmentos, diferenciando a los clientes entre particulares y empresas. Bajo este enfoque se establecen los criterios de carterización, así como la propuesta comercial necesaria para ofrecer el mejor producto y servicio a cada cliente.

En 2013, tras la integración definitiva de los sistemas de información de Banco Pastor, se ha ajustado y consolidado la cifra total de clientes del Banco que asciende a 7,1 millones entre personas físicas y jurídicas.

Segmentación de clientes de Grupo Banco Popular en España - 2013



Para mantener la confianza de los clientes también es importante gestionar de manera eficiente aspectos clave como la protección de datos, la transparencia publicitaria o la financiación responsable. Así, desde la concepción de todos los productos o servicios hasta su comercialización y postventa, se contemplan los requisitos normativos y administrativos que redundan en la protección de la salud y seguridad de los clientes, no habiendo existido incidentes ni sanciones derivados del incumplimiento legal o de códigos voluntarios durante el ejercicio 2013.

El cliente como eje del modelo de negocio



Características de la gestión del ciclo de vida de los productos y servicios de Grupo Banco Popular

- **Diseño de productos y servicios atendiendo a la política y estrategia comercial de forma que garantice:**
 - El cumplimiento de los objetivos estratégicos fijados, atendiendo a criterios de viabilidad económica, jurídica y operativa.
 - La diferenciación de la oferta comercial de productos y servicios, en función de la segmentación de clientes.
 - El seguimiento estricto de la normativa en vigor, además de por los sistemas de control, gestión y transparencia del Grupo, con el fin de que el desarrollo de productos y servicios se realice de forma que el cliente pueda disponer de una información veraz y justa.
- **Adecuación de la comercialización al ciclo vital del cliente,** a su perfil financiero y a su capacidad para asumir riesgos, de forma que comprenda las características y riesgos de las inversiones que realiza (MiFID).
- **Campañas sometidas a órganos independientes de revisión (Autocontrol), códigos de conducta (Código Inverco) y política comercial del Grupo:**
 - Protección de los derechos y seguridad del cliente.
 - Respeto a la ética publicitaria.
 - Utilidad de la publicidad para sus destinatarios.
- **Subordinación de las gestiones comerciales** a los sistemas de control, gestión y transparencia del Grupo.
- **Análisis y seguimiento de los datos recogidos** en el Servicio de Atención al Cliente y en el Área de Calidad Comercial que mejore la seguridad y la satisfacción del cliente.
- **Análisis y seguimiento de la calidad de los productos y servicios** de cara a una posible redefinición que mejore sus prestaciones.

1.1.2. Apoyo a las PYMEs

1 de cada 5
PYMEs en
España es
cliente

La banca de empresas es uno de los núcleos principales del negocio de Banco Popular: gestiona cerca de 1.285.500 clientes, cifra que supone que 1 de cada 5 PYMEs en España sea cliente, aportando más de 30.000 millones de euros a su financiación. Dentro de este segmento se incluyen grandes empresas, PYMEs, autónomos y comercios y empresas no mercantiles, siendo el segmento de PYMEs, junto con los autónomos y comercios, aquellos de mayor peso en los resultados del Banco.

Aun teniendo en cuenta el proceso de desapalancamiento que está viviendo el sector, Banco Popular ha mantenido su compromiso de estar al lado de las PYMEs intensificando su esfuerzo comercial, dedicando más recursos, aumentando su base de clientes y manteniendo unos niveles crediticios por encima del sector. En este sentido, en 2013, Banco Popular puso a disposición de sus clientes PYMEs y autónomos más de 6.900 millones de euros.



LIDERAZGO EN LA CONCESIÓN DE LÍNEAS ICO

Durante 2013, Banco Popular ha mantenido su liderazgo en la financiación de empresas con fondos ICO, habiendo desarrollado 7 convenios, que suponen más de 57.300 operaciones, por un importe de casi 3.085 millones de euros. Esta línea de actividad ha permitido que más de 35.372 empresas se hayan visto beneficiadas, lo que supone el 2,75% del total de empresas clientes del Grupo.

De este modo, el Grupo ha alcanzado una cuota del 22,2% en préstamos ICO, lo que le sitúa por segundo año consecutivo como líder del sistema financiero español en la prestación de este servicio, convirtiéndose en el Banco referente de PYMEs y autónomos.

Tienen especial relevancia dos convenios que financian inversiones en sectores considerados sostenibles por contribuir al desarrollo de la sociedad o del medio ambiente:

- **ICO EMPRESAS Y EMPRENDEDORES - INVERSIÓN**, ha alcanzado casi 16.000 operaciones con un volumen de 801 millones de euros.
- **ICO EMPRESAS Y EMPRENDEDORES - LIQUIDEZ**, ha superado las 25.100 operaciones y 1.959 millones de euros.

Modelo de gestión de PYMEs

Banco Popular cuenta con un modelo de PYMEs y autónomos que le ha permitido avanzar en aquellas soluciones que más valora una PYME de su banco: financiación y oferta personalizada, eficacia en la operativa diaria y confianza a medio y largo plazo en su negocio. Dicho modelo se sustenta en seis pilares fundamentales:

- **Una estrategia de especialización, proximidad y conocimiento** basada en los clientes actuales y potenciales a través de una red comercial con elevada autonomía, que canaliza toda la operativa de las PYMEs y autónomos y proporciona una oferta completa para satisfacer sus necesidades financieras.
- **Una relación con clientes basada en una sistemática comercial y en una gestión diferencial** que permite mantener una visión integral del cliente, de sus necesidades y de las mejores soluciones financieras.

- **Una gestión de productos orientada al cliente** que cubra sus necesidades financieras con el fin de maximizar su satisfacción y rentabilidad global. Esta personalización se realiza tras analizar minuciosamente sus necesidades financieras, su riesgo y las características específicas del sector en el que opera.
- **Una gestión de riesgos conservadora, rápida y precisa**, por un lado, gracias a la especialización de los equipos comerciales de Banco Popular y por otro, al sistema de atribuciones diseñado y automatizado a nivel oficina, territorial y servicios centrales.
- **Una gestión de la operativa centralizada y eficiente** para dar respuesta rápida y especializada a las cuestiones que plantean las PYMEs y autónomos.
- **Un equipo de gestores de PYMEs especializado** a través de un plan de carrera y un plan de formación que se ha constituido como una herramienta clave en la gestión del talento dentro de la Entidad.

Una estructura organizativa al servicio de las PYMEs

Destaca el resultado positivo del modelo de atención personalizada que se está llevando a cabo a través de los 46 directores de empresa ubicados en las Direcciones Regionales y los 752 gestores de empresas de las sucursales. Junto a esta estructura, adicionalmente se ha creado un modelo de distribución nuevo en el sistema bancario español basado en el segmento de PYMEs: los Centros de Empresa. El objetivo es facilitar el acceso de nuevas empresas a Banco Popular, a través de 147 gestores específicos con un perfil altamente cualificado y cuyo único fin es la atención de potenciales clientes PYMEs y autónomos.

Banca de empresas: cercanía y calidad en el servicio al cliente



8 
Centros de Empresa
(1 en cada Dirección
Territorial)
con 147 gestores

46 
Directores de
empresas en
las Direcciones
Regionales

752
Gestores
de empresa
especializados en la
red de sucursales

Todo ello, ha contribuido a que este segmento sea el referente de la actividad del Grupo, que en los últimos ejercicios ha experimentado como principal fenómeno la desinversión en actividades inmobiliarias a favor de otras actividades productivas. En este sentido, se ha potenciado la inversión en ciertos sectores y colectivos, mediante la creación de productos clave ligados a la actividad comercial de las empresas y se ha mejorado el posicionamiento del Banco en determinados sectores, como el agroalimentario, a través de gestores especializados y el lanzamiento de nuevos productos.

Por último, se ha impulsado la financiación a PYMEs a través de los acuerdos con Sociedades de Garantía Recíproca (SGR), siendo Banco Popular una de las entidades financieras españolas más activas en el apoyo al tejido empresarial español.



BANCO POPULAR, ENTIDAD DE REFERENCIA DE LAS PYMES

Durante 2013, Banco Popular ha realizado Foro PYME en 11 ocasiones a lo largo de toda la geografía española, con una asistencia de más de 3.000 empresarios. Este nivel de representación del mundo empresarial da cuenta del éxito de estos encuentros organizados en colaboración con el medio regional más representativo de la ciudad en que se celebran.

Foro PYME tiene como principal objetivo fomentar el intercambio de ideas y el debate, aportando valor a los empresarios asistentes mediante las intervenciones de los diferentes expertos en temas de gestión o economía, así como a través de la participación de empresarios regionales de reconocido prestigio y trayectoria.

Con el título de “Realidad y retos de las PYMEs”, los foros ayudan a las empresas a intercambiar conocimientos en ámbitos de gestión, macroeconomía, internacionalización o exportación. Al mismo tiempo, estos eventos consolidan al Banco como la entidad de referencia para la pequeña y la mediana empresa.

Financiaciones preferentes

El Banco pone a disposición de las PYMEs varias líneas de financiación preferente a través de la firma de acuerdos de colaboración con diferentes entidades, tal y como se muestra en la tabla que sigue a continuación:

📌 Líneas de financiación preferente para PYMEs – 2013

ENTIDAD COLABORADORA	OBJETO DE LA COLABORACIÓN
Instituto Español de Comercio Exterior (ICEX)	Impulsar el crecimiento internacional de las PYMEs españolas.
Banco Europeo de Inversiones (BEI)	Financiar los proyectos de inversión y circulante de empresas y autónomos.
Crédito a la Exportación (CESCE)	Prestar cobertura ante los riesgos de impago derivados de las ventas de productos y servicios de las empresas.

Por otro lado, cabe destacar los productos de previsión de Planes de Pensiones de Empleo para PYMEs y el seguro de vida colectivo Euroriesgo Plus que favorecen la planificación fiscal de las PYMEs, bajo criterios de alta calidad en el servicio y que alcanzan en 2013 un valor monetario de 48,6 millones de euros y 4,1 millones de euros respectivamente.

Además, el Banco fomenta la firma de acuerdos con determinados grupos de actividad homogéneos con el fin de incrementar las relaciones comerciales con sus clientes y satisfacer sus necesidades de forma conjunta y de manera más beneficiosa. Al cierre del 2013, los acuerdos de ámbito nacional para empresas y autónomos renovados y de nueva creación alcanzaron la cifra de 41, experimentado un crecimiento en el volumen de negocio gestionado del 20,07% con respecto al ejercicio anterior. Asimismo, se gestionan desde las Direcciones Territoriales más de 120 acuerdos con diferentes asociaciones, organizaciones empresariales y cooperativas agrícolas.

20%

más de volumen gestionado con acuerdos con empresas

1.1.3. Servicio a los particulares, familias y colectivos

La actividad de Banco Popular se complementa con la Banca de Particulares, área a la que pertenecen casi 6 millones de clientes. La política de gestión con este segmento se ha enfocado a satisfacer las necesidades de cada cliente en función de la situación financiera en la que se encuentre.

Aun teniendo en cuenta la competencia en depósitos minoristas del último año, el Banco se ha consolidado como uno de los principales canalizadores del ahorro de los particulares. La captación de pasivo minorista se mantiene como una de sus prioridades en la gestión. Por ese motivo, el Banco ha suscrito casi 140 acuerdos a nivel nacional con diversas agrupaciones de particulares, a los que se ofrecen condiciones especiales principalmente en productos de ahorro.

Por otro lado, en línea con el alto compromiso de atención al cliente, el Grupo ha desarrollado un modelo de atención personalizada, vía gestor personal, dirigido a aquellos clientes que requieren una atención individualizada. Este planteamiento mejora y evoluciona el modelo de Banca Personal con el objeto de hacer una oferta y seguimiento más exhaustivo de los clientes.

CREACIÓN DE UN ÁREA DIRIGIDA A CLIENTES CON RENTAS ALTAS

Durante 2013, se han establecido las bases para posicionar a Banco Popular como una de las entidades de referencia de los clientes en el segmento de rentas altas. Por ello, se ha creado una nueva área dirigida a clientes con un patrimonio estimado entre los 150.000 y 750.000 euros. Este segmento dispondrá de una oferta comercial específica adecuada a su perfil, así como de marca propia y una web diferenciada. Para administrar de manera óptima su patrimonio, contarán también con el asesoramiento profesional de un gestor personal.

Por ese motivo, Banco Popular ha creado un plan específico de formación para los profesionales que se encargarán de la gestión de este segmento, cuyo volumen de negocio se espera que crezca entre el 8% y el 10% anual. También dotará a las sucursales de un espacio exclusivo que se destinará a la atención personalizada de estos clientes.

Banco Popular pretende trasladar a este nuevo colectivo la especialización y liderazgo que su modelo de negocio ejerce en la actualidad con las PYMEs. El objetivo es alcanzar un mayor crecimiento en la cuota de mercado de rentas altas a partir de un modelo de gestión único y diferenciador.

Popular Banca Privada

5,5

millones de euros de volumen de negocio en Popular Banca Privada

El Banco también ofrece sus servicios a clientes con grandes patrimonios a través de su entidad especializada Popular Banca Privada. Tras la integración de Pastor Banca Privada en el ejercicio 2013, esta unidad supera los 5.000 clientes con un volumen de negocio por encima de los 5.500 millones de euros. La Entidad dispone de 28 sucursales propias en las principales ciudades españolas, a través de las que presta sus servicios, tanto a clientes procedentes de la red del Grupo como a clientes directos.

Los clientes de Popular Banca Privada cuentan con una amplia gama de productos y servicios de inversión que son gestionados por un equipo de expertos en materia fiscal, legal, inmobiliaria, finanzas corporativas y otras inversiones no convencionales. De este modo, se da cobertura a sus necesidades patrimoniales, permitiéndoles optimizar su rentabilidad y el impacto fiscal de sus decisiones.

BANCO POPULAR ADQUIERE EL 100% DE SU BANCA PRIVADA

Durante el ejercicio 2013, se han puesto las bases para que en enero de 2014 Banco Popular ejecutase por 49,2 millones de euros la opción de compra que tenía sobre el 40% del capital social de Popular Banca Privada, porcentaje que desde 2001 estaba en manos del grupo Dexia.

De esta manera, Popular Banca Privada se convierte en el único banco independiente perteneciente a un grupo financiero español, especializado en la gestión profesional de este colectivo de clientes.

Con efecto en 2014, se ha previsto llevar a cabo una oferta de servicios y productos específicos para este segmento compuesto por más de 5.000 clientes, los cuales, cuentan además con el asesoramiento personalizado de un grupo de profesionales expertos en la gestión de grandes patrimonios.

1.1.4. Financiación de partidos políticos, sindicatos y asociaciones afines

Grupo Banco Popular mantiene una postura respetuosa y transparente ante las diferentes posiciones políticas. Las peticiones de financiación realizadas por los partidos políticos, sindicatos y asociaciones afines, son informadas y dictaminadas por los analistas de manera objetiva a través del procedimiento establecido. Hasta el 31 de diciembre de 2013 se han realizado 92 operaciones por un importe total de 31,6 millones de euros, según el detalle de la tabla que sigue a continuación.

Financiación a partidos, sindicatos, asociaciones afines (miles de euros) - 2011/2013

FINANCIACIONES OTORGADAS	2013		2012		2011	
	OPERACIONES	IMPORTE	OPERACIONES	IMPORTE	OPERACIONES	IMPORTE
Partidos políticos	47	13.411	70	35.089	80	77.468
Sindicatos	37	16.032	31	15.552	69	19.556
Asociaciones afines	8	2.207	7	1.583	7	2.371
TOTAL	92	31.650	108	52.224	156	99.395

En las operaciones relacionadas con partidos políticos, organizaciones sindicales e instituciones afines (fundaciones y ONGs, entre otras) se tiene en cuenta, como con cualquier otro cliente, el riesgo, las garantías, la rentabilidad y el buen fin de la operación. Además, las operaciones se formalizan siempre ante fedatario público y se notifican notarialmente a los organismos pertinentes. La mayor parte de las operaciones corresponden a créditos concedidos como anticipos de las subvenciones que los partidos políticos reciben de diferentes Administraciones Públicas, que han sido o van a ser publicadas en los Boletines Oficiales y siempre que puedan ser pignoradas a favor de terceros.

Cuando un partido político solicita financiación para un proceso electoral, el Banco calcula el límite del crédito en función de las expectativas de voto y de las correspondientes subvenciones que pudieran corresponderle. Tras el estudio, la oficina decide si somete o no la propuesta al nivel superior para su aprobación. Una vez aprobada la operación se formaliza tomando las garantías necesarias (pignoraciones, afecciones, cesión de derechos...) y contando con la intervención de los Servicios Jurídicos del Banco para la confección de los anexos a las pólizas. Tras la firma, la oficina hace el seguimiento de la operación y la cancelación de la misma una vez cobradas las subvenciones correspondientes.

Para la concesión de otros créditos, el Banco decide sobre la base de la capacidad de pago del solicitante (calculada en base a las cuotas de sus afiliados y subvenciones fijas) y de las garantías adicionales que presenten (garantía hipotecaria y/o avalistas).

1.2. ATENCIÓN AL CLIENTE

La principal vía de interacción con los clientes se produce en la red de sucursales, donde el diálogo y la cercanía son aspectos fundamentales para establecer una relación eficiente, duradera y personalizada. Asimismo, el Grupo pone a disposición de los clientes los servicios de Banca Multicanal donde la transparencia, la seguridad y la responsabilidad son las bases de la relación.

1.2.1. Red comercial

El Grupo cuenta con 2.244 sucursales, estando 2.045 distribuidas en el territorio nacional y 199 en el extranjero, a las que se añaden oficinas de representación y despachos de colaboración en otros 13 países.

En España, dispone de una sólida estructura organizativa para dar soporte a la red, contando con 8 Direcciones Territoriales, de las que dependen una media de 6 Direcciones Regionales que a su vez tienen como principal objetivo dar respaldo a las sucursales que operan bajo su ámbito.

2.244
sucursales
2.045 en España
199 en el extranjero

Eliminación de barreras físicas

El Grupo tiene el compromiso de desarrollar su actividad y ofrecer sus productos y servicios en igualdad de oportunidades para procurar la integración socioeconómica de los colectivos con necesidades específicas.

En este sentido, busca favorecer el acceso de las personas con problemas de movilidad a los servicios financieros a través de la mejora de la accesibilidad física de sus instalaciones. La construcción de los nuevos edificios se realiza conforme a las normas de accesibilidad establecidas y, en las instalaciones ya construidas, se realizan las adaptaciones oportunas para mejorar el acceso en función de las necesidades detectadas.

Eliminación de barreras financieras: bancarización

23%

de sucursales en zonas de baja densidad de población

El Grupo entiende la bancarización como parte de su contribución a la inserción socioeconómica de colectivos con dificultad de acceso. En este sentido, tras el proceso de reestructuración que implicó la integración de Banco Pastor, la Entidad ha aumentado el número de sucursales en zonas de baja densidad de población con respecto a 2012, alcanzando 518 oficinas, lo que supone un 23,1% del total de sucursales del Grupo. De este modo, se han evitado los posibles impactos negativos derivados de la limitación al acceso de los servicios bancarios ocasionados por los cierres de sucursales en estas comunidades.

Sucursales en poblaciones de baja densidad - 2013

POBLACIÓN	NÚMERO DE SUCURSALES	PORCENTAJE RESPECTO AL TOTAL DE SUCURSALES EN ESPAÑA
Entre 10.000 y 5.000 hab.	232	10,3%
Menos de 5.000 hab.	286	12,7%
TOTAL	518	23,1%

Asimismo, Banco Popular cuenta con una dilatada experiencia en la atención de las necesidades del colectivo de extranjeros. Muestra de ello es el "Programa Trabex" por el que se asiste a los trabajadores extranjeros residentes en España, en sus dos vertientes: integración mediante su introducción en el sistema bancario español y facilitación del mantenimiento de los lazos con sus respectivos países. Al cierre del ejercicio 2013, el Grupo cuenta con más de 1,1 millones de clientes extranjeros que generan un volumen de negocio anual superior a los 7,3 millones de euros.

Respecto a la bancarización en el país de origen de la población inmigrante, destaca el servicio de envío de remesas Trabex por el que se establecen condiciones preferentes en el cobro de las remesas, si se abre una cuenta corriente en alguno de los bancos con los que el Grupo tiene acuerdos. Un 84,1% de los clientes extranjeros han enviado sus remesas a cuentas corrientes de sus países de origen.

84%

de los clientes extranjeros han enviado remesas a su país de origen

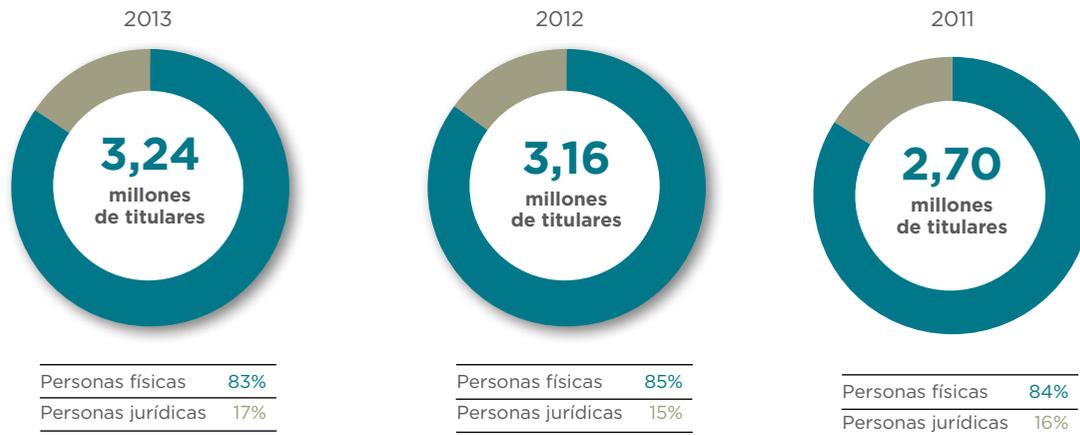
En 2012, Banco Popular resultó adjudicatario del concurso convocado por la Tesorería General de la Seguridad Social para realizar el pago de las pensiones a personas desplazadas o residentes en el extranjero hasta 2015. El Banco ha sido el pagador de estas prestaciones durante los últimos trece años, lo que refleja la confianza del organismo público en la calidad del servicio ofrecido. Distintas entidades extranjeras han confiado también a Banco Popular la gestión del pago de más de 2,3 millones de pensiones anuales, por un total de 1.152 millones de euros, a favor de beneficiarios residentes en España, Portugal y diversos países de Sudamérica. Esta labor de intermediación pone de relieve la capacidad del Banco de prestar sus servicios tanto dentro como fuera del territorio nacional.

1.2.1. Banca Multicanal

Banco Popular entiende hoy la relación con sus clientes de una forma multicanal y, por ello, tiene como principal función evolucionar y crear entornos capaces de dar respuesta a clientes con necesidades de interacción cambiantes marcadas por la inmediatez, la necesidad de información, la personalización y la seguridad.

En 2013, se llevó a cabo la integración de los servicios de Banca Multicanal de Banco Pastor en la plataforma de Banco Popular, adecuando así las funcionalidades de la Banca por Internet, Banca por Móvil y Banca Telefónica a las del Grupo Banco Popular. También se han replicado los protocolos de atención, seguimiento y mejora de la calidad, unificando en su totalidad ambas plataformas. Tras dicho proceso de integración, el total de clientes de Banca Multicanal asciende a 3,24 millones de titulares, según se detalla en el siguiente gráfico.

Distribución de clientes de Banca Multicanal - 2011/2013

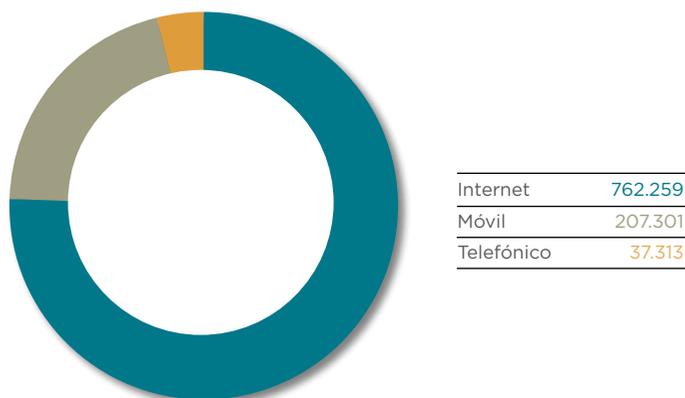


Durante el último ejercicio, la Entidad ha continuado desarrollando los canales a distancia con el fin de hacer accesible la banca a sus clientes. Así, a través del servicio de Banca Multicanal, los clientes pueden realizar y consultar el estado de sus operaciones, vía Internet, telefonía fija y móvil sin restricciones y desde cualquier hora y lugar.

Con el fin de obtener un mayor conocimiento de las demandas de los clientes y continuar adaptando los canales a sus necesidades y tendencias de navegación, el Banco ha realizado las siguientes iniciativas:

- Banca Internet.** Con la participación de usuarios reales, clientes y no clientes, se han realizado una serie de pruebas orientadas a la detección de mejoras en la web pública, entre ellos test de usuarios, “*Eye tracking*” y “*Card sorting*”. Los resultados obtenidos han permitido obtener información que luego se ha tenido en cuenta en la definición de nuevos flujos de navegación.
- Banca Móvil.** Igualmente, se han desarrollado diferentes test de usuarios sobre la web pública y privada que han reportado información de valor para el diseño de nuevas operativas y funcionalidades.

Distribución de clientes por canales - 2013



1.2.2. Calidad y Satisfacción

El modelo de negocio del Grupo está orientado a obtener la máxima calidad del servicio y la mayor satisfacción de los clientes. Por ello, el Banco despliega una serie de acciones que redundan en la mejora de la excelencia del servicio prestado y buscan mantener la confianza de los clientes.

Además, Banco Popular es miembro de la Asociación Española para la Calidad (AEC), principal foro de debate e intercambio de experiencias orientadas a promover en las empresas una cultura de calidad y desarrollo sostenible.

Modelo de Calidad Comercial

El Modelo de Calidad Comercial del Grupo tiene por finalidad identificar y mejorar la percepción que tienen los clientes actuales y potenciales. Permite conocer, valorar y cuantificar la satisfacción de los clientes con el servicio prestado en la red de sucursales, a través de la recogida de diversas variables relacionadas como la profesionalidad de los empleados, el trato recibido, el asesoramiento dado y la gestión de incidencias.

Año tras año, el Banco ha llevado a cabo diferentes actuaciones para conocer la percepción de la calidad de los clientes actuales y potenciales, entre las que destacan:

- Estudios de *mystery shopping* por los que se evalúa la calidad del servicio prestado por los empleados de la red comercial.
- Encuestas telefónicas para conocer la calidad percibida del cliente tras su paso por la sucursal.
- Encuestas *on-line* para conocer la proclividad a la contratación de nuevos productos por parte de clientes y no clientes.
- *Focus group* previos a la comercialización de determinados productos para empresas.

Además, en 2013 finalizó el periodo de implantación de “El Perfecto Anfitrión”, un proyecto enmarcado en el Modelo de Calidad Comercial, dirigido a todos los empleados de la red, que establecía los principios de la relación con los clientes. Basado en el concepto del “perfecto anfitrión”, efectuaba un paralelismo entre la vida real y el entorno profesional que lleva a cómo un perfecto anfitrión consigue que los invitados (clientes actuales y potenciales) disfruten de una buena experiencia en su casa (oficina).

Medición de la calidad a través de los canales de Banca Multicanal

Canal telefónico

El servicio prestado por este canal permite, a través del desarrollo de encuestas telefónicas, monitorizar la calidad de la atención prestada y, por tanto, identificar los puntos de mejora para incrementar la calidad de servicio, la disponibilidad y el rendimiento. El resultado de las 64.681 encuestas realizadas en 2013 se expone en la tabla que sigue a continuación.

Resultados de las encuestas telefónicas de calidad - 2013

	INFORMACIÓN GENERAL	BANCA ELECTRÓNICA/ TELEFÓNICA	MEDIOS DE PAGO	bancopopular-e
Índice global de calidad de servicio	9,16	9,30	9,46	9,12
Menos de 5.000 hab.	8,94	9,08	9,32	8,82

(*) Escala de valoración de 0 a 10

Canal móvil

Durante 2013, se ha comenzado a monitorizar la calidad del servicio ofrecida por este canal. Como resultado, la Banca Móvil de Banco Popular ha recibido, por primera vez, el nivel "A" otorgado por Aqmetrix, tanto en lo referente a las capacidades de consulta, operación y contratación, como en lo relativo a disponibilidad, rendimiento y servicio de atención al cliente.

Banco Popular ha recibido, por primera vez, el nivel "A" otorgado por Aqmetrix en su canal móvil

Canal Internet

Como en años anteriores, el compromiso con los niveles de servicio prestado a través de este canal sitúa a Banco Popular como uno de los referentes del sector de la Banca por Internet, habiendo conseguido el nivel máximo "A" otorgado por Aqmetrix. Esta mención hace referencia tanto a las capacidades de consulta, operación y contratación, como en lo relativo a disponibilidad, rendimiento y servicio de atención al cliente.

Servicio de Atención al Cliente

El Servicio de Atención al Cliente canaliza las quejas y reclamaciones de los clientes del Grupo. La calidad del servicio es mejorada mediante la clasificación y estandarización de las quejas e incidencias recogidas, un sistema constante de evaluación, control y seguimiento que permite identificar los orígenes y motivos de las mismas, así como definir acciones correctoras específicas.

Durante 2013, el Servicio de Atención al Cliente ha dado respuesta a un total de 16.559 reclamaciones, quejas y consultas. El incremento con respecto al ejercicio anterior viene originado principalmente por el aumento de las reclamaciones de los clientes en relación a las cláusulas suelo. Por otro lado, tan sólo dos de ellas han estado relacionadas con la vulneración de los Derechos Humanos y fueron resueltas de manera favorable a la actuación del Banco.

Incidencias resueltas por el Servicio de Atención al Cliente - 2011/2013

	2013	2012	2011
Reclamaciones	14.150	6.606	4.623
Quejas	1.553	1.434	1.727
Consultas	856	787	767
TOTAL	16.559	8.827	7.117

BANCO POPULAR ANTE LA ACTUAL SITUACIÓN HIPOTECARIA

Continuando con la práctica originada desde el inicio de la crisis económica, el Banco ofrece, especialmente a sus clientes con primeras viviendas hipotecadas, diferentes soluciones alternativas que ayuden a paliar la situación derivada de la incapacidad transitoria del pago de sus obligaciones. En los casos en los que ha sido imposible el pago de la deuda e inevitable su reclamación judicial, Banco Popular no ha procedido al desalojo forzoso de ninguna familia cuya vivienda habitual se hubiera adjudicado en un procedimiento de ejecución hipotecaria, alcanzando siempre acuerdos puntuales con sus ocupantes.

En paralelo, el Banco suscribió en enero de 2013 el Convenio para la Creación de un Fondo Social de Viviendas por el que cede 336 inmuebles. Dichas viviendas se destinan, en régimen de alquiler, a personas que hayan sido desalojadas por impago de la hipoteca y que se encuentren en circunstancias de especial vulnerabilidad.

De la misma manera, Banco Popular se ha adherido al Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual y, al amparo del mismo, ha formalizado un total de 235 contratos.

1.2.3. Innovación en la relación comercial

56

millones de euros en inversión I+D

Banco Popular mantiene su compromiso con el fomento de actividades de Investigación, Desarrollo e Innovación Tecnológica. Por eso, a lo largo de 2013, ha realizado desembolsos por un total de 32,85 millones de euros para el desarrollo tanto de proyectos de nueva creación como iniciados en años anteriores. Los proyectos principales giran en torno a tres ejes:

- Desarrollo de aplicaciones de gestión
- Modelos de gestión de riesgos
- Canales de comunicación y relación con los clientes

Adicionalmente, en 2013 se han activado gastos por un importe total de 23,99 millones de euros correspondientes a dos proyectos estratégicos que se están desarrollando en el ámbito de la contabilidad y de la información de clientes:

- **Proyecto Plataforma Cliente**, iniciado en 2011, busca integrar los frontales de atención al cliente, de cada canal, por uno nuevo multicanal que ofrezca una visión *on-line* completa y compartida de la situación del cliente, sus operaciones y gestiones realizadas o en trámite.
- **Proyecto Sistema de Información Contable y Financiera (SICYF)**, iniciado también en 2011, trata de adaptar y mejorar los actuales sistemas contables y de información de gestión a los nuevos retos y necesidades del Grupo.

Desglose de los gastos activados en I+D+i (miles de euros) - 2013

	GASTOS INTERNOS			GASTOS EXTERNOS	TOTAL
	G. PERSONAL	G. GENERALES	SUBTOTAL		
Proyecto Plataforma Cliente	1.995	213	2.208	9.393	11.601
Proyecto SICYF	1.996	311	2.307	10.089	12.396
TOTAL GASTOS ACTIVADOS	3.991	524	4.515	19.482	23.997

BANCO POPULAR EN EL ENTORNO 2.0

La estrategia del Banco en materia de redes sociales tiene como núcleo principal el blog de Banco Popular (www.blogbancopopular.com). Se trata de un espacio encargado de recoger la actualidad económica, financiera, tecnológica y de Responsabilidad Corporativa con impacto en la actividad de la Entidad. Su contenido, de línea editorial corporativa, tiene por objetivo generar valor añadido a través de una información de interés y calidad.

De forma adicional, los perfiles oficiales del Banco en *Twitter* y *Facebook* se encargan de dar una mayor difusión a los contenidos del blog. Además, cada uno de ellos dispone de contenidos propios y un objetivo diferenciado. Paralelamente, como parte de la continua mejora y adaptación de los canales a los hábitos cambiantes de los clientes, se habilitó la cuenta de *Twitter* @PopularResponde, a través de la cual se da servicio al cliente tanto a nivel informativo como de gestión de incidencias. El canal cuenta con 606 seguidores y ofrece un tiempo de respuesta de menos de una hora en el 81% de las consultas realizadas.

Por último, otro de los elementos fundamentales de la estrategia 2.0 es el nuevo espacio de comunicación (www.comunicacionbancopopular.com); un canal dedicado en exclusiva a recopilar toda la información relativa a Banco Popular, que aglutina notas de prensa, presencia en medios de comunicación, la actividad de los canales oficiales en redes sociales, imágenes y videos corporativos.



1.2.4. Transparencia en la información

Banco Popular asume el compromiso de facilitar información transparente y veraz de las características y condiciones de sus productos y servicios. Por ello, la publicidad del Banco cumple rigurosamente con las normativas de los países en los que opera y observa los principios de protección de los derechos del cliente, respeto a la ética publicitaria. En este sentido, en 2013 no se ha producido ningún incidente que haya conllevado imposición de multa o sanción significativa en relación con la información publicitaria ofrecida sobre los productos.

Con motivo de la adhesión a Autocontrol, asociación sin ánimo de lucro que se encarga de gestionar el sistema de autorregulación publicitario español, el Banco está haciendo uso del sistema de asesoramiento previo *copy advice* como herramienta que contribuye al control preventivo de la corrección de la publicidad. La totalidad de las campañas publicitarias, según el procedimiento habitual y cuando procede dicho asesoramiento previo, son revisadas con Autocontrol.

En cuanto a las campañas publicitarias de productos y servicios de inversión, Banco Popular establece los procedimientos y controles internos necesarios para garantizar que todas las comunicaciones comerciales son rigurosas y se adecuan a las normas internas y externas aplicables. Para ello, las diferentes piezas publicitarias se crean conforme a los procedimientos establecidos en la política comercial del Banco y se revisan por el departamento de Servicios Jurídicos. En este sentido además, cabe destacar la concesión del certificado de Responsabilidad Corporativa otorgado a Banco Popular por parte de Autocontrol, por el que acredita la actuación ética y responsable de la Entidad en materia de información publicitaria.

Concesión del
Certificado de
Responsabilidad
Corporativa
otorgado por
Autocontrol

La "Política de comunicación comercial para la actividad publicitaria de los productos y servicios bancarios" responde al interés, tanto del propio Banco Popular como de los distintos reguladores, nacionales e internacionales, por asegurar la veracidad de la publicidad financiera divulgada a través de los medios de difusión.

Además, el Grupo está sujeto al *Código de Conducta Publicitaria* de Inverco, que recoge las normas deontológicas de la actuación publicitaria y asume voluntariamente el compromiso de garantizar rigurosamente la exactitud de todas sus comunicaciones comerciales.

Por otro lado, la publicidad que, por cualquier medio, realicen las entidades de crédito pertenecientes al Grupo sobre operaciones, productos o servicios financieros donde se haga referencia a su coste o rendimiento para el público, está sometida tanto a la implantación interna de la Directiva MiFID, como al régimen de supervisión por parte de las instituciones públicas correspondientes.



1.2.5. Protección y seguridad de las operaciones

Protección de datos

La "Política de Seguridad de los Sistemas de Información" recoge una serie de normas internas de actuación con el fin de proteger eficientemente la información desde un enfoque preventivo, reactivo y dinámico. Como culminación de esta política, diseñada para minimizar los riesgos de incumplimiento y asegurar la coordinación entre las distintas áreas afectadas, se creó el Comité de Protección de Datos de Carácter Personal.

Sobre la base de esta política se han adoptado normas y procedimientos para garantizar la seguridad de los sistemas informáticos y dar cumplimiento a las exigencias legales que establecen la sociedad de la información, el comercio electrónico y el tratamiento de datos de carácter personal. Asimismo, en el clausulado de todos los contratos se informa al cliente de los derechos que le otorga la Ley Orgánica de Protección de Datos en cuanto a la utilización de sus datos personales.

A lo largo de 2013, el Grupo ha recibido ocho requerimientos de información y ha sido objeto de una inspección de la Agencia Española de Protección de Datos, consecuencia de una denuncia presentada contra bancopopular-e S.A.U., que resultó archivada.

Asimismo, se han iniciado dos procedimientos sancionadores a Banco Popular Español S.A. y otro a Pastor de Mediación y se han recibido dos resoluciones de archivo en las que se estiman las alegaciones presentadas por Banco Popular y Pastor de Mediación en los procedimientos sancionadores abiertos durante dicho ejercicio.

Finalmente, se han recibido cuatro resoluciones sancionadoras, tres contra Banco Popular y una contra Banco Pastor (hoy Banco Popular Español). De dichas resoluciones, tres de ellas se refieren a procedimientos sancionadores iniciados en el ejercicio de 2012 que están siendo objeto de recurso contencioso administrativo frente a la Audiencia Nacional. Además, la Agencia Española de Protección de Datos, sancionó con una multa de 50.000 euros a Pastor Servicios Financieros E.F.C. S.A.U, por un procedimiento iniciado en el año 2012.

Seguridad del cliente

Con el objetivo de prevenir el fraude y garantizar al cliente la seguridad de las operaciones, el Grupo despliega diversas medidas de seguridad tanto a nivel interno como en colaboración con otras entidades del sector.

- **Medidas de seguridad de tipo interno:** El Banco lleva a cabo una labor de detección y revisión de las incidencias detectadas en las operaciones cursadas a través de Internet con el fin de evitar operaciones fraudulentas. Para reducir su incidencia y reforzar las medidas disponibles, existe un equipo específico cuyo cometido principal es la detección, análisis y prevención de este tipo de operaciones y, en su caso, la verificación con el cliente de las transacciones dudosas.

Por otro lado, el Grupo dispone de una herramienta informática que permite cumplir adecuadamente con las obligaciones de detección y comunicación a la CNMV de operaciones sospechosas en los mercados de valores.

- **Medidas de colaboración interna:** Destaca la participación del Banco, en colaboración con otras entidades del sector, en comisiones y grupos de trabajo de prevención del fraude como:
 - El Servicio de Prevención del Fraude (SEPFRA).
 - El Centro de Observación del Delito Económico.
 - La Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito (ASNEF).
 - La iniciativa de Documentos Extraviados y Robados (DER) para la prevención del fraude por suplantaciones de personalidad.

ASEGURANDO LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

La Oficina de Continuidad de Negocio tiene el objetivo de garantizar la supervivencia del Banco ante cualquier amenaza que, de suceder, impedirían el desarrollo de su actividad y por tanto la prestación del servicio a los clientes.

Para conseguirlo, el *Plan de Continuidad* establece una serie de procedimientos, infraestructuras y programas de coordinación entre diferentes áreas implicadas, en torno a tres conceptos básicos: resistencia, flexibilidad y adaptación ante eventos de gravedad extrema.

En este sentido, teniendo en cuenta que los factores tecnológicos intervienen de manera significativa en todo el proceso operacional del Banco, es importante que el *Plan de Continuidad* asegure la prolongación del negocio a través de una respuesta tecnológica rápida y eficaz ante cualquier amenaza.

A través de un modelo de prevención del riesgo, se establecen cinco posibles escenarios de emergencia:

- Imposibilidad física de acceso al puesto.
- Ausencia de personal clave.
- Incapacidad de acceso a los sistemas de información.
- Incapacidad de desplazamiento al centro de trabajo.
- Error en los sistemas de información.

Finalmente, si bien el Comité de Continuidad de Negocio es el órgano ejecutivo responsable de la toma de decisiones en caso de incidencia grave, todos los empleados son una parte activa muy importante para el éxito del *Plan de Continuidad*.



1.3. DESARROLLO RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD

El Grupo lleva a cabo su actividad de forma responsable y comprometida con el entorno en el que opera. Su actuación en materia de Responsabilidad Corporativa implica desarrollar nuevos modelos de negocio que integren las expectativas de los grupos de interés, así como emprender iniciativas innovadoras que ofrezcan una visión inclusiva de los colectivos más vulnerables de la sociedad.

1.3.1. Inclusión de criterios ASG en la operativa del negocio

Principios de Ecuador



En 2013, Banco Popular se ha adherido a Principios de Ecuador, iniciativa impulsada por diferentes entidades del sector financiero en coordinación con la Corporación Financiera Internacional, agencia dependiente del Banco Mundial. A través de esta adopción, la Entidad acepta de manera voluntaria un conjunto de directrices para la inclusión y gestión de riesgos de carácter social y medioambiental, permitiéndole aportar una mayor exhaustividad al proceso de evaluación del riesgo de las operaciones de financiación de mayor importe.

Para llevar a cabo esta gestión, Banco Popular cuenta con un equipo de profesionales pertenecientes a las áreas de Banca de Inversión y de Riesgos que, entre otras responsabilidades, analiza y gestiona los proyectos relacionados con Principios de Ecuador, rindiendo cuentas ante el Comité de Riesgos como responsable de la decisión de financiación.

Si bien el Banco ha ratificado su compromiso con Principios de Ecuador en 2013, desde 2008 ha formalizado un total de 14 proyectos que contemplan Principios de Ecuador. En 2013, ha suscrito 3 operaciones conforme a Principios de Ecuador, lo que supone el 100% de los *Project Finance* formalizados en el ejercicio por el área de Banca de Inversión.

⌋ Categorización de *Project Finance* conformes a Principios de Ecuador - 2008/2013

PROJECT FINANCE							
CATEGORIA	Nº DE OPERACIONES	SECTOR	Nº DE OPERACIONES	REGIÓN	Nº DE OPERACIONES	PAÍS DESIGNADO	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
A	-	No aplica	-	No aplica	-	No aplica	No aplica
B	10	Infraestructuras	8	Europa	6	8	8
				América del Norte	2		
		Energía	2	Europa	1	2	2
				América del Norte	1		
C	4	Infraestructuras	2	Europa	4	4	4
		Energía	2				

Por último, en el marco del *Plan Transversal de Formación en RC 2014-2017*, el Banco establece el objetivo de impartir formación específica en materia de gestión de riesgos sociales y ambientales con el fin de avanzar en el proceso de evaluación y gestión del riesgo. Los principales destinatarios de dicha formación serán los especialistas de los equipos de riesgos y de negocio, cuya actividad está relacionada con Principios de Ecuador.

Inversión Socialmente Responsable

En 2013, el Grupo ha estado presente en los siguientes fondos de inversión que tienen en consideración los criterios de carácter social y medioambiental:

- GAWA MICROFINANCE FUND SCA SICAR. Invierte en instituciones de microfinanzas y similares para dar apoyo a microemprendedores y pequeñas empresas, principalmente, en Latinoamérica y Asia, a través de inversiones en deuda (70% del valor) y en capital (30%). Tiene un doble objetivo: la obtención de retorno financiero para los inversores y la inclusión financiera de los colectivos más desfavorecidos.
- PBP BIOG EN, FI. Es un fondo de inversión gestionado por Popular Gestión Privada que invierte el 50% en valores de farmaindustria, un 25% en cuidado de la salud y el 25% restante en biotecnología. Este fondo tiene carácter solidario y cede parte de su comisión a la Fundación para la Investigación Médica Aplicada (FIMA) para el desarrollo de sus proyectos de investigación. FIMA colabora con Popular Gestión Privada en la selección de valores, sobre todo en el campo de la biotecnología.
- FONEMPORIUM. Es un fondo de inversión mixta global gestionado por Popular Gestión Privada. Invierte un 40% en renta variable y el resto en activos de renta fija y monetarios. Fonemporium tiene un carácter solidario ya que un 0,15% del patrimonio de este fondo se destina cada año, por partes iguales, a Cáritas Diocesanas de Barcelona, Fundación ONCE y Fundación Internacional de Solidaridad de la Compañía de María.

Con el propósito de ampliar su cartera de productos responsables en 2014, Popular Gestión Privada ha comenzado a establecer las bases para comercializar el fondo InC INCLUSIÓN GLOBAL FUND SCA SICAR. Se trata de un fondo de inversión de impacto social centrado en la Inclusión Global, que invierte en instituciones de microfinanzas y similares en África Subsahariana, Latinoamérica y Asia a través de inversiones en deuda (60% del valor) y en capital (40%). Está dirigido a inversores institucionales, privados, fundaciones e instituciones religiosas. Además, el gestor del fondo liga su participación en beneficios al desempeño social conseguido por la cartera de inversiones.

Por su parte, la gestora de la Entidad, Allianz Popular, especifica en su Declaración de los Principios de la Política de Inversión del Fondo de Pensiones de Empleados unos criterios éticos de inversión. Dichos criterios establecen la voluntad de excluir de las inversiones del Fondo los activos de sociedades relacionadas con la explotación infantil y la vulneración de los derechos fundamentales de las personas, así como los de industrias armamentísticas o contaminantes que, a juicio de su Comisión de Control, se considere que no cumplen con dichos criterios.

MANTENIMIENTO DEL PAGO DE BONOS Y PARTICIPACIONES PREFERENTES

Banco Popular ha mantenido la retribución de todas sus emisiones de participaciones preferentes y bonos convertibles con cargo a reservas a pesar del resultado negativo de 2012, derivado de la necesidad de dotación de provisiones.

Con la finalidad de que dicha circunstancia no afectara negativamente al pago de la remuneración de los bonos, obligaciones convertibles y participaciones preferentes de las emisiones en circulación, el Banco solicitó la celebración de las Asambleas de los tenedores de los valores con un doble objetivo: modificar las condiciones de las respectivas emisiones y permitir que la remuneración de las mismas se pudiera hacer contra reservas de libre disposición.

Gracias a esta medida, el Banco ha podido mantener el pago de los cupones que, en caso contrario, tendría que haberse suspendido.

1.3.2. Productos con especial beneficio social

El Grupo cuenta con diversos instrumentos financieros cuyo principal objetivo es, además de generar un beneficio económico, la creación adicional de una utilidad de carácter social. Para ello, cuenta con los siguientes productos y servicios que pone a disposición de sus clientes.

↳ Líneas de negocio desglosadas por productos de especial beneficio social - 2013

BANCA COMERCIAL					
ÁREA	NOMBRE DEL PRODUCTO/SERVICIO	DESCRIPCIÓN	BENEFICIARIOS	VALOR MONETARIO	% RESPECTO AL TOTAL DEL ÁREA
Financiaciones preferentes	Convenios ICO	Líneas de financiación preferente para PYMES y sectores específicos.	PYMEs y autónomos	3.085.479.471 €	1,88%
	Programa de Créditos a la Excelencia Académica	Financiación de estudios bajo condiciones especiales.	Estudiantes	2.146.409,48 €	0,001%
Particulares	Particulares extranjeros	Servicio de transferencias emitidas por el colectivo de trabajadores extranjeros.	Personas físicas o personas jurídicas	27.794.082 €	0,02%
Medios de pago	Visa Domund Visa Aldeas Infantiles Visa Misiones Salesianas	Tarjetas de crédito Affinity, en las que un porcentaje de su consumo se destina a una ONG.	Personas físicas o personas jurídicas	11.670.577 €	0,20%

GESTIÓN DE ACTIVOS					
ÁREA	NOMBRE DEL PRODUCTO/SERVICIO	DESCRIPCIÓN	BENEFICIARIOS	VALOR MONETARIO	% RESPECTO AL TOTAL DEL ÁREA
Fondos de inversión	GAWA MICROFINANCE FUND SCA SICAR	Fondo de inversión en microfinanzas que favorece la inclusión en el sistema bancario de colectivos desfavorecidos.	Instituciones de microfinanzas y similares	16.737.000 €	0,20%
	PBP BIOGEN, FI	Fondo de inversión que cede su comisión a la investigación científica.	Empresas de investigación científica, en especial las dedicadas a la Biotecnología	8.967.669 €	0,11%
	FONEMPORIUM	Fondo de inversión de carácter solidario.	Asociaciones y fundaciones	8.841.603 €	0,10%
Planes de pensiones	Plan de Pensiones de Empleo para PYMEs	Plan de pensiones específico para PYMEs.	PYMEs	48.632.000 €	1,15%

ACTIVIDAD ASEGURADORA					
ÁREA	NOMBRE DEL PRODUCTO/SERVICIO	DESCRIPCIÓN	BENEFICIARIOS	VALOR MONETARIO	% RESPECTO AL TOTAL DEL ÁREA
Seguros	Euroriesgo Plus	Seguro de vida con cobertura adicional gratuita.	Personas físicas	4.138.480 €	0,99%
	Protección de Pagos	Seguro que garantiza el pago de un préstamo en caso de desempleo o incapacidad temporal.	Personas físicas	3.825.311 €	0,91%
	Plan de Ahorro Juvenil	Ahorro a medio o largo plazo para futuras necesidades del menor de edad.	Personas físicas	24.014.000 €	5,72%

Plan Estatal de Vivienda

Sigue vigente el acuerdo firmado en 2009 con el Ministerio de Vivienda para la financiación de actuaciones protegidas del "Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009-2012". El objetivo del Plan es permitir el acceso de los ciudadanos a viviendas tanto de compra como de alquiler, promover la urbanización de suelo para viviendas de protección oficial y mejorar el parque de viviendas mediante la rehabilitación. En 2013, se han formalizado 2 nuevas operaciones por un importe de 5,7 millones de euros y se han subrogado 18 por más de 1,5 millones de euros.

Colaboración con Bancos Internacionales de Desarrollo

El Grupo mantiene acuerdos con diferentes entidades financieras con el objetivo de fomentar el comercio exterior en los países en vías de desarrollo y facilitar la internacionalización de la empresa española en países donde, hasta el momento, la relación comercial era muy limitada y existen sistemas bancarios poco estables. A 31 de diciembre de 2013, están en vigor acuerdos con el Banco Asiático de Desarrollo, el Banco Europeo para la Reconstrucción y el Desarrollo y la Corporación Financiera Internacional dependiente del Banco Mundial.

Jóvenes y mayores

Banco Popular mantiene un programa dirigido a jóvenes entre 18 y 28 años denominado CLUB POP que ofrece ventajas financieras preferentes, así como otros descuentos en viajes, ocio o estudios. También cuenta con dos perfiles en redes sociales, uno en *Facebook* con más de 19.000 seguidores y otro en *Tuenti* con más de 47.000, que ofrecen contenidos de ocio, financieros y diversos temas de interés para este segmento.

Asimismo, el programa CLUB SENIOR dirigido a clientes con pensión domiciliada cuya edad sea superior a 50 años, ofrece múltiples ventajas financieras y servicios diseñados para mejorar su calidad de vida. Sus miembros pueden beneficiarse, por ejemplo, del anticipo de su pensión o de la exención de comisiones en cuenta/tarjeta, además de tener acceso a descuentos en los sectores de ocio, salud y viajes, entre otros.



1.3.3. Fomento del emprendimiento y de la educación financiera

En 2013, el Grupo consciente de que una de las claves del progreso económico de cualquier país es disponer de un tejido empresarial en desarrollo, así como contar con una sociedad con el conocimiento financiero adecuado, ha llevado a cabo diferentes actuaciones encaminadas al fomento del emprendimiento y la educación financiera:

50

millones de euros destinados al apoyo a emprendedores

- **Apoyo a emprendedores.** De la mano del Instituto Europeo para el Emprendimiento, Banco Popular dará cobertura a sectores especialmente valorados por los nuevos empresarios asesorándoles desde el inicio de sus proyectos y facilitándoles una oferta comercial destinadas a financiar el comienzo de su actividad. En 2013, se han sentado las bases para crear la *Línea Emprendedores* con una dotación ampliable de 50 millones de euros.
- **Promoción del espíritu empresarial entre estudiantes.** En esta materia, destacan las siguientes iniciativas:
 - El Banco difundirá entre sus centros educativos clientes un juego de mesa destinado a niños entre 12 y 16 años por medio del cual se pretende inculcar y detectar el emprendimiento en edades tempranas.
 - Apoyo a la octava edición del Desafío Junior Empresarial, en colaboración con *ESIC-Business & Marketing School*. Se trata de una competición entre grupos de alumnos de diferentes centros educativos de todo el país que, con la ayuda de uno de sus profesores, gestionarán un proyecto de creación de empresa y constituirán su propio negocio, a través del manejo de una herramienta de simulación de la realidad empresarial. En las tres últimas ediciones han participado más de 3.000 alumnos de bachillerato y Ciclos Formativos de Grado Superior y 200 profesores, repartidos en más de 700 equipos pertenecientes a 500 centros.
- **Educación financiera.** Se ha fomentado la educación financiera de colectivos con baja bancarización a través del desarrollo de jornadas formativas enmarcadas en el Programa de Voluntariado Corporativo. Esta línea de actuación se ha estado desarrollando desde 2011 por voluntarios del Grupo con el fin de acercar el lenguaje financiero, así como otros conocimientos técnicos, a personas con discapacidad intelectual y en riesgo de exclusión.
- **Microcréditos.** A nivel internacional, Banco Popular contribuye a la bancarización de determinados colectivos en riesgos de exclusión a través de la financiación de microcréditos. En 2013, esta financiación ha alcanzado los 130.200 euros, lo que ha supuesto el 2,44% de la inversión social del Banco en dicho ejercicio. Los beneficiarios han sido microempresarios, principalmente mujeres, de Paraguay y Guatemala.

Más de 130.000 euros destinados a microcréditos

1.3.4. Observancia de los Derechos Humanos

El Grupo desarrolla su actividad bancaria de forma responsable con el cumplimiento de los Derechos Humanos aplicando este principio de observancia al 100% de los productos y servicios gestionados. Por ello, no ejerce su actividad en países donde los Derechos Humanos sean objeto de especial preocupación por riesgo a su vulneración.

En este sentido, cabe destacar la inexistencia tanto de incidentes que hayan supuesto una violación de los derechos de las minorías, como de un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil. Del mismo modo, se constata que no se han producido operaciones susceptibles de ser consideradas episodios de trabajo forzado o no consentido.

Con el fin de contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio de Naciones Unidas, se han llevado a cabo diferentes acciones para la erradicación de la pobreza y el hambre participando en programas de microcréditos en África y Latinoamérica, impulsando la mejora de la salud maternal y la reducción de la mortalidad infantil, colaborando en la construcción y el funcionamiento de hospitales en países emergentes y promoviendo la igualdad entre géneros o la enseñanza universal.

Además, de forma voluntaria y con el ánimo de prevenir posibles incumplimientos, la mayoría de las operaciones financieras de envergadura se coordinan por el departamento de Banca Mayorista que tiene en cuenta su observancia a la hora de evaluar sus operaciones. Además, en aquellos casos en que cualquiera de las partes así lo solicite se incluyen cláusulas contractuales específicas al respecto. En este sentido, se mantienen los préstamos sindicados, en Estados Unidos y España, en los que se hace especial reconocimiento al derecho a la salud de las comunidades donde se desarrollan las actividades objeto de financiación.

1.4. GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO

1.4.1. Perfil de proveedores y volumen de compras

La relación que el Grupo promueve con sus proveedores está basada en la transparencia y la confianza mutua, con el fin de garantizar una prestación de servicios eficiente y de calidad.

Proveedores residentes y no residentes

En 2013, el Grupo contrató productos y servicios a sus proveedores significativos, aquellos con los que se suscriben contratos relativos a aspectos claves del negocio y cuyos pagos se gestionan desde las oficinas de Compras e Inmuebles, por 391,89 millones de euros. Asimismo, el Banco realiza la mayor parte de su actividad en España, siendo el 97,54% de los proveedores residentes, es decir, con domicilio fiscal en España.

Información sobre proveedores residentes de Grupo Banco Popular - 2013

2.582

PROVEEDORES RESIDENTES

97,54% SOBRE EL TOTAL

371,75

MILLONES DE EUROS FACTURADOS

94,86% DEL IMPORTE FACTURADO

Centros Especiales de Empleo

En línea con el compromiso adquirido por el Banco con la integración sociolaboral de las personas con discapacidad, se promueve la contratación de productos y servicios a Centros Especiales de Empleo, empresas cuya plantilla está formada mayoritariamente por personas con discapacidad certificada.

La colaboración mantenida con estos Centros durante 2013 ha permitido al Grupo llevar a cabo, entre otras, las siguientes actuaciones:

- Revisión de la accesibilidad web
- Digitalización de documentos
- Reciclado de tóners
- Producción de material promocional
- Coordinación de iniciativas corporativas
- Preparación y distribución de material de oficina

El Grupo promueve la contratación de productos y servicios a Centros Especiales de Empleo

1.4.2. Gestión de proveedores

Código de Conducta y Ficha de Evaluación

El modelo de gestión de compras del Grupo garantiza la igualdad de oportunidades, la accesibilidad y la transparencia acordes con los principios de actuación establecidos en el *Código de Conducta de Proveedores*. Dicho Código, actualizado en 2013, recoge los criterios de selección y actuación que el Grupo aplica a todos sus proveedores para su homologación, de acuerdo con su cultura corporativa y los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas al que la Entidad está adherida.

El sistema de homologación comprende una *Ficha de Evaluación* por la que los proveedores declaran aspectos de carácter económico y de gestión, información relativa a medidas medioambientales e indicadores de desempeño social, así como la aceptación del *Código de Conducta*. La Oficina de Compras ha solicitado la cumplimentación de la ficha al 100% de los nuevos proveedores, que en 2013 han sido 121. Además, se ha solicitado la actualización y firma de la ficha de homologación y del *Código de Conducta* a un total de 876 proveedores.

La selección de los proveedores se basa en criterios objetivos para garantizar la máxima profesionalidad, independencia e imparcialidad, junto con una relación comercial basada en la confianza y el respeto mutuo. No obstante, el incumplimiento reiterado de los plazos y condiciones de entrega o la calidad deficiente de los productos y servicios prestados, son considerados faltas muy graves a dicha confianza. En estos casos, el proveedor quedaría excluido de futuros concursos, sin perjuicio de ejecutar, en su caso, las acciones y penalizaciones contempladas al efecto.

Cabe destacar que, durante este ejercicio, no se ha cancelado ningún contrato ni rechazado a ningún proveedor debido al incumplimiento de alguna de las pautas que se exigen en la citada *Ficha de Evaluación* o en el *Código de Conducta*.

Canales de consulta y diálogo

Con el objetivo de mantener una relación fluida y transparente con los proveedores, el Grupo dispone de una serie de canales generales de consulta y diálogo por el que se incorporan y gestionan las demandas de los mismos. En este sentido, el Grupo siempre está dispuesto a escuchar todas aquellas sugerencias que tengan por objeto mejorar calidades o servicio.

Anualmente, se invita a los principales proveedores a cumplimentar una encuesta de satisfacción con el fin de conocer los aspectos más valorados o susceptibles de mejora en la relación existente entre el proveedor y el Banco, así como en los ámbitos de la negociación, atención y facturación.

8,3

valoración media
de satisfacción de
los proveedores



Aspectos más valorados por los proveedores - 2013



SERVICIOS

Capacidad de respuesta



TRATO

Grado de confianza en el proveedor
Atención y trato recibidos
Igualdad de oportunidades

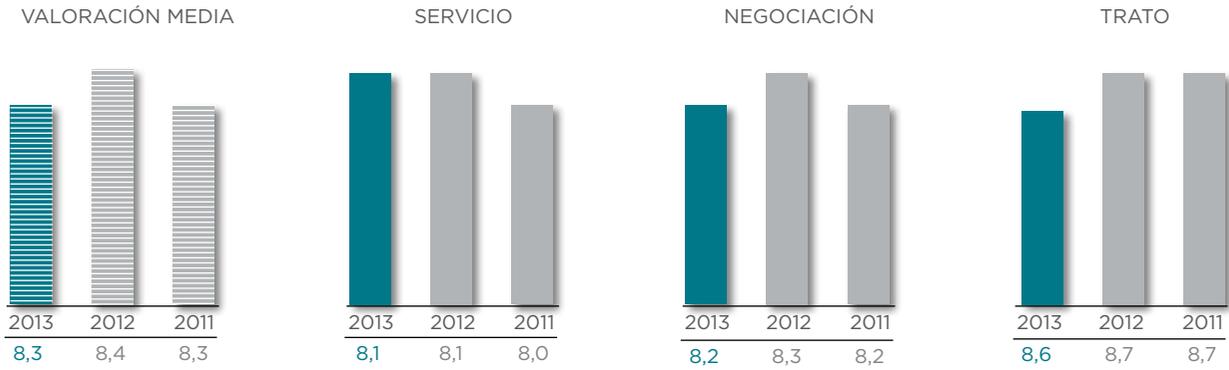


NEGOCIACIÓN

Confianza depositada en el Grupo
Escucha en las negociaciones
Respeto de los plazos de pago

Como puede observarse en los gráficos que se muestran a continuación, aun habiéndose producido un leve descenso, la valoración de los proveedores sigue situándose en niveles altos de satisfacción. Ante la situación actual de mercado, Banco Popular se preocupa porque las relaciones con los proveedores sean cada vez más directas y transparentes. De este modo, se anticipa a posibles contingencias y establece las medidas a tomar de mutuo acuerdo con los proveedores, bajo una actitud colaboradora y dialogante.

Valoración de Grupo Banco Popular en la encuesta de satisfacción de proveedores - 2011/2013 (*)



(*) Escala de valoración de 0 a 10

Entre las medidas adoptadas en 2013, se encuentra la sistematización, homologación e implantación del sistema de Convocatoria de Concursos para la adquisición de bienes y servicios, garantizando así la transparencia e igualdad de oportunidades en la concesión de contratos.

Además, el Grupo muestra especial empeño en tomar en cuenta los aspectos medioambientales, de confidencialidad y protección de datos, por lo que con regularidad se revisan y actualizan los protocolos establecidos con los proveedores implicados.



Anexo 2

Dimensión social

2.1. DIMENSIÓN SOCIAL INTERNA: NUESTRO CAPITAL HUMANO

La misión de Recursos Humanos consiste en alinear las políticas dirigidas a gestionar el capital humano del Banco con la estrategia corporativa de la Entidad. Para ello, procura atraer personas de alto potencial y contribuir a su desarrollo mediante la formación y la experiencia del trabajo en equipo, con el fin de aportar el máximo valor a la organización. Las personas que integran el Grupo aprenden asumiendo rápidamente responsabilidades, adquiriendo un elevado grado de autonomía en su trabajo diario y comprometiéndose con los proyectos y consecución de resultados.

Funciones del Área de Recursos Humanos



2.1.1. Selección y contratación

La Oficina de Selección ejerce sus funciones en base a un modelo de selección por competencias con el máximo respeto a la no discriminación e igualdad de oportunidades. En este sentido, el Grupo no ha sido objeto, durante el ejercicio 2013, de ningún incidente que haya supuesto un episodio de discriminación hacia ningún empleado o cualquier persona afectada por las actividades del Grupo.

La web corporativa cuenta con un *site* específico en esta materia, entre cuyas utilidades destacan la posibilidad de inscribirse en áreas específicas de interés, modificar y actualizar el currículum y darse de alta en las ofertas de empleo y prácticas que mejor se ajusten al perfil del candidato.

Durante 2013, se han llevado a cabo diferentes iniciativas dirigidas a la contratación directa de personas con discapacidad. Entre ellas, destaca la continuidad del “Convenio Inserta”, la colaboración con la Fundación “Universia”, así como la publicación en las bolsas de empleo de Fundosa y disJob, una web de búsqueda de empleo dirigida a personas con discapacidad.

Perfil y distribución de la plantilla

En 2013, el Grupo alcanzó la cifra de 16.027 empleados, cerca de 474 empleados menos que en 2012, debido al proceso de jubilaciones y prejubilaciones. De esta forma, la gestión de la plantilla del Grupo sigue caracterizándose por un alto nivel de compromiso, preservando al máximo el capital humano, con descensos de plantilla fruto de la pirámide de edad que la conforma.

Respecto a las entidades financieras del Grupo, donde se concentra el 99% del capital humano, conviene también señalar que el 100% trabaja a jornada completa y el 99% cuenta con un contrato indefinido.

16.027
empleados en Grupo
Banco Popular
10.061 hombres
5.966 mujeres

Distribución de empleados de Banco Popular por sexo y región - 2011/2013



Distribución de empleados de las entidades financieras de Grupo Banco Popular por región y sexo - 2011/2013

REGIÓN		2013		2012		2011	
		H	M	H	M	H	M
España	Norte	3.004	1.735	3.209	1.782	2.368	1.016
	Centro	4.077	2.379	4.201	2.371	3.886	1.989
	Sur	1.834	1.030	1.933	1.038	1.889	882
	Otras zonas (*)	-	-	9	7	-	-
TOTAL		14.059		14.550		12.030	
Portugal	Norte	327	142	331	141	340	142
	Sur	586	245	595	242	605	242
TOTAL		1.300		1.309		1.329	
EE.UU.	-	160	284	152	269	135	270
TOTAL		444		421		405	

(*) Empleados pertenecientes a la plantilla de España que a 31.12.2012 no estaban ubicados físicamente en las zonas Norte, Centro o Sur.

Además, el Grupo mantiene e impulsa la diversidad cultural y la integración del potencial de las personas de distintas nacionalidades como palancas de desarrollo de la multiculturalidad del Grupo. Banco Popular Portugal, Totalbank y Targobank continúan siendo el mejor reflejo de la integración de la multiculturalidad del Banco, si bien en el Grupo hay empleados de 27 nacionalidades repartidos por las diferentes áreas. Portugal, EE.UU., Ecuador, Italia, Rumanía, Alemania, Francia, Argentina y China son algunos ejemplos de países representados en el Grupo.

¶ Distribución de los empleados de las entidades financieras de Grupo Banco Popular por contrato laboral y sexo - 2011/2013

SEXO	2013		2012		2011	
	Contrato Indefinido	Contrato Temporal	Contrato Indefinido	Contrato Temporal	Contrato Indefinido	Contrato Temporal
Hombres	9.936	52	10.368	60	9.105	119
Mujeres	5.730	85	5.749	103	4.392	148
TOTAL	15.666	137	16.117	163	13.497	267

¶ Distribución de los empleados de las entidades financieras de Grupo Banco Popular por categoría profesional, sexo y edad - 2013

CATEGORÍA PROFESIONAL	<30 AÑOS		DE 30 A 50 AÑOS		>50 AÑOS		TOTAL
	H	M	H	M	H	M	
Administrativo	175	262	386	460	919	207	2.409
Técnico	197	278	4.152	3.828	1.964	293	10.712
Directivo	16	2	1.656	466	523	19	2.682
TOTAL	388	542	6.194	4.754	3.406	519	15.803

¶ Número y tasa de nuevas contrataciones en el Grupo Banco Popular distribuidas por edad, sexo y región - 2013

REGIÓN		<30 AÑOS				DE 30 A 50 AÑOS				>50 AÑOS				TOTAL			
		H		M		H		M		H		M		H		M	
		Total	Tasa	Total	Tasa	Total	Tasa	Total	Tasa	Total	Tasa	Total	Tasa	Total	Tasa	Total	Tasa
España	Norte	7	10,29%	9	8,18%	5	0,30%	2	0,14%	-	-	-	-	12	0,40%	11	0,63%
	Centro	42	24,14%	32	15,53%	53	2,08%	29	1,47%	3	1,53%	-	-	98	2,40%	61	2,56%
	Sur	2	3,39%	4	4,76%	4	0,36%	2	0,22%	-	-	-	-	6	0,33%	6	0,58%
Portugal	Norte	2	16,67%	4	12,50%	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0,61%	4	2,82%
	Sur	2	6,90%	7	13,73%	1	0,20%	1	0,54%	-	-	-	-	3	0,51%	8	3,27%
EE.UU.	-	21	50,00%	14	28,57%	11	13,25%	28	19,86%	3	3,19%	12	12,77%	35	21,88%	54	19,01%
TOTAL		76	19,79%	70	13,16%	74	1,19%	62	1,30%	6	1,16%	12	2,31%	156	1,56%	144	2,48%

¶ Número y tasa de rotación en Grupo Banco Popular distribuidas por edad, sexo y región - 2013

REGIÓN		<30 AÑOS				DE 30 A 50 AÑOS				>50 AÑOS				TOTAL			
		H		M		H		M		H		M		H		M	
		Total	Tasa	Total	Tasa	Total	Tasa	Total	Tasa	Total	Tasa	Total	Tasa	Total	Tasa	Total	Tasa
España	Norte	1	0,99%	1	0,60%	32	1,81%	11	0,77%	25	1,87%	1	0,55%	58	1,81%	13	0,73%
	Centro	10	4,42%	9	2,89%	27	1,08%	26	1,39%	37	2,52%	4	2,16%	74	1,76%	39	1,64%
	Sur	1	1,11%	-	-	10	0,88%	4	0,48%	4	7,55%	-	-	15	1,18%	4	0,24%
	Otras (*)	-	-	-	-	1	25,00%	-	-	-	-	-	-	1	14,29%	-	-
Portugal	Norte	1	4,55%	-	-	2	0,71%	-	-	-	-	-	-	3	0,91%	-	-
	Sur	1	3,03%	1	1,47%	3	0,60%	1	0,61%	-	-	-	-	4	0,67%	2	0,83%
EE.UU.	-	4	11,76%	12	21,05%	13	14,77%	12	9,60%	2	6,67%	8	9,20%	19	12,50%	32	11,90%
TOTAL		18	3,56%	23	2,89%	88	1,40%	54	1,19%	68	2,28%	13	1,10%	174	1,78%	90	1,38%

(*) Si bien a 31.12.2013 no había ningún empleado ubicado fuera de las zonas Norte, Centro o Sur, el dato aquí representado refleja la baja a 31.12.2013 de un empleado que a 31.12.2012 estaba ubicado en otras zonas.

2.1.2. Gestión de personas

La gestión de personas consigue alcanzar un alto nivel de conocimiento y contacto con la plantilla gracias a una estructura descentralizada que comprende responsables de Recursos Humanos tanto en Servicios Centrales como en cada Dirección Territorial y Regional, una sistemática de comunicación continua a través de entrevistas y la implementación de herramientas y planes que facilitan la gestión entre empleados y Banco. Cada responsable de Recursos Humanos gestiona una media de 45 oficinas localizadas en un ámbito geográfico cercano a su propia ubicación, lo cual facilita el contacto y la comunicación permanente.

La entrevista de gestión es la principal herramienta del Banco para profundizar en el conocimiento de la plantilla. Se trata de una entrevista minuciosa, con una estructura normalizada cuyo resultado se plasma en un informe electrónico. Esto permite tratar la información resultante de la entrevista y actualizar la trayectoria profesional de cada empleado.

A lo largo de 2013, se han mantenido 7.000 entrevistas de gestión, lo cual supone el 50% de la plantilla perteneciente a las entidades financieras del Grupo en España. Además, se realiza regularmente la evaluación del desempeño por competencias a cada empleado, lo cual genera una oportunidad adicional para continuar conociendo a las personas, sus inquietudes y desarrollo profesional. Esta evaluación se encuadra dentro del Sistema de Evaluación del Desempeño cuyo detalle se expone más adelante en este anexo.

7.000
entrevistas de
gestión

La diversidad en Grupo Banco Popular

La diversidad es un valor clave en la gestión de los Recursos Humanos del Grupo. Por ello, se continúa con la iniciativa "Somos Diversidad", que persigue dar a conocer el compromiso adquirido con su integración como elemento que hace de los valores, capacidades y diferencias de cada empleado, el principal activo del Banco. En esta línea, se han definido cuatro líneas de actuación: igualdad de género, apoyo a la discapacidad, distintas generaciones y diversas nacionalidades.

Distribución de empleados con nacionalidad distinta a la española por categoría profesional, región y sexo - 2011/2013

ESPAÑA	2013				2012				2011				TOTAL
	H	%	M	%	H	%	M	%	H	%	M	%	
Administrativo	-	-	2	0,8%	3	0,8%	16	3,5%	-	-	-	-	21
Técnico	-	-	4	1,4%	20	0,5%	28	0,7%	1	0,1%	-	-	53
Directivo	1	6,3%	-	-	7	0,4%	2	0,4%	-	-	1	5,3%	11
TOTAL	1	0,3%	6	1,1%	30	0,5%	46	1,0%	1	0,0%	1	0,2%	85

PORTUGAL	2013				2012				2011				TOTAL
	H	%	M	%	H	%	M	%	H	%	M	%	
Administrativo	22	12,6%	55	21,0%	90	23,3%	64	13,9%	3	0,3%	3	1,4%	237
Técnico	19	9,6%	28	10,1%	635	15,3%	209	5,5%	66	3,4%	8	2,7%	965
Directivo	-	-	-	-	45	2,7%	15	3,2%	30	5,7%	2	10,5%	92
TOTAL	41	10,6%	83	15,3%	770	12,4%	288	6,1%	99	2,9%	13	2,5%	1.294

EE.UU.	2013				2012				2011				TOTAL
	H	%	M	%	H	%	M	%	H	%	M	%	
Administrativo	34	19,4%	50	19,1%	16	4,1%	64	13,9%	14	1,5%	49	23,7%	227
Técnico	10	5,1%	8	2,9%	39	0,9%	58	1,5%	14	0,7%	37	12,6%	166
Directivo	1	6,3%	-	-	21	1,3%	9	1,9%	7	1,3%	8	42,1%	46
TOTAL	45	11,6%	58	10,7%	76	1,2%	131	2,8%	35	1,0%	94	18,1%	439

El Banco es además empresa firmante del "Charter de la Diversidad", iniciativa europea que fomenta el compromiso de las organizaciones con los principios de inclusión de la diversidad y la antidiscriminación laboral, como elementos que garantizan la inclusión social y la eficacia de las organizaciones.

Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres

La igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres constituye un principio fundamental e irrenunciable cuya aplicación se refleja en todas las políticas y actuaciones del Grupo. Con este objetivo se firmó en 2008 el *Plan de Igualdad* que contempla 52 iniciativas:

- 20 medidas de acción positiva en forma de declaración de intenciones, cuyo objetivo es seguir impulsando la igualdad en materia de selección, formación, promoción y retribución.
- 32 medidas de conciliación, como una fórmula de apoyo para la consolidación de las políticas de igualdad, divididas en tres bloques: flexibilidad, bienestar y familia.

Además de estas medidas, el *Plan de Igualdad* contempla la creación de una Comisión de Igualdad encargada de velar por su cumplimiento y evaluar su desarrollo. Esta Comisión se ha reunido durante este ejercicio en 6 ocasiones para tratar, entre otros asuntos, el estado de las medidas y el diagnóstico de la plantilla en esta materia. En este sentido, es importante destacar que el Grupo consensua con carácter periódico su diagnóstico de situación con datos desde el punto de vista de género analizando los siguientes epígrafes:

- **Datos de la plantilla.** Análisis por género, edad, antigüedad, tipo de contrato, categoría profesional, ascensos, retribución, nuevas incorporaciones, bajas y evolución por puesto en red comercial.
- **Conciliación de la vida laboral y personal.** Evolución de medidas de flexibilidad, bienestar y familia, así como el análisis de medidas disfrutadas por género y la evolución de la inversión al respecto.
- **Formación.** Evolución de la participación en las acciones formativas por género y tipología de formación, así como las horas de formación impartidas.

Por otro lado, en materia de igualdad de oportunidades, Banco Popular es reconocido desde 2010 con el sello de Excelencia en Igualdad, certificado que el Ministerio de Sanidad y Política Social otorga a aquellas empresas que destacan en la aplicación de políticas de igualdad de trato y oportunidades. En 2013, se ha renovado dicha distinción por tercer año consecutivo y se ha entregado la documentación necesaria para optar a la nueva concesión por otros tres años prorrogables de año en año. Igualmente destacan las colaboraciones con otras entidades locales como el "Directorio de Empresas comprometidas con la igualdad", que elabora el Ayuntamiento de Gijón y que reconoce a Banco Popular como "Empresa comprometida con la Igualdad".



Sello de Excelencia en Igualdad del Ministerio de Sanidad y Política Social desde 2010

SENSIBILIZACIÓN EN IGUALDAD

En 2013, se ha llevado a cabo el lanzamiento del curso "Sensibilizando en Igualdad", incluido en el marco de la medida "Formación en materia de Igualdad", con los siguientes objetivos:

- Sensibilizar desde la perspectiva de género para conseguir la optimización y la rentabilización del capital humano en la empresa.
- Fomentar la igualdad de oportunidades para evitar situaciones de discriminación o exclusión por razón de género.
- Transmitir a todos los empleados del Grupo los logros en materia de igualdad de oportunidades y diversidad que ha conseguido la Entidad.
- Hacer llegar a todos los profesionales de la empresa las medidas puestas a su disposición para la conciliación de la vida personal y laboral.

Gracias a este curso formativo se ha conseguido reflexionar sobre la diversidad en el entorno de trabajo, poniendo en valor las ventajas y beneficios que conlleva la gestión de la diversidad en las empresas por su mejora en la competitividad y la adaptación a las nuevas necesidades del mercado global.



Los criterios sobre los que se sustenta la promoción son de carácter profesional y se basan en el mérito y capacidad mostrados por el empleado. La mayoría de los directivos son empleados que han desarrollado su carrera profesional dentro del Grupo y que, por méritos propios, y como consecuencia de la formación continuada y la experiencia del trabajo en equipo, han ascendido en su carrera profesional.

Distribución de empleados de las entidades financieras de Grupo Banco Popular en España con promoción por sexo - 2013

SEXO	PLANTILLA		ASCENSOS	
	Número	%	Número	%
Hombres	8.915	63,41%	584	58,40%
Mujeres	5.144	36,59%	416	41,60%
TOTAL	14.059	100%	1.000	100%

Todos los altos directivos que operan en España son de origen local. A 31 de diciembre de 2013, el Grupo contaba con un total de 2 Directores Generales, 7 Directores Generales Adjuntos y 26 Subdirectores Generales, todos ellos de nacionalidad española. En cuanto a Banco Popular Portugal, el máximo ejecutivo es de nacionalidad portuguesa y en el caso de Totalbank, español.

Distribución de empleados de las entidades financieras de Grupo Banco Popular desglosados por categoría profesional, sexo y edad - 2013

CATEGORÍA PROFESIONAL	<30 AÑOS		DE 30 A 50 AÑOS		>50 AÑOS		TOTAL
	H	M	H	M	H	M	
Técnico	197	278	4.152	3.828	1.964	293	10.712
Administrativo	175	262	386	460	919	207	2.409
Directivo	16	2	1.656	466	523	19	2.682
TOTAL	388	542	6.194	4.754	3.406	519	15.803

La promoción interna responde a una propuesta individualizada que es consensuada entre el responsable de negocio y Recursos Humanos, quien tiene la decisión final con el objetivo de preservar la uniformidad de criterios. Se valora para ello el potencial del empleado, su evaluación del desempeño, su movilidad funcional y geográfica y las necesidades de la organización, persiguiendo la mejor adecuación persona-puesto.

Distribución de empleados de las entidades financieras de Grupo Banco Popular en España desglosados por categoría profesional, sexo y región - 2013

REGIÓN	CATEGORÍA PROFESIONAL	HOMBRES	MUJERES
Norte	Administrativo	415	165
	Técnico	1.839	1.412
	Directivo	750	158
Centro	Administrativo	542	313
	Técnico	2.673	1.862
	Directivo	862	204
Sur	Administrativo	344	165
	Técnico	1.016	775
	Directivo	474	90
TOTAL		8.915	5.144

Cualquier oferta de empleo dirigida al mercado ha sido publicada previamente de forma interna, a través del espacio creado a tal fin en el Portal del Empleado, de modo que aquellos empleados que reúnan los requerimientos y competencias del puesto tienen prioridad sobre el candidato externo. De esta forma, se garantiza que los profesionales que se incorporan del mercado responden a perfiles que Banco Popular no tiene capacidad de cubrir internamente en el momento. Con ello, además de potenciar la transparencia en la gestión del capital humano, se logra que las posibilidades de crecimiento, desarrollo y movilidad funcional de la plantilla sean muy amplias.

Aquellos empleados identificados y calificados con alto potencial son segmentados y se lleva a cabo un seguimiento minucioso por parte de diferentes áreas de Recursos Humanos: Gestión de Personas, Responsables de Recursos Humanos Regionales/Territoriales, así como Formación y Desarrollo. Banco Popular define una política de compensación específica para este colectivo (retribución, beneficios, formación, etc..) que procura asegurar la vinculación y desarrollo de ese talento.

Desde 2011, el “Programa Impulsando Talento” potencia la creación de una cantera de futuros directivos de áreas especializadas que se identifiquen y vinculen tanto con el proyecto de desarrollo de la Entidad, como de sus valores corporativos. Por ello, va dirigido a recién licenciados universitarios con titulación de postgrado y sin experiencia profesional, procedentes de distintas universidades y escuelas de negocio, con un expediente académico destacado y alto nivel de idiomas. Estas personas inician su carrera en el Banco después de un exigente proceso de selección.

Sistema de Evaluación del Desempeño

Banco Popular cuenta con un modelo de Evaluación del Desempeño por Competencias que se utiliza para valorar personas, formarlas y desarrollarlas, con el fin de diferenciar así su retribución. Este sistema permite medir el nivel de desempeño con el que cada profesional ejerce su puesto en una etapa de su carrera concreta o, si procede, reclasificarlo a una etapa diferente atendiendo a los indicadores resultantes de la evaluación. Durante 2013, han sido evaluadas 6.301 personas, lo que supone un 43% de la plantilla de las entidades financieras del Grupo en España y un aumento de más de 10 puntos porcentuales respecto a 2012.

◦ Distribución de empleados de las entidades financieras del Grupo Banco Popular en España evaluados mediante el Sistema de Evaluación del Desempeño por categoría profesional y sexo - 2013

CATEGORÍA PROFESIONAL	HOMBRES		MUJERES	
	Evaluaciones	%	Evaluaciones	%
Administrativo	674	51,81%	312	48,52%
Técnico	2.536	45,88%	1.959	48,38%
Directivo	680	32,60%	140	30,97%
TOTAL	3.890	43,43%	2.411	42,62%

Las competencias analizadas en el Sistema de Evaluación del Desempeño tienen diferentes pesos en su impacto en el resultado de la evaluación, pero también se valora en ese resultado los conocimientos de las diferentes áreas del Banco por parte de la persona y su movilidad funcional y geográfica, así como su potencial.

La evaluación del desempeño por competencias, que se realiza a través del Portal del Empleado, además de ser una importante herramienta de comunicación de los equipos del Grupo, sirve para:

- **Valorar personas**, ubicando a cada una en su puesto y correspondiente etapa profesional.
- **Formar y desarrollar personas**, mejorando la adecuación persona-puesto en base a los requerimientos del puesto y al perfil competencial obtenido. También fruto de la evaluación se define un plan de desarrollo entre evaluador y evaluado y, si es necesario, unos itinerarios formativos acordes al desarrollo de competencias derivado de la evaluación.
- **Retribuir y diferenciar el nivel de contribución de cada persona**, estableciendo el estándar de desempeño junto con la posición relativa de cada persona respecto a la referencia establecida para su puesto. Esta información también influye en la revisión de su complemento voluntario, si procede.

La evaluación consta de una fase abierta en la que, tanto evaluador como evaluado, pueden compartir opiniones sobre la misma. Dicha evaluación servirá de referente para adecuar el comportamiento del empleado con lo que se espera de él, constituyendo así tanto una herramienta de comunicación interna de la organización, como una palanca para la gestión del cambio.

2.1.3. Remuneración

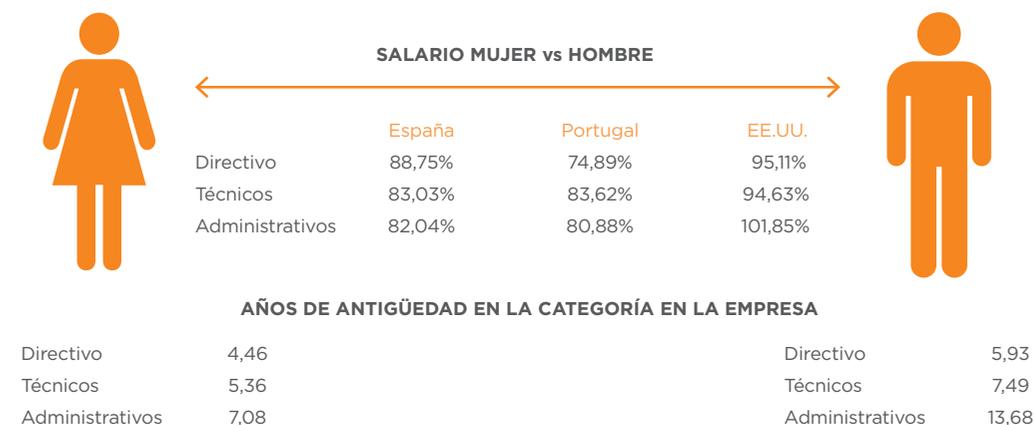
La política retributiva está alineada con la estrategia de negocio y tiene como objetivo retribuir mejor a cada empleado, de forma más equitativa y competitiva. El sistema retributivo, de aplicación en todos los bancos y sociedades del Grupo en España incide en el concepto de compensación total, que supera claramente al concepto de retribución.

Características del sistema de retribución



Además de la retribución y sus diferentes variables, se completa la remuneración dineraria del empleado con un conjunto de beneficios sociales y financieros que son traducibles en retribución en efectivo. También existe una parte intangible que se ofrece dentro del plan de compensación y que funciona como fuente de atracción y vinculación del talento: desarrollo y entorno.

En definitiva, Banco Popular considera que la retribución debe formar parte importante del conjunto de elementos que consigan que las personas que trabajan en la Entidad se encuentren altamente comprometidas, pero no es el factor clave para obtener el compromiso de los empleados.



Los salarios base de los empleados para cada una de las categorías profesionales están regulados por el Convenio Colectivo, siendo idénticos para hombres y mujeres tanto en la categoría de técnicos como de administrativos, de modo que no existe ninguna discriminación salarial por razón de sexo. El salario inicial para empleados de nuevo ingreso, establecido también en el Convenio Colectivo, es de 1.345,96 euros brutos mensuales; 2,09 veces más elevado que el salario mínimo interprofesional (645,30 euros mensuales).

La diferencia de ratio de salario mujer/hombre guarda relación directa con el tiempo de permanencia en la categoría profesional (directivo, técnico o administrativo). Se trata por tanto de una diferencia salarial derivada de los complementos y no del salario base, puesto que el salario base por categoría profesional para hombres y mujeres es igual. Esta relación igualitaria se mantiene en todas las localizaciones donde el Grupo Banco Popular mantiene su actividad.

Retribución flexible

El sistema de retribución flexible, puesto a disposición de todos los empleados del Grupo en España con contrato indefinido, ha tenido una acogida muy positiva desde su lanzamiento en noviembre de 2011. Este sistema, cuya actualización es anual, permite al empleado de forma voluntaria, destinar parte de su salario a comprar o contratar determinados productos o servicios, en función de sus necesidades personales y familiares, con ventajas fiscales y precios más económicos que los del mercado.

La información del *Plan de Retribución Flexible*, la descripción de los productos y proveedores de este sistema, así como el simulador que facilita la adhesión al mismo, se presentan en el Portal del Empleado. El periodo de contratación masivo se abre en noviembre de cada año para los 3 productos -seguro médico, compra de ordenadores y guardería-, para lo cual se pone en marcha una amplia campaña de comunicación interna utilizando canales masivos con el fin de llegar a toda la plantilla. En 2013, se han adherido 3.796 empleados, 786 más que en 2012, lo que supone un incremento del 26%.

26%

más de empleados adheridos al sistema de retribución flexible

2.1.4. Beneficios sociales

Respecto a los beneficios sociales para empleados, existe una *Guía de beneficios sociales para empleados del Grupo y sus familiares*, que se actualiza y revisa periódicamente, concediéndose cada medida discrecionalmente por Banco Popular.

Entre estos beneficios destacan, entre otros, el disfrute de tipos de interés preferentes, tanto en los préstamos como en la remuneración de los depósitos, exención de comisiones en productos y operaciones bancarias, subvenciones para cursar estudios superiores, así como los préstamos con tipo de interés preferencial para cursar estudios de postgrado.

En definitiva, son beneficios que el empleado puede fácilmente traducir en ahorro económico y que suponen un incremento, en muchos casos significativo, de su retribución dineraria. Este tipo de medidas son uno de los aspectos mejor valorados por los empleados.

Conciliación de la vida personal y laboral: *Plan Concilia*

Anticipándose a la Ley de Igualdad de 2008 y promovido por la Alta Dirección, el Banco creó en 2005 el *Plan Concilia*, consensuado con la totalidad de los representantes de los trabajadores y pionero en el sector. Gracias a este plan, el empleado puede solicitar una medida de conciliación libremente, sin necesidad de autorización por parte de su responsable y recibiendo una atención individual y específica por parte de la Oficina de Compensación y Beneficios, si así lo requiriese.

Los empleados tienen acceso a 32 medidas de conciliación cuya finalidad es facilitar la conciliación de su vida personal y laboral. Las medidas se gestionan por la Oficina de Compensación y Beneficios siendo su concesión, en la mayoría de los casos, inmediata debido a la automatización del proceso. Las medidas más solicitadas han sido las siguientes:

- Días de libranza por fidelidad.
- Cheques guardería.
- Semanas adicionales retribuidas por maternidad.

Desde 2005, se han gestionado más de 23.600 peticiones, habiéndose tramitado en este ejercicio 4.792. El *Plan Concilia* ha supuesto, en este ejercicio, una inversión de más de 3,2 millones de euros y más de 19 millones de euros desde su puesta en marcha.

3,2

millones de euros
invertidos en *Plan
Concilia*





- Ampliación del disfrute del período vacaciones
- Cobertura por bajas maternales
- Días adicionales por cesárea
- Días de libranza por fidelidad y vinculación
- Excedencia formativa
- Excedencia para el cuidado de familiares
- Excedencia para el cuidado de hijo menor de 3 años
- Excedencia solidaria
- Licencia no retribuida por adopción en el extranjero
- Licencia retribuida a madres de trillizos o hijos con discapacidad
- Semanas adicionales retribuidas



- Flexibilidad durante la primera semana del curso escolar
- Flexibilidad horaria por hijos menores 6 años
- Horario continuado por hijos hasta los 3 años
- Horario especial en el último mes embarazo
- Reducción de jornada por cuidado de familiares
- Sustitución hora lactancia por licencia
- Licencia no retribuida para técnicas de reproducción asistida



- Anticipo para adopciones
- Ayuda especial a empleados/as con discapacidad
- Ayuda familiar para situaciones especiales
- Cheques guardería
- Complemento maternidad/paternidad
- Anticipo para necesidades de personas dependientes con discapacidad



- Formación en materia de igualdad

Planes de pensiones

Los compromisos para cubrir las contingencias de jubilación, fallecimiento e invalidez de la plantilla de los bancos del Grupo en España se encuentran totalmente exteriorizados e instrumentados mediante planes de pensiones del sistema de empleo y pólizas de seguro complementarias. Dichos compromisos se recogen en mayor detalle en la Nota 15p) del *Informe Anual 2013*.

846

millones de euros en el Plan de Pensiones de Empleados del Grupo

La existencia de planes de pensiones de empleo en Banco Popular Español, Targobank y bancopopular-e implica la participación de los trabajadores en su gestión, a través de sus respectivas comisiones de control. Europopular Integral es el fondo en el que se encuentran integrados los planes de pensiones de empleo existentes en el Grupo. Al cierre de 2013, contaba con un patrimonio de 846 millones de euros, 12.934 partícipes y 2.041 beneficiarios.

Por otra parte, con motivo de la operación de fusión por absorción de Banco Pastor, en mayo de 2013, la Dirección del Grupo Banco Popular suscribió con la representación legal de los trabajadores un acuerdo para la convergencia y homologación de todos los compromisos por pensiones instrumentados en el Plan de Pensiones de los Empleados de Banco Pastor, tras lo que se procedió a su completa integración en el Plan de Pensiones de los Empleados de Banco Popular.

2.1.5. Formación

El desarrollo de los profesionales es una pieza clave para hacer frente a los retos de negocio. Por ello, la misión de la Oficina de Formación y Desarrollo es potenciar un modelo de mejora profesional continua, teniendo en cuenta el modelo de negocio, la cultura corporativa y la adaptación al entorno. Las principales áreas de actuación del departamento son las siguientes:

- Planes de formación según función, puesto y responsabilidad.
- Formación destinada al desarrollo del negocio y áreas especializadas.
- Formación dirigida al desarrollo de la carrera y potencial profesional.

La subvención recibida en este ejercicio de la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo, entidad perteneciente al Sector Público Estatal, ha sido de 1,57 millones de euros, frente a los 1,41 millones del año anterior, habiendo dispuesto hasta diciembre de 0,72 millones de euros en concepto de ayudas para formación.

Horas de formación de empleados por categoría profesional y sexo - 2013

	CATEGORÍA PROFESIONAL			SEXO	
	Administrativo	Técnico	Directivo	Hombre	Mujer
Promedio de horas	65,40	21,78	22,88	25,51	32,34
Total de horas impartidas	127.142	208.541	58.064	227.403	166.344



Principales acciones formativas en materia de Responsabilidad Corporativa

En 2010, Banco Popular definió el primer *Plan Transversal de Formación en RC* para el periodo 2011-2013 con el objetivo de enmarcar todas las iniciativas formativas que se venían realizando, así como las previstas para el futuro, en un programa sistemático y plurianual que trasladase los contenidos vinculados a la política de RC a la mayor parte de la plantilla del Grupo.

Con la finalidad de continuar con esta actuación, se ha definido el *Plan Transversal de Formación en RC 2014-2016* dirigido a todos los empleados del Grupo, con el doble objetivo de continuar con la formación en materia de RC y sensibilizarles sobre las implicaciones del desarrollo de la actividad del Banco en su entorno social y ambiental. De esta manera, se pretende que estén informados acerca del contenido y los avances de la Política de RC del Grupo y se involucren en el desarrollo de la misma.

Nuevo *Plan Transversal de Formación en RC 2014-2016*

Entre las principales acciones formativas en materia de Responsabilidad Corporativa, destacan las siguientes:

- **Código de Conducta.** En el *Código de Conducta* se recogen las principales pautas de comportamiento a tener presente como empleados de Grupo Banco Popular, más una *Guía de Principios de Actuación* para la prevención de riesgos penales. A fin de facilitar su conocimiento por parte de los empleados, se ha habilitado una cápsula formativa al respecto.
- **Prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.** En esta materia, se ha puesto a disposición de toda la plantilla materiales formativos a través del *Código de Conducta* así como mediante el Portal de Formación. La cápsula formativa sobre prevención del blanqueo de capitales difunde aspectos relevantes sobre la política de admisión de clientes del Grupo y las obligaciones de colaboración y confidencialidad en esta materia.

◦ Distribución de los empleados del Grupo Banco Popular en España que recibieron formación en la materia por categoría profesional y región - 2013

REGIÓN	CATEGORÍA PROFESIONAL	NÚMERO	TOTAL
Norte	Administrativo	48	8,28%
	Técnico	244	7,51%
	Directivo	54	5,95%
Centro	Administrativo	36	4,21%
	Técnico	153	3,37%
	Directivo	35	3,28%
Sur	Administrativo	48	9,43%
	Técnico	190	10,61%
	Directivo	43	7,62%
TOTAL		851	7%

Durante 2013, han recibido formación específica en esta área 851 empleados, de los que un 7% eran administrativos y técnicos, mientras que un 6% eran directivos. Todos ellos suponen un 6% de la plantilla total de Grupo Banco Popular.

- **Gestión de la Responsabilidad Corporativa.** Desde 2010, se hace llegar a los nuevos empleados un pack de bienvenida con información corporativa donde se incluye un módulo sobre la Política de Responsabilidad Corporativa y las diferentes actuaciones que el Banco desarrolla en esta materia.

Además, en el Programa de Desarrollo de Directivos, se incluye una sesión teórica y práctica en materia de RC con el objetivo de que este colectivo se sienta informado y participe del compromiso del Grupo con el desarrollo de su actividad conforme a los principios de la RC, resaltando la importancia de su actuación para la competitividad de la Entidad.

- **Curso de Educación Financiera impartido por los empleados.** El objetivo es formar a colectivos de baja bancarización, principalmente personas con discapacidad o en riesgo de exclusión, sobre temas genéricos de la actividad bancaria. La acción formativa se ha llevado a cabo bajo el Programa de Voluntariado Corporativo y son los voluntarios quienes elaborarán el contenido de los cursos y los impartirán a los beneficiarios.
- **Observancia de los Derechos Humanos.** Se han desarrollado acciones formativas para 172 personas -un 1,22% de la plantilla-, alcanzando un total de 6.635 horas. Además, desde 2011, el Portal de Formación pone a disposición de todos los empleados un vídeo explicativo sobre la *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Finalmente, el 100% del personal de seguridad tiene formación en aquellos aspectos de los Derechos Humanos que resultan de especial interés en el desempeño de sus labores.

2.1.6. Comunicación y participación

Comunicación interna

El contacto con los empleados del Grupo es directo, fluido y constante. Se propicia por tanto la comunicación a través de canales corporativos internos –Canal Popular, Revista corporativa *Más Popular*, Intranet, Portal del Empleado, Buzón del Empleado...-, pero también a través de la comunicación bidireccional dentro de los equipos.



El boletín electrónico *Canal Popular*

Boletín informativo que se distribuye a través del correo electrónico a los empleados en España y que proporciona información de interés sobre la organización. Cuenta, además, con una sección específica de RC, desde donde se informa de las novedades en esta materia.



Intranet

Permite el acceso y el conocimiento a toda la información sobre los asuntos más relevantes que afectan a la gestión del Banco como las reuniones de la Dirección General, los comunicados comerciales o el lanzamiento de nuevos productos.



La revista *Más Popular*

La revista corporativa se hace llegar a toda la plantilla del Grupo en España, Portugal y Estados Unidos con una periodicidad trimestral. Editada en papel y disponible en versión digital desde 2009, *Más Popular* permite al empleado profundizar en su conocimiento sobre la Entidad.



El Portal del Empleado

Es un canal esencial para la comunicación con los empleados y sus familias. Dividido en dos áreas –“Personal” y “Club”- ofrece información profesional y extraprofesional a la plantilla. El portal cuenta además con una sección específica de RC, ampliada desde 2010 con la iniciativa “Somos Diversidad”.



+ Informados

Foro de discusión en el que los empleados comparten su experiencia profesional y sus propuestas de mejora, con independencia de las barreras geográficas u organizativas.



El Buzón del Empleado

Las consultas del Buzón del Empleado tratan, principalmente, sobre temas relacionados con Recursos Humanos, formación y administración de personal. Durante 2013, se han recibido 439 sugerencias en este buzón, 391 en 2012.



Club del Popular

Es un espacio en Internet dirigido a un colectivo de más de 6.000 personas formado por los empleados jubilados y prejubilados del Grupo. Incluye, igualmente, una sección específica de RC cuyo cometido es informativo y participativo.

MÁS INFORMADOS, LA REFERENCIA INFORMATIVA DE LOS EMPLEADOS SOBRE LA ACTUALIDAD BANCARIA



Conscientes de la falta de tiempo y la importancia del acceso a las noticias del día a día por parte de los empleados, se ha creado (+) *Informados*, un espacio en la Intranet para responder precisamente a este objetivo primordial.

Este nuevo canal de información, se divide en tres secciones diferenciadas:

- **Últimas preguntas.** Se trata de la sección más relevante ya que es en la que los empleados tienen la oportunidad de formular sus preguntas sobre los temas económicos y financieros que les interesan. Estas preguntas son contestadas por profesionales del Banco expertos de cada materia.
- **Al minuto.** Engloba la actualidad informativa del Banco.
- **A fondo.** Incluye documentos con argumentos corporativos sobre diversos temas de actualidad.

Relaciones sindicales

La libertad de asociación y afiliación es un derecho de cada persona. Grupo Banco Popular, consciente del respeto que debe a sus empleados, facilita los elementos necesarios para que puedan ejercer sus derechos como tales en todos los países en los que opera.

El Convenio Colectivo de Banca, de aplicación a toda la plantilla -99,74%-, a excepción de la Alta Dirección, establece que “las relaciones laborales de las empresas deben estar presididas por la no discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión o cualquier circunstancia personal o social”. Cualquier modificación de las condiciones de trabajo de carácter colectivo que tuviera la consideración de sustancial, debería ir precedida de un período de consultas con los representantes de los trabajadores, cuya duración no podría ser inferior a quince días, con el objetivo de negociar de buena fe entre las partes y poder alcanzar un acuerdo satisfactorio.

La Dirección del Grupo mantiene contacto continuo y permanente con la representación sindical, que se canaliza a través de la Oficina de Relaciones Sindicales, mesa permanente de información, negociación y contacto en ambas direcciones. Los representantes sindicales pueden plantear ante ella cualquier aspecto de índole laboral o relacionado con la evolución del Grupo. Se fomenta así un diálogo abierto que permite informar a tiempo y gestionar adecuadamente las posibles diferencias.

El Grupo Banco Popular en España cuenta con 677 representantes sindicales, incluyendo los provenientes de Banco Pastor, mientras que en Banco Popular Portugal son 3 los representantes sindicales. En Estados Unidos, los empleados son libres de pertenecer a sindicatos, pero no existe estructura sindical organizada; el tamaño de Totalbank facilita, no obstante, la participación e información de sus empleados.

El Comité Estatal de Seguridad y Salud (CESS)

Este comité, de acuerdo con la normativa vigente, está compuesto con carácter paritario por representantes de la empresa y de los trabajadores y se encarga del seguimiento en materia de salud laboral y prevención de riesgos. El 94,90 % de la plantilla del Grupo se encuentra representada por dicho Comité. Durante 2013, en el CESS se ha integrado el nuevo Banco Pastor y se ha incorporado un delegado de Targobank.

2.1.7. Seguridad y salud

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales gestiona todos los aspectos relacionados con la identificación de estos riesgos en los centros de trabajo, la formación a empleados, la vigilancia de la salud y la elaboración de planes de emergencia y evacuación.

En 2013, se ha aprobado el *Plan de Prevención de Riesgos Laborales 2013-2018*, que tiene como objeto integrar todas las actuaciones relativas a esta materia dentro de un marco definido por la política preventiva del Grupo. Esta política se completa con la creación de un *Manual de Gestión de la Prevención*, que incluye procedimientos de trabajo e instrucciones operativas en prevención de riesgos laborales. A todos los empleados de nuevo ingreso se les hace entrega de dicho manual, que figura asimismo en el Portal del Empleado.

Nuevo *Plan de Prevención de Riesgos Laborales RC 2013-2018*

Se ha continuado durante 2013 con la labor de implementar los distintos equipos de emergencia y evacuación de nuestros edificios, con su formación correspondiente, y los preceptivos simulacros de evacuación. Con ellos se pretende que los empleados se habitúen a utilizar las salidas de emergencia y aprendan a mantener unas normas de conducta que, en caso de emergencia, les permitan efectuar una evacuación de forma ordenada y rápida, así como comprobar la aplicación de los planes de emergencia y el correcto funcionamiento de los medios disponibles.

Evaluaciones de riesgos

En 2013, se han efectuado 244 evaluaciones de riesgo, frente a las 204 del año anterior. Los datos recogidos en las evaluaciones se difunden a través del Portal del Empleado. Desde 2006, año de inicio de aplicación de este método de evaluación, se han efectuado 2.738 evaluaciones.

Formación en Prevención de Riesgos Laborales

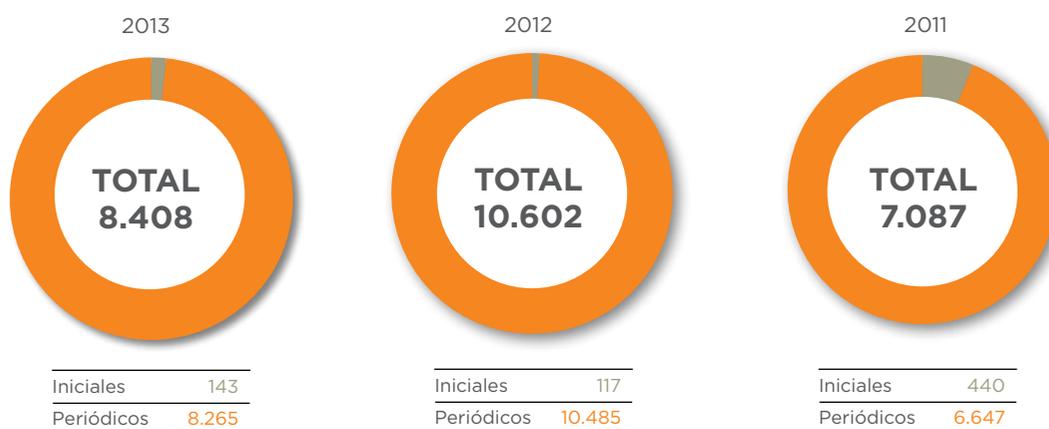
El *Plan de Formación en Prevención de Riesgos Laborales* se ha aplicado mediante cursos presenciales distribuidos en un módulo para nuevos ingresos, impartido en las jornadas de "Sucursal Piloto" y en el módulo para interventores, en los cursos de nuevos interventores y de reciclaje periódico.

Periódicamente, se imparten cursos de actualización para los miembros del equipo de emergencia en los edificios del Grupo, así como cursos específicos en materia de primeros auxilios. Durante 2013, 476 empleados han recibido diferentes tipos de formación en esta materia. La formación en riesgos laborales se completa, desde 2009, mediante una cápsula *on-line* incluida en el Portal de Formación, realizada en 2013 por 454 empleados.

Vigilancia de la salud y accidentalidad laboral

El Grupo lleva a cabo diferentes actuaciones dirigidas a la vigilancia de la salud y la prevención de la accidentalidad laboral. Desde 2010, Banco Popular es además firmante de la *Carta Europea de la Seguridad Vial*, plataforma que tiene por objeto disminuir la siniestralidad en las carreteras europeas.

Reconocimientos médicos realizados en las empresas de Grupo Banco Popular en España - 2011/2013 (*)



(*) El aumento de reconocimientos médicos periódicos de 2012 respecto al resto de los años informados se debe a la inclusión de los reconocimientos realizado a los empleados procedentes de Banco Pastor.

Empleados con derecho a permiso parental - 2013

	HOMBRES	MUJERES
Número de empleados con derecho a permiso parental	386	342
Número de empleados que ejercieron ese derecho	365	336
Número de empleados que, tras ejercerlo, se reincorporaron al trabajo	363	320
Tasa de reincorporación al trabajo tras ejercer el derecho a permiso parental	99,45%	95,24%
Número de empleados que, un año después de una baja parental, siguen en la organización	344	354
Tasa de retención de empleados	88%	100%

Accidentes de trabajo de empleados de Grupo Banco Popular en España - 2013

	HOMBRES				MUJERES				TOTAL
	Norte	Centro	Sur	TOTAL	Norte	Centro	Sur	TOTAL	
Accidentes totales	38	65	22	125	35	52	21	108	233
Accidentes sin baja	18	41	12	71	17	28	10	55	126
Accidentes con baja	20	24	10	54	18	24	11	53	107
Jornadas laborables totales perdidas	879	563	374	1.816	519	532	150	1.201	3.017

Volumen y tipología de absentismo de Grupo Banco Popular en España por sexo y región - 2012

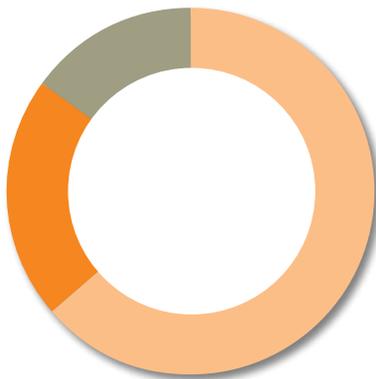
	HOMBRES				MUJERES				TOTAL
	Norte	Centro	Sur	TOTAL	Norte	Centro	Sur	TOTAL	
Bajas totales	639	621	348	1.608	561	651	373	1.585	3.193
Nuevas bajas	594	582	325	1.501	522	617	354	1.493	2.994
Altas	567	553	318	1.438	507	597	332	1.436	2.874
Jornadas laborables totales perdidas	19.822	18.289	10.016	48.126	14.199	15.500	9.246	38.946	87.072
Índice de accidentes	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
Índice de días perdidos	0,386	0,263	0,332	0,319	0,488	0,373	0,532	0,442	0,364
Índice de absentismo	2,895	1,972	2,490	2,391	3,658	2,799	3,994	3,317	2,731

2.2. DIMENSIÓN SOCIAL EXTERNA: INVERSIÓN SOCIAL

Banco Popular ha continuado asumiendo su cuota de responsabilidad ante la sociedad siendo fiel a sus principios. A este respecto, desarrolla su actividad con transparencia en la gestión de los recursos, aplicando criterios de calidad y extrapolando su modelo de negocio a los principios de inversión social. La inserción sociolaboral de las personas en riesgo de exclusión, la igualdad de oportunidades y el apoyo a la mujer, el desarrollo personal y comunitario y, sobre todo la educación, constituyen los pilares básicos de la actividad social que lleva a cabo el Banco.

Durante el ejercicio 2013, se han destinado a la acción social 5,3 millones de euros, sin contar otras ayudas como las contribuciones en especie o el coste atribuido a las financiaciones preferentes. La cuantía de la inversión social se ha visto afectada durante los dos últimos años por las circunstancias especiales que ha atravesado el sector financiero en nuestro país y que han tenido su reflejo en las cuentas de resultados de Banco Popular.

↑ Distribución de la acción social de Banco Popular (miles de euros) - 2013



3.337 Acceso a educación de calidad

1.302 Promoción del progreso cultural y socioasistencial

705 Integración de personas con discapacidad

2.2.1. Fundación Banco Popular

La Fundación Banco Popular canaliza y ordena la acción social del Banco con total separación de su actividad comercial y de acuerdo con la forma en que la entidad entiende que debe llevarla a cabo: sin promover ninguna iniciativa pero ayudando a quien la promueve. Su labor pasa por contribuir al desarrollo de proyectos sostenibles, encaminados a reparar el tejido empresarial y a facilitar el acceso a la educación a aquellas personas que no puedan hacerlo por falta de recursos, ya que serán ellos quienes asuman a su vez la responsabilidad de contribuir a la recuperación económica.

La Fundación sólo actúa ante petición de parte, como último recurso y sin publicidad. Por ello, no contempla acciones de patrocinio o mecenazgo, ni se sostiene ninguna iniciativa o actividad de forma continuada. Con el fin de que no se dependa de una ayuda sistemática, se seleccionan proyectos sostenibles y viables en su funcionamiento económico y técnico. Normalmente, las ayudas de la Fundación se canalizan a través de préstamos reembolsables.

Las dotaciones que recibe la Fundación se gestionan de forma autónoma y se destinan en su totalidad al cumplimiento de sus fines sociales, en la medida en que no soporta ningún gasto de gestión ni operativo. El Convenio firmado entre el Banco y la Fundación en 2008, renovado durante 2013, ha ratificado las líneas generales de acción social que el Grupo ha venido siguiendo durante los últimos años y ha garantizado los recursos suficientes para su continuidad.

📍 Líneas de acción social de la Fundación Banco Popular



Promoción del progreso, cultural y socioasistencial.

Dirigida a personas y colectivos en riesgo de exclusión, especialmente en países en vías de desarrollo. Se hace efectiva mediante programas de acceso a microcréditos y otras iniciativas encaminadas a mejorar las condiciones educativas, sociales y sanitarias.



Acceso a educación de calidad

Orientada a proveer de acceso a la educación a personas que, con capacidad suficiente, carecen de medios económicos para completar su formación. Se presta especial atención a los proyectos que facilitan la inserción laboral.



Integración de personas con discapacidad

Establecida para fomentar la integración sociolaboral de personas con capacidades diferentes a través de proyectos asistenciales, formación del voluntariado y sensibilización de agentes sociales.

2.2.2. Proyectos más significativos

A través de la Fundación Banco Popular, en 2013, se han puesto en marcha 94 proyectos de diverso alcance, 42 de los cuales se han desarrollado en España y 52 en el extranjero –los programas de cooperación y desarrollo se han llevado a cabo en África y Latinoamérica principalmente-. En Portugal, Banco Popular ha colaborado en 14 proyectos que van desde la concesión de ayudas a estudiantes excelentes, a la donación de material informático y acciones de voluntariado para organizaciones solidarias.

Por su parte, Totalbank concedió 41.850 dólares en donativos a diferentes asociaciones benéficas del Estado de Florida (EE.UU.), participando en proyectos vinculados con la educación financiera, el desarrollo del espíritu empresarial del entorno y la defensa de la infancia, minorías étnicas y jóvenes emprendedores. Además Totalbank es miembro activo de una decena de organizaciones no lucrativas que, entre otros fines, trabajan por el desarrollo económico, la salud y la igualdad de oportunidades en diferentes condados del sur de Florida.

📍 Mapa de inversión social de la Fundación Banco Popular - 2013



Se resumen a continuación algunos de los proyectos más significativos desarrollados en 2013 con el apoyo de la Fundación Banco Popular:

- **Integración sociolaboral de personas con discapacidad (Camporrells, Huesca).** La Fundación Crisálida se constituyó en 2009 con la voluntad de ayudar a la integración de personas con discapacidad intelectual. Desde entonces ha participado en diversas iniciativas realizando actos culturales, artísticos y deportivos. Durante 2013, el Banco Popular ha prestado su apoyo a la puesta en marcha de un horno de pan en la localidad aragonesa de Camporrells, donde está ubicada la sede de la Fundación. En el obrador, con la ayuda de dos monitores, se forman diariamente seis personas.
- **Alojamiento y manutención de mujeres en riesgo de exclusión (Bilbao, Vizcaya).** En 2007 nace la Fundación Osatu como respuesta a la necesidad de contar con un recurso de acogida a mujeres inmigrantes embarazadas carentes de una red socio-familiar de apoyo. El objetivo es que estas mujeres alcancen una autonomía que les permita, a ellas y a los menores a su cargo, evitar la exclusión social mediante la adquisición de competencias personales y laborales, facilitándoles un alojamiento digno desde el que trabajar el resto de los aspectos carenciales detectados. Banco Popular colabora con Osatu proporcionándole soporte de liquidez para ajustar cobros y pagos reales.
- **Acceso a la educación de calidad (Akassato, Benín).** El proyecto apoyado por el Banco Popular forma parte de un programa más amplio de promoción integral de la infancia y la juventud a través de la educación. Está dirigido concretamente a facilitar a los jóvenes el acceso a una formación académica que favorezca su inserción en el mundo laboral. En el proceso, se ha procurado fomentar la participación de las niñas de manera paritaria con el fin de integrarlas en esta oportunidad educativa para su futuro.
- **Formación profesional de jóvenes y adultos (Lisboa, Portugal).** Banco Popular colaboró con la Associação Portuguesa de Cultura e Desenvolvimento (APCD) en el desarrollo de un proyecto de recuperación de un inmueble en Lisboa, con el objeto de destinar el mismo a la formación profesional y a la constitución de un Banco de Alimentos. El Banco, a través de esta iniciativa, presta su apoyo para que los jóvenes puedan formarse en disciplinas como cocina, restauración, enología, nutrición, higiene, geriatría, cuidados humanos, informática, inglés, etc., con la intención de que sean capaces de atender de manera profesional a aquellas personas mayores que lo necesiten.

Créditos a la excelencia académica

Conscientes de las crecientes dificultades económicas de los jóvenes para acceder a la formación universitaria, Banco Popular ha continuado desarrollando el programa de Créditos a la Excelencia Académica a través de acuerdos con diferentes Universidades españolas y extranjeras, que tiene como objetivo que, aquellos estudiantes con talento y sin recursos económicos suficientes, puedan acceder a una formación académica superior. Se incentiva además el rendimiento de los universitarios, de modo que la ayuda que reciba el estudiante esté relacionada con el mejor aprovechamiento de los estudios iniciados.

Los estudiantes que pueden optar a estas ayudas deberán contar con una nota de Bachillerato que destaque por encima de la media, y acreditar que no cuentan con recursos económicos suficientes para afrontar sus estudios. En cuanto a las ayudas económicas, la entidad asume los costes de formalización de los créditos como, por ejemplo, la comisión de apertura y subvenciona el 100% de los intereses de los importes concedidos dentro del Programa a aquellos alumnos admitidos que aprueben todas sus asignaturas dentro de la convocatoria ordinaria o extraordinaria. En función de la nota media de cada curso y de la carrera cursada, al finalizar el año académico se amortizará parcialmente el préstamo en un porcentaje que oscila entre el 25 y el 75%.

Durante el curso académico 2012/2013, el programa ha contado con un total de 511 beneficiarios y se han bonificado sus créditos por importe de 2,1 millones de euros.

193
beneficiarios más del Programa de Créditos a la Excelencia

29%
de incremento en las bonificaciones de los créditos

BANCO POPULAR IMPULSA LOS MICROCRÉDITOS

Banco Popular apoya la bancarización de determinados colectivos en riesgo de exclusión a través de los microcréditos, destinando a su desarrollo 130.200 euros, lo que supone un 2,44% de la inversión social en 2013. Entre estas iniciativas, durante el presente ejercicio, destacan dos proyectos:

Bancos comunales para mujeres (Quetzaltenango, Guatemala)

Este proyecto, que se desarrolla a través de FUNDAP, consiste en la organización de un grupo de mujeres que, residentes en una misma comunidad, deseen impulsar una actividad económica. Cada mujer desarrolla su plan de negocio apoyada por los miembros de su familia y por la asesora local de FUNDAP, presentando sus requerimientos de financiación ante su grupo. El plan de inversión es evaluado por la asesora y por el resto de participantes, de forma que de manera conjunta se formulen las enmiendas oportunas. Si cada iniciativa empresarial se califica como viable, el grupo entero formaliza su solicitud de crédito.

Estas mujeres, especialmente aquellas con escasos recursos que residen en el área rural, no cuentan con garantías reales que respalden sus solicitudes, por lo que cada una actúa como garante del resto. Cuando el grupo recibe la financiación correspondiente y cada mujer realiza su inversión, FUNDAP lleva a cabo acciones de seguimiento, asesoría y capacitación continua, lo que estimula tanto el crecimiento individual como colectivo.

Banco Popular ha contribuido en 2013 a la concesión de 5 bancos comunales con 114 beneficiarias, por un valor equivalente a 25.000 euros y un promedio de 22 usuarias por banco. La cartera de microcréditos rotó dos veces en el año, con un promedio en la cuantía de los préstamos de 4.900 euros, 20 beneficiarias por banco Comunal y 250 euros por beneficiaria a un plazo de 6 meses. La tasa de morosidad fue del 1,53%.



Integración laboral de personas sin acceso al sistema financiero (Asunción, Paraguay)

El Banco colabora con Fundación Microsol en el desarrollo de los asentamientos urbanos y suburbanos más pobres de Asunción, posibilitando que los microempresarios puedan trabajar y sostener a sus familias. De esta manera, estos focos de exclusión social, se ven pacificados y proyectados hacia la consecución de mejores condiciones de vida a través del trabajo.

En 2013, se ha incrementado la acción en las zonas más pobres de las villas localizadas en los barrios de Asunción y zonas aledañas, con pequeños créditos a corto plazo que facilitan el trabajo de muchas familias en el comercio de comestibles y otros productos de venta masiva. De esta manera son muchas las personas que solucionan la falta de trabajo y logran el sustento diario.

Durante este ejercicio, el número de beneficiarios ha ascendido a 2.616, de los cuales el 53% son mujeres. Se han concedido 8.257 créditos, por valor de 1.962.312 de euros. La cartera de microcréditos rotó 2,25 veces en el año 2013, con un promedio en la cuantía de los préstamos de 237 euros y un plazo de 5 meses. La tasa de morosidad fue del 4,21%.

Apoyo a la discapacidad

La apuesta de Banco Popular a favor de las personas con discapacidad se pone de manifiesto a través de diferentes líneas de actuación que, establecidas en 2010 en su *Plan Global de Discapacidad*, tienen por objeto su integración social, económica y laboral:

- Inserción laboral directa e indirecta
- Compra de productos y servicios a Centros Especiales de Empleo
- Fomento de la accesibilidad universal
- Difusión y sensibilización social
- Financiación de programas desarrollados por entidades especializadas

Además, Banco Popular es miembro del Consejo Asesor del Foro Inserta Responsable, espacio de participación y de innovación social sobre la Responsabilidad Corporativa y la discapacidad promovido por la Fundación ONCE.

2.2.3. Voluntariado corporativo

Banco Popular cuenta desde 2010 con un amplio programa de voluntariado a través del cual anima a sus profesionales a participar, de manera presencial o virtual, en iniciativas solidarias organizadas tanto por el Banco como por las principales ONGs y asociaciones destacadas del tercer sector.

Todas las acciones se coordinan a través de *con tu ayuda*, el portal web creado específicamente para canalizar parte del compromiso solidario de la red social del Grupo a la vez que se promueven valores como la solidaridad, el respeto y la responsabilidad. Además, *con tu ayuda* permite difundir el apoyo de Banco Popular a las iniciativas de diferentes organizaciones no lucrativas.

TE ACERCAMOS CON TU AYUDA

Durante 2013, Banco Popular ha querido seguir acercando el voluntariado a todos los empleados. Para lograr este objetivo, el Banco ha decidido impulsar "Te acercamos *con tu ayuda*", un plan de acción que tiene por finalidad aproximar el Programa de Voluntariado Corporativo a todos los empleados, invitándoles a ser parte activa del mismo.

Con este plan se pretende llegar de manera más directa a todo el territorio nacional, haciendo que la dispersión geográfica de los empleados no sea un impedimento para participar en las actividades gestionadas desde *con tu ayuda*. Una las de las principales iniciativas es "*con tu ayuda eres tú*" a través de la cual los empleados tienen la oportunidad de elegir la entidad social con la que realizar el voluntariado. Además, los empleados que consigan que cuatro compañeros más se animen a colaborar con la actividad, pueden optar a una donación de 2.000 euros para la entidad con la que hayan realizado el voluntariado.

con **tu** ayuda eres **tú**



23

oportunidades de voluntariado promovidas directamente por Banco Popular

En 2013, Banco Popular ha puesto a disposición de su plantilla más de dos mil oportunidades de voluntariado, 23 de las cuales fueron promovidas directamente por el Banco y en las que participaron 342 empleados. Entre las oportunidades promovidas por el Grupo en 2013, destaca el Curso de Educación Financiera impartido por los empleados cuyo objetivo es formar a colectivos de baja bancarización, principalmente personas con discapacidad o en riesgo de exclusión, en temas genéricos de la actividad bancaria. La acción formativa se desarrolla en colaboración con entidades especializadas en discapacidad y son los voluntarios quienes elaboran el contenido de los cursos y los imparten a los beneficiarios.

Datos de *con tu ayuda*, el portal de voluntariado de Grupo Banco Popular - 2013



PÁGINAS VISITADAS
45.685



EXPERIENCIAS DE VOLUNTARIOS PUBLICADAS
72



USUARIOS REGISTRADOS
753



SUSCRIPCIONES AL BOLETÍN
565



OPORTUNIDADES BPE
23



2.2.4. Otras formas de colaboración

Además de las ayudas económicas y de las actividades de voluntariado en las que participan sus profesionales, Banco Popular asiste a muchas entidades sin ánimo de lucro mediante la donación de recursos materiales para el mejor cumplimiento de sus fines.



Ayudas en especie

Donación de productos, material informático y mobiliario, así como la asistencia técnica para el desarrollo y mantenimiento de páginas web.



Campañas

Participación de la red de sucursales en las campañas de captación de fondos para la financiación de organizaciones del tercer sector.



www.ayudaemergencias.org

Los particulares pueden realizar sus donativos mediante transferencia, sin gastos ni comisiones, a más de veinte organizaciones humanitarias.



Sensibilización

El Grupo Banco Popular cede gratuitamente espacios en sus canales de comunicación para la difusión de la labor que realizan diferentes entidades como Acción Contra el Hambre, UNICEF, Fundación Entreculturas y Cruz Roja, entre otras.

ÉXITO DE LA SEGUNDA CAMPAÑA DE DONACIÓN DE ALIMENTOS

Banco Popular organizó una campaña de recogida de alimentos durante las fiestas navideñas con el fin de facilitar que personas sin recursos pudieran celebrar esas fechas. Esta iniciativa permitía a los empleados dos formas de colaboración, una a través de la donación de productos no perecederos en las principales oficinas de Madrid durante una jornada y, otra, mediante aportaciones económicas con las que se compraron alimentos. Gracias a la buena acogida de la campaña entre los empleados, el Banco consiguió recoger más de 3 toneladas de alimentos que fueron donadas a comedores sociales de Cáritas.

Además, en Banco Popular Portugal también se promovió una campaña de recogida de alimentos para Cáritas Lisboa. Todas las sucursales de Banco Popular colaboraron en la iniciativa para que empleados, clientes y no clientes pudiesen hacer donaciones de alimentos. En total, el Banco Popular Portugal consiguió recaudar el equivalente a 11,5 toneladas.



Anexo 3

Dimensión medioambiental

La política medioambiental de Banco Popular se despliega en cuatro líneas prioritarias de trabajo, cuyos principales resultados se expondrán a lo largo del presente capítulo.

┆ Líneas de actuación de la gestión ambiental de Banco Popular - 2013



“Plan de Eficiencia Energética” y reducción del impacto ambiental.



Financiación de proyectos de impacto ambiental positivo.



Formación y sensibilización medioambiental de empleados.



Normativa y compromisos medioambientales.

El Comité de Medio Ambiente, que depende directamente del Consejo de Administración a través de su Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflicto de Intereses, es el responsable de establecer anualmente los objetivos en esta área y de velar por su cumplimiento, ejerciendo una labor de dinamización y supervisión de la gestión ambiental de las actividades del Banco.

La Comisión Delegada del Banco ha acordado que, en relación a la intención de voto de la Entidad sobre cuestiones medioambientales, todas las decisiones que se adopten, tanto en el ámbito interno como en las filiales y sociedades participadas, seguirán las directrices de actuación marcadas en la política medioambiental.

La gestión en esta materia ha supuesto que Banco Popular no haya recibido ninguna multa o sanción por incumplimiento de la normativa medioambiental vigente en 2013. Tampoco se han recibido reclamaciones ambientales en los últimos años, por lo que no se ha tramitado ninguna en dicho año.

BANCO POPULAR, PRIMERA ENTIDAD DEL IBEX 35 EN COMPENSAR EL 100% DE SUS EMISIONES DIRECTAS DE CO₂

Durante 2013, el 100% de la electricidad que se adquirió y consumió en España ha procedido de fuentes renovables. Además, se han reducido significativamente las emisiones por otros conceptos: menor consumo de papel, aumento del uso de multiconferencias y del *car sharing*.

Fruto del compromiso del Grupo con el medio ambiente, se ha decidido compensar la totalidad de las emisiones directas generadas en España. Como resultado, en 2013, Banco Popular Español obtuvo la etiqueta *CeroCO₂* promovida por la Fundación Ecología y Desarrollo. Esta compensación de emisiones se realizó contribuyendo al proyecto “Scolel te” de la Plataforma *CeroCO₂* de Reforestación en Chiapas, México, cuyo objetivo es combatir la deforestación causada por el cambio climático mediante la implementación de sistemas agroforestales.

BANCO POPULAR APRUEBA SU PLAN DE ECOEFICIENCIA 2014-2020

Sobre la base de la estrategia de Responsabilidad Corporativa aprobada en el Plan Director de RC *Horizonte 2020* y conforme a los principios marcados en la política medioambiental del Grupo, se establece el compromiso de desarrollar el *Plan de Ecoeficiencia 2014-2020*, principal pilar de la dimensión medioambiental interna. En este Plan se detallan un conjunto de acciones encaminadas a conseguir los siguientes logros:

- Alcanzar la mayor eficiencia en el consumo de los recursos, rebajando de manera sustancial el impacto medioambiental y reduciendo los costes.
- Reducir al máximo las emisiones producidas, fomentando medidas para conseguir cero emisiones directas y disminuyendo sensiblemente las indirectas.
- Gestionar de manera óptima la generación de residuos, minimizando su producción y potenciando la reutilización y el reciclaje.

Para lograrlo, el Plan se apoya en unos principios que han sido establecidos para servir de guía a la hora de definir acciones concretas en la materia. Estos principios son los siguientes:

- Minimizar consumos de energía eléctrica, papel y agua
- Fomentar medidas para llegar al objetivo de cero emisiones directas de CO₂
- Formar en prácticas sostenibles a los empleados de Grupo Banco Popular
- Potenciar la reutilización y el reciclaje, minimizando la producción de residuos
- Introducir una dinámica de supervisión y mejora continua en gestión ambiental
- Promover la sostenibilidad de los actores de la cadena de valor del Banco
- Responder positivamente a la normativa y compromisos medioambientales de referencia en el sector

La inversión necesaria para el desarrollo de las 19 acciones que se encuadran en los tres pilares anteriormente descritos será de 7,9 millones de euros, realizándose su implantación progresiva y modularmente desde 2014 hasta 2020. El ámbito principal será España aunque también se contemplan acciones en Portugal y Estados Unidos.

Los objetivos principales de este *Plan de Ecoeficiencia* son:

- Reducir el consumo de electricidad, papel y agua y las emisiones directas e indirectas de CO₂, en un 6% hasta 2020
- Mantener la compensación de las emisiones directas de Banco Popular
- Implantación de criterios de sostenibilidad en los procesos de compra
- Reducir el impacto medioambiental del Banco en otras áreas: gestión de residuos y reciclaje

La implantación y consecución de los objetivos anteriormente descritos hasta 2020 significarán un ahorro de costes estimado en 9,7 millones de euros y una reducción de emisiones de 287.000 toneladas de CO₂.



3.1. DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL INTERNA

3.1.1. Plan de eficiencia energética y reducción del impacto ambiental

La actuación del Banco en materia medioambiental en 2013, se centró principalmente en tres áreas: el consumo de recursos, la gestión de residuos y las emisiones producidas. Las cifras aquí presentadas se refieren a la actividad del Grupo en España, salvo aquellos casos en los que se explicita lo contrario.

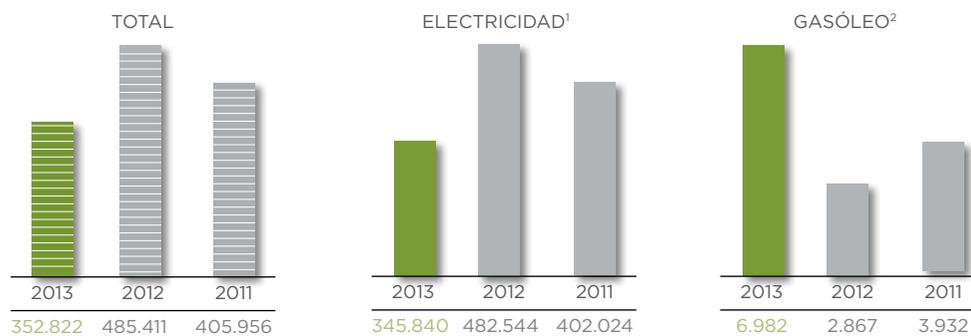
Energía

La electricidad es la principal fuente de energía para el Banco, representando casi el 98% del total de su consumo interno. El 2% restante corresponde al gasóleo, cuya utilización se limita a situaciones de emergencia muy concretas, como la alimentación de equipos auxiliares de arranque. El reducido número de instalaciones que no tienen este cometido, dejarán de existir en los próximos años, ya que se prescindirá de ellas con la construcción de nuevas oficinas eficientes.

26%

menos de energía consumida en 2013

Consumo energético interno (datos en Gj) - 2011/2013



(1) Los datos de consumo eléctrico hacen referencia a España y Portugal.

(2) El aumento del consumo de gasóleo experimentado en 2013 comprende España y Portugal y se debe al abastecimiento del edificio Abelias en su primer año de funcionamiento, centro en el que desarrollan su actividad más de 1.500 trabajadores (10% del total de la plantilla de Banco Popular en España).

La reducción en 2013 de la intensidad energética interna en un 26% se debió, entre otras, a las siguientes acciones:

Edificio Abelias, certificado LEED Oro

- **Edificios singulares.** 2013 fue el primer año en el que se utilizaron al completo las instalaciones del edificio Abelias. Los 1.500 trabajadores que en él desarrollan su actividad —el 10% de los empleados del Banco en España— han mejorado la calidad de sus puestos de trabajo disfrutando de un mayor confort y menor consumo energético derivado. Además, el sistema de generación de energía propia instalado en edificio ha supuesto la producción de 162 Gj.

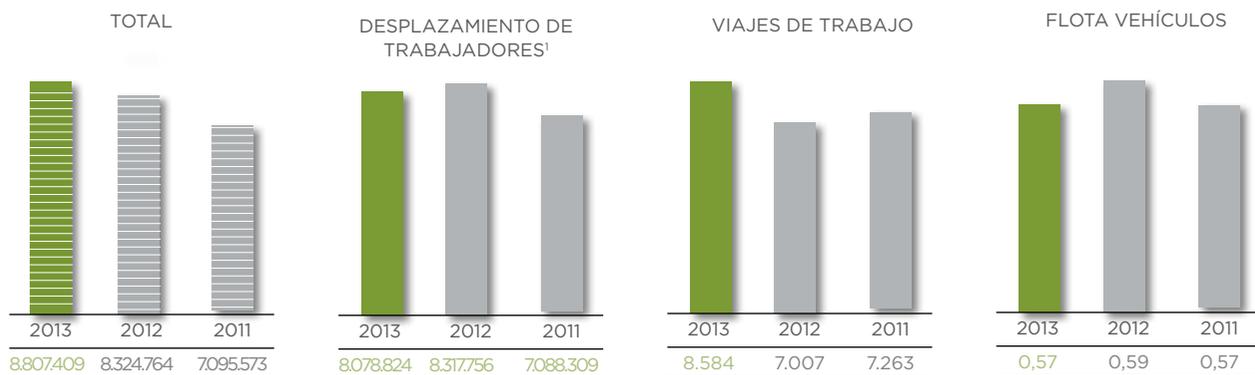
Además, el edificio Abelias consiguió en 2013 la certificación LEED Oro que le reconoce como una edificación sostenible que cumple con las medidas de eficiencia energética más innovadoras.

En este sentido, la futura construcción en Madrid del edificio Luca de Tena, que contará con el doble de capacidad que el edificio Abelias, sigue el proceso de certificación LEED Oro. Siguiendo esta normativa, se ha llevado a cabo la demolición de las antiguas construcciones existentes con el mínimo impacto ambiental.

- **Sistemas de iluminación.** Los sistemas de iluminación LED ubicados en los distintos edificios singulares del Banco han conseguido reducir el consumo eléctrico en un 65%. Se han instalado también sistemas automáticos de iluminación en otras oficinas nuevas o de reforma completa. Además se han incorporado vinilos reflectantes o vidrios de baja radiación solar, para mejorar la calidad de cada puesto de trabajo.
- **Equipamiento eficiente en oficinas.** Durante 2013, se han incorporado equipamientos en distintas sucursales y edificios singulares, que gestionan de manera más eficiente el consumo de energía. Así, se han instalado máquinas de refrigeración con una eficacia de intercambio del 60% y ascensores que permiten ahorrar un 50% de la energía consumida respecto a los convencionales.

En cuanto al consumo energético externo, aquel que se produce fuera del Banco y cuya energía no es contratada, proviene principalmente de los desplazamientos de empleados al centro de trabajo, a sus hogares o a reuniones. Dichos datos de consumo se presentan en el gráfico que sigue a continuación:

Consumo energético externo (datos en Gj) - 2011/2013



(1) El ámbito de estos datos es España, Portugal y Estados Unidos.

Las iniciativas en el área energética se completan con la apuesta decidida por la energía renovable ya que el 100% de la electricidad consumida en España es de origen renovable. La totalidad de los 309.600 Gj consumidos en España son adquiridos a un único operador que certifica su origen renovable, suponiendo una clara apuesta por la minimización de la huella ambiental del Banco. En el caso de Portugal, el 60% de la electricidad consumida proviene de fuentes energéticas renovables.

100%
de electricidad consumida en España de origen renovable

Intensidad del consumo energético interno y externo (datos en Gj/empleado) - 2011/2013

	2013	2012	2011
Intensidad energética interna			
Electricidad	22,2	30,0	29,4
Gasóleo	0,4	0,2	0,3
TOTAL	22,6	30,2	29,7
Intensidad energética externa			
TOTAL	504,7	504,6	504,7

Papel

Grupo Banco Popular pone en práctica distintas iniciativas en sus instalaciones de España y Portugal con el fin de reducir el consumo de papel y cartón. En 2013, destacan las siguientes:

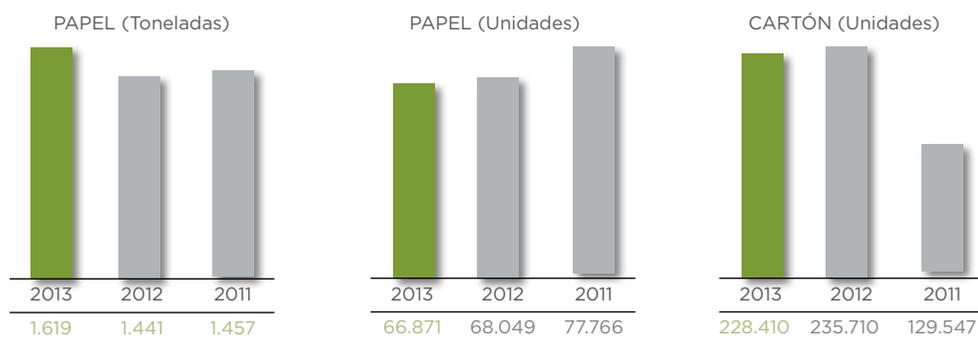
17

millones de sobres ahorrados en 2013

- **Reducción del gramaje del papel consumido.** A lo largo del año 2013, se han realizado distintas pruebas con hojas de papel blanco de gramaje inferior al utilizado habitualmente. El éxito de las mismas ha provocado que a partir de 2014 el papel blanco que se utilice en Banco Popular pasará de tener un gramaje de 80gr a 75gr. Esta acción supondrá una reducción en la tala de árboles del 8% si se mantiene el consumo de 2013.
- **Menor número de sobres enviados a clientes.** La agrupación de comunicaciones ha permitido el ahorro de más de 147 millones de sobres respecto a la comunicación no integrada que se realizaba en años anteriores. Por otro lado, la utilización de 736.000 sobres multiusos, en lugar de los de un solo uso, ha supuesto un ahorro de 17 millones de sobres.
- **Impresión centralizada y sensibilización de empleados.** La implantación en varios edificios singulares de sistemas de impresión centralizada, que implican tener una sola impresora por zona de trabajo, han supuesto también un menor consumo de papel durante 2013.
- **Compra responsable.** Se continúa con la priorización de criterios medioambientales en la compra de papel y cartón en sus distintos formatos:

 - Papel. En el caso de las hojas, el 81% es papel 100% reciclado con la acreditación Ángel Azul, mientras que el papel restante cumple la certificación PEFC. Por su parte, el 98% de los sobres están certificados como PEFC o FSC, mientras que el 2% restante son ECF. De ellos, 72 millones de sobres, el 52%, son “neutros de carbono”, compensando las emisiones de CO₂ derivadas.
 - Cartón. En este caso, el material adquirido es 100% reciclado.
- **Reciclaje.** En 2013, la tasa de reciclaje alcanzó el 57%, lo que supone que se han reciclado 918 toneladas de papel. Esto implica una reducción en 11 puntos porcentuales respecto a 2012.

Consumo de papel en Banco Popular - 2011/2013



Emisiones

El total de emisiones directas e indirectas, en 2013, ascendió a 12.952 toneladas de CO₂, reduciéndose en un 39% con respecto a 2012. Las acciones que han permitido este descenso son las siguientes:

- **Energía verde.** El compromiso del Banco de consumir exclusivamente energía renovable le ha permitido reducir a cero las emisiones derivadas del consumo eléctrico en España, evitando la emisión a la atmósfera de 28.395 toneladas de CO₂.
- **Desplazamientos de empleados.** El Banco promueve varias acciones que evitan las emisiones de CO₂:
 - Uso de multiconferencias. Gracias a su uso, se dejaron de realizar numerosos desplazamientos en automóvil, tren o avión, logrando un ahorro de 202 toneladas de CO₂.
 - *Car sharing.* Programa disponible en el edificio Abelias mediante el cual los empleados del edificio comparten coche para sus desplazamientos al y desde el centro de trabajo. Este sistema ha supuesto que se dejen de emitir 7 toneladas de CO₂.
- **Consumo de papel.** La utilización de papel reciclado, junto con la reducción del consumo de papel, conlleva un ahorro de 4 toneladas de CO₂, mientras que la integración de documentos en un único sobre supone otras 5 toneladas adicionales. Además, con la utilización de los sobres neutros de carbono se han compensado 205 toneladas de CO₂.
- **Compensación.** La compensación en 2013 de las 1.123 toneladas de emisiones directas en España permite que Banco Popular sea neutro en los dos principales niveles de emisión (Alcance 1 y 2), consiguiendo la etiqueta ceroCO₂ tal y como se detalla al principio de este anexo.

39%
menos de emisiones
de CO₂

Banco Popular
neutro en emisiones
de CO₂ en los
alcances 1 y 2

Emisiones directas e indirectas de CO₂ generadas – 2011/2013

EMISIONES	ALCANCE	CONCEPTO	TONELADAS DE CO ₂		
			2013	2012	2011
Directas	Alcance 1	Gasóleo ¹	513	211	289
		Flota vehículos BPE	610	577	556
		Total Emisiones Directas	1.123	788	845
Indirectas	Alcance 2	Electricidad ²	3.037	14.012	6.756
	Alcance 3	Desplazamiento trabajadores ³	11.365	11.702	9.972
		Viajes de trabajo (avión y tren)	623	511	531
		Total Emisiones Indirectas	15.295	26.225	17.259
TOTAL			16.418	27.013	18.104

(1) y (2) Datos relativos a España y Portugal. Las 3.307 emisiones de CO₂ emitidas por consumo de electricidad, corresponden en su totalidad a Banco Popular Portugal puesto que Banco Popular Español consume exclusivamente electricidad de origen renovable.

(3) Los referenciados a la actividad en España, Portugal y Estados Unidos.

Intensidad de las emisiones directas e indirectas de CO₂ generadas – 2011/2013

EMISIONES	ALCANCE	TONELADAS DE CO ₂ /EMPLEADO		
		2013	2012	2011
Directas	Alcance 1	0,08	0,05	0,07
Indirectas	Alcance 2	0,20	0,87	0,49
	Alcance 3	0,76	0,74	0,75
TOTAL		1,04	1,67	1,31

Otros

Otras iniciativas de menor escala, pero asimismo de interés por su impacto medioambiental:

- **Agua.** El consumo de agua en España y Portugal ha sido de 307.740 m³, habiendo aumentado un 4% respecto a 2012. Se divide por fuentes de la siguiente manera: aguas superficiales (65%), aguas subterráneas (29%), desalación (4%) y otros tipos de recursos hídricos (2%).
- **Tóners.** Se han consumido 24.486 tóners, de los cuales el 68% son remanufacturados, siguiendo con la política de máximo consumo posible de cartuchos reutilizados.
- **Plásticos.** Los plásticos utilizados son, fundamentalmente, los derivados del uso de transporte de fondos, documentación y encartuchado de monedas. El 75% de las bolsas de plástico es oxobiodegradable / fotodegradable y se ha producido un aumento en el consumo del 9%.
- **Residuos.** En total, se han gestionado 59.235 kg de residuos habiendo realizado la correcta gestión de todos ellos. Dichos residuos se dividen en 42.725 kg de residuos peligrosos (tóners, baterías, monitores...) y 16.510 kg de residuos no peligrosos (plástico, chatarra, CPU,...). Destaca la gestión de 32.645 kg en tóners, 9.480 kg en monitores y 10.170 kg en equipos electrónicos como CPU, rack o servidores. La inversión destinada a todos estos procesos de reciclaje ascendió a 92.452 euros.

Residuos gestionados en Banco Popular - 2011/2013



PLAN DE EFICIENCIA ENERGÉTICA EN BANCO POPULAR PORTUGAL

Las pautas seguidas en la política medioambiental del Grupo para asegurar la conservación del entorno natural y conseguir un mayor ahorro de energía también se han implantado en Banco Popular Portugal. Esta Entidad desarrolló en 2013 un proyecto de eficiencia energética en el edificio Sede, que incluyó las siguientes medidas:

- Control de la iluminación en las diferentes áreas del interior del edificio
- Modificación de los horarios de encendido y apagado de la iluminación de los carteles publicitarios exteriores
- Control regular y racional del aire acondicionado en función de la temperatura interior y exterior
- Instalación de sistemas de inermática con sensores de movimiento en diversas áreas del edificio

Este plan consiguió una reducción de 5% del consumo de electricidad de manera que, en 2014, se pretende seguir con el proyecto en curso.

Formación y sensibilización

Con las actuaciones de formación y sensibilización medioambiental de los empleados, Banco Popular busca implicar a todo el personal en el uso de prácticas orientadas al desarrollo sostenible de su actividad diaria. Para ello se utilizan las herramientas de comunicación más efectivas disponibles en el Banco: la revista *Más Popular*, el boletín *Canal Popular* y el portal *con tu ayuda*. Entre las iniciativas llevadas a cabo en 2013, se pueden destacar las siguientes:

- **Difusión y fomento de iniciativas sostenibles entre los empleados.** Se han difundido iniciativas como el Día Mundial del Agua y Dona tu móvil. También se han propuesto iniciativas medioambientales dentro del Programa de Voluntariado Corporativo *con tu ayuda*.
- **Apagado de la iluminación de los edificios del Banco más representativos.** Como en años anteriores, esta acción se llevó a cabo con motivo de La Hora del Planeta de WWF 2013.
- **Formación específica.** Se ha formado al personal competente en la implantación de medidas de eficiencia energética en Centros de Procesos de Datos. Se ha previsto que, en 2014, se incorporen en el Banco varias de las buenas prácticas identificadas.

Esta política de sensibilización medioambiental se ha hecho extensible a los proveedores de la Entidad. Durante el año 2013, se ha requerido a los 121 nuevos proveedores que iniciaron su relación con el Banco, información medioambiental sobre su actividad. El 100% de los nuevos proveedores cumplimentaron dicha información en la *Ficha de Homologación*, documento que tienen que formalizar antes de trabajar con Banco Popular.

3.1.2. FINANCIACIÓN DE PROYECTOS DE IMPACTO AMBIENTAL POSITIVO

Análisis del riesgo ambiental en las operaciones de *Project Finance*

El compromiso con el medio ambiente se extiende también al proceso de análisis y seguimiento de las operaciones de financiación de proyectos dentro del marco de actuación de Principios de Ecuador. En el estudio previo a la firma de la operación, se emplean criterios medioambientales y éticos que permiten determinar el nivel de riesgo ambiental del proyecto.

Una vez iniciado el proyecto el Banco, junto con el resto de bancos financiadores y la empresa financiada, establece un sistema de seguimiento por parte de asesores técnicos que asegure el cumplimiento de los objetivos marcados también en el plano medioambiental. De esta manera, se ejerce un control directo sobre los riesgos ambientales potenciales.

Financiación de proyectos con componente medioambiental

Banco Popular ha consolidado su apoyo al desarrollo de proyectos de generación de energía de fuentes renovables. Durante los últimos años, se han financiado proyectos de infraestructuras energéticas en el ámbito nacional e internacional por valor de 799,6 millones de euros.

3.2. DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL EXTERNA

3.2.1. Iniciativas medioambientales

Banco Popular colabora con agencias y organismos referentes que evalúan y valoran la actividad del Banco en aspectos medioambientales. A modo de ejemplo, destaca que el Banco es entidad signataria del CDP (*Carbon Disclosure Project*) y del CDP *Water Disclosure*.

Proyectos con componente medioambiental financiados - 2001/2013



SOLAR

17 proyectos - 56,5%



EÓLICO

21 proyectos - 39,8%



BIOMASA

4 proyecto - 3,3%



RESIDUOS

1 proyecto - 0,4%

Anexo 4

Tablas de *Global Reporting Initiative*

A continuación, se detallan las páginas del Informe en las que se dan respuesta a los contenidos básicos generales, enfoques de gestión e indicadores de desempeño establecidos por GRI en su guía G4. En caso de falta u omisión de información se explica la razón de la misma en el apartado de “Notas”.

Por otro lado, tal y como se menciona en el apartado 6.3. Integración del principio de materialidad según GRI-4, el Grupo ha llevado a cabo un análisis de materialidad por el que se relacionan los aspectos materiales con la información específica sobre los enfoques de gestión. En este sentido, todos los indicadores que se presentan a continuación se han considerado materiales a excepción de los identificados con la siguiente nota (*). No obstante, se publica información relacionada con estos aspectos no materiales según GRI-4 por considerarse relevante para sus grupos de interés o para explicar el desempeño de la Entidad.

4.1. CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		PÁGINA	V. EXTERNA
G4-1	Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.	7	Sí, 152-153
G4-2	Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades.	12-13	Sí, 152-153
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
G4-3	Nombre de la organización.	80	Sí, 152-153
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	18-19, 104-105	Sí, 152-153
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	IA (9)	Sí, 152-153
G4-6	Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.	10-11, 18	Sí, 152-153
G4-7	Naturaleza del régimen de la propiedad y su forma jurídica.	18, 80	Sí, 152-153
G4-8	Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	10-11, 18	Sí, 152-153
G4-9	Determine la escala de la organización.	8-11, 18-20	Sí, 152-153
G4-10	<ul style="list-style-type: none"> a) Número de empleados por contrato laboral y sexo. b) Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. c) Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo. d) Tamaño de la plantilla por región y sexo. e) Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas. f) Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola). 	111-112	Sí, 152-153
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	124	Sí, 152-153
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización.	107-109	Sí, 152-153
G4-13	Comuniquen todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.	107-109	Sí, 152-153

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		PÁGINA	V. EXTERNA
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	102	Sí, 152-153
G4-15	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	58-59, 74	Sí, 152-153
G4-16	Elabore una lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	58-59, 74	Sí, 152-153
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA			
G4-17	a) Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. b) Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.	19	Sí, 152-153
G4-18	a) Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto. b) Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria.	60-61	Sí, 152-153
G4-19	Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	82-83	Sí, 152-153
G4-20	Indique la Cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material.	82-83	Sí, 152-153
G4-21	Indique la Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material.	82-83	Sí, 152-153
G4-22	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	80-81	Sí, 152-153
G4-23	Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	80-81	Sí, 152-153
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	58-59	Sí, 152-153
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	56-57	Sí, 152-153
G4-26	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	56-57	Sí, 152-153
G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	58-59	Sí, 152-153
PERFIL DE LA MEMORIA			
G4-28	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	80	Sí, 152-153
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	80	Sí, 152-153
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	80	Sí, 152-153
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	154	Sí, 152-153
G4-32	a) Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización. b) Facilite el Índice de GRI de la opción elegida. c) Facilite la referencia al informe de verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación.	15, 142-153	Sí, 152-153
G4-33	a) Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. b) Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa. c) Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación. d) Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.	80	Sí, 152-153
GOBIERNO			
G4-34	Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	34-36	Sí, 152-153
G4-35	Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.	34-36	Sí, 152-153
G4-36	Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	134	Sí, 152-153
G4-37	Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno.	56-57	Sí, 152-153
G4-38	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	34-36	Sí, 152-153
G4-39	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.	39, IGC (146-147)	Sí, 152-153

GOBIERNO		PÁGINA	V. EXTERNA
G4-40	Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero.	35	Sí, 152-153
G4-41	Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a los grupos de interés.	42, IGC (162)	Sí, 152-153
G4-42	Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	18-19, 54, 127, 134-135	Sí, 152-153
G4-43	Señale qué medidas se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	37	Sí, 152-153
G4-44	a) Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación. b) Describa las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales; entre otros aspectos, indique como mínimo si ha habido cambios en los miembros o en las prácticas organizativas.	IGC (144-145)	Sí, 152-153
G4-45	a) Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida. b) Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	IGC (165-169, 171-173)	Sí, 152-153
G4-46	Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	134, IGC (169-170, 173-175)	Sí, 152-153
G4-47	Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.	60-65, IGC (164)	Sí, 152-153
G4-48	Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.	80	Sí, 152-153
G4-49	Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	20-21	Sí, 152-153
G4-50	Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.	56-57	Sí, 152-153
G4-51	a) Describa las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección. b) Relacione los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección.	38, IGC (142)	Sí, 152-153
G4-52	Describa los procesos mediante los cuales se determina la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si éstos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización.	38, IGC (142)	Sí, 152-153
G4-53	Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.	56-57	Sí, 152-153
G4-54	Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	(a)	Sí, 152-153
G4-55	Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	(a)	Sí, 152-153
ÉTICA E INTEGRIDAD			
G4-56	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	16-17	Sí, 152-153
G4-57	Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	45	Sí, 152-153
G4-58	Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	45, 97	Sí, 152-153

4.2. CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

4.2.1. Enfoques de gestión

DIMENSIÓN DEL IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	PÁGINA	V. EXTERNA
LISTA DE PRODUCTOS		
Políticas con aspectos ambientales y sociales específicos aplicadas a líneas de negocio (FS1).	127-128, 134-135	Sí, 152-153
Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y ambientales en las líneas de negocio (FS2).	102	Sí, 152-153
Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones (FS3).	102	Sí, 152-153
Procesos para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio (FS4).	121, 141	Sí, 152-153
Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales (FS5).	88, 104, 108, 138-141	Sí, 152-153
AUDITORÍA		
Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos (FS9).	(b)	Sí, 152-153
PROPIEDAD ACTIVA		
Políticas de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto (FS12).	134	Sí, 152-153
ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS		
Políticas de comercialización justa de productos y servicios financieros (FS15).	86-87	Sí, 152-153
Iniciativas para ampliar la cultura financiera, desglosadas por tipos de beneficiarios (FS16).	106	Sí, 152-153
DIMENSIÓN ECONÓMICA		
Desempeño económico	54-55	Sí, 152-153
Presencia en el mercado	10-11, 18-19, 54-55	Sí, 152-153
Consecuencias económicas indirectas	55	Sí, 152-153
Prácticas de adquisición	108	Sí, 152-153
DIMENSIÓN AMBIENTAL		
Materiales	136, 138	Sí, 152-153
Energía	135-136	Sí, 152-153
Agua	140	Sí, 152-153
Biodiversidad	(*)	Sí, 152-153
Emisiones	134-135, 139	Sí, 152-153
Efluentes y residuos	140	Sí, 152-153
Productos y servicios	134-135, 141	Sí, 152-153
Cumplimiento regulatorio	134	Sí, 152-153
Transporte	139	Sí, 152-153
General	135	Sí, 152-153
Evaluación ambiental de los proveedores	108	Sí, 152-153
Mecanismos de reclamación ambiental	97	Sí, 152-153

DIMENSIÓN SOCIAL	PÁGINA	V. EXTERNA
PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO		
Empleo	110-111, 113	Sí, 152-153
Relaciones entre los trabajadores y la dirección	123-124	Sí, 152-153
Salud y seguridad en el trabajo	125	Sí, 152-153
Capacitación y educación	121-122	Sí, 152-153
Diversidad e igualdad de oportunidades	113-114	Sí, 152-153
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres	118	Sí, 152-153
Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores	108	Sí, 152-153
Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales	45	Sí, 152-153
DERECHOS HUMANOS		
Inversión	102	Sí, 152-153
No discriminación	114	Sí, 152-153
Libertad de asociación y negociación colectiva	124	Sí, 152-153
Trabajo infantil	(*)	Sí, 152-153
Trabajo forzoso	(*)	Sí, 152-153
Medidas de seguridad	(*)	Sí, 152-153
Derechos de la población indígena	(*)	Sí, 152-153
Evaluación	106	Sí, 152-153
Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos	108	Sí, 152-153
Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos	45	Sí, 152-153
SOCIEDAD		
Comunidades locales	12-13, 54, 94, 127	Sí, 152-153
Lucha contra la Corrupción	42	Sí, 152-153
Política pública	92	Sí, 152-153
Prácticas de competencia desleal	42	Sí, 152-153
Cumplimiento	42	Sí, 152-153
Evaluación de la repercusión social de los proveedores	108	Sí, 152-153
Mecanismos de reclamación por impacto social	97	Sí, 152-153
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS		
Salud y seguridad de los clientes	86-87	Sí, 152-153
Etiquetado de los productos y servicios	99	Sí, 152-153
Comunicaciones de Mercadotecnia	99	Sí, 152-153
Privacidad de los clientes	100	Sí, 152-153
Cumplimiento regulatorio	100	Sí, 152-153

4.2.2. Indicadores de desempeño

IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS		PÁGINA	V. EXTERNA
LISTA DE PRODUCTOS			
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/PYMEs/grandes) y el sector de actividad.	52-53, 86, IA (58-66)	Sí, 152-153
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	88, 92, 103-104	Sí, 152-153
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	141	Sí, 152-153
PROPIEDAD ACTIVA			
FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad, con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	104, 141	Sí, 152-153
FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	103, 141	Sí, 152-153
DIMENSIÓN ECONÓMICA			
DESEMPEÑO ECONÓMICO			
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	54	Sí, 152-153
G4-EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	141	Sí, 152-153
G4-EC3	Límite de las obligaciones de la organización debidas a programas de prestaciones sociales.	120, IA (Nota 15p)	Sí, 152-153
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	121	Sí, 152-153
PRESENCIA EN EL MERCADO			
G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	118	Sí, 152-153
G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	115	Sí, 152-153
CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS			
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	88, 127-130	Sí, 152-153
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	54-55, 105	Sí, 152-153
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN			
G4-EC9	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	107	Sí, 152-153
DESEMPEÑO AMBIENTAL			
MATERIALES			
G4-EN1	Materiales por peso o volumen.	138, 140	Sí, 152-153
G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	138, 140	Sí, 152-153
ENERGÍA			
G4-EN3	Consumo energético interno.	136	Sí, 152-153
G4-EN4	Consumo energético externo.	137	Sí, 152-153
G4-EN5	Intensidad energética.	137	Sí, 152-153
G4-EN6	Reducción del consumo energético.	136-137	Sí, 152-153
G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	136-137	Sí, 152-153
AGUA			
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente.	140	Sí, 152-153
G4-EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	(c)	Sí, 152-153
G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	(c)	Sí, 152-153

BIODIVERSIDAD		PÁGINA	V. EXTERNA
G4-EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad.	(*)	Sí, 152-153
G4-EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alto valor en términos de diversidad biológica no protegidas que se derivan de las actividades, los productos y los servicios.	(*)	Sí, 152-153
G4-EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	(*)	Sí, 152-153
G4-EN14	Número de especies incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie.	(*)	Sí, 152-153
EMISIONES			
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).	139	Sí, 152-153
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2).	139	Sí, 152-153
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3).	139	Sí, 152-153
G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.	139	Sí, 152-153
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	134, 139	138- Sí, 152-153
G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono.	(d)	Sí, 152-153
G4-EN21	NO _x , SO _x y otras emisiones atmosféricas significativas.	(d)	Sí, 152-153
EFLUENTES Y RESIDUOS			
G4-EN22	Vertimiento total de aguas, según su naturaleza y destino.	(c)	Sí, 152-153
G4-EN23	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	140	Sí, 152-153
G4-EN24	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	(e)	Sí, 152-153
G4-EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III y VIII del Convenio de Basilea y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	(e)	Sí, 152-153
G4-EN26	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización.	(e)	Sí, 152-153
PRODUCTOS Y SERVICIOS			
G4-EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	136-140	Sí, 152-153
G4-EN28	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que se recuperan al final de su vida útil, desglosado por categoría.	(e)	Sí, 152-153
CUMPLIMIENTO REGULATORIO			
G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	134	Sí, 152-153
TRANSPORTE			
G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	139	Sí, 152-153
GENERAL			
G4-EN31	Desglose de los gastos e inversiones para la protección del medio ambiente.	140	Sí, 152-153
EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES			
G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	141	Sí, 152-153
G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto.	(f)	Sí, 152-153
MECANISMOS DE RECLAMACIÓN AMBIENTAL			
G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	97	Sí, 152-153
PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO			
EMPLEO			
G4-LA1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	112	Sí, 152-153
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	119	Sí, 152-153
G4-LA3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	126	Sí, 152-153

RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN		PÁGINA	V. EXTERNA
G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.	124	Sí, 152-153
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO			
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.	124	Sí, 152-153
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 sexo.	126	Sí, 152-153
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.	125	Sí, 152-153
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	124	Sí, 152-153
CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN			
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	121	Sí, 152-153
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	121	Sí, 152-153
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	116	Sí, 152-153
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES			
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	36	Sí, 152-153
IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES			
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	118	Sí, 152-153
EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES			
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	108	Sí, 152-153
G4-LA15	Impactos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	(f)	Sí, 152-153
MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE LAS PRÁCTICAS LABORALES			
G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	45	Sí, 152-153

DERECHOS HUMANOS			
INVERSIÓN			
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.	102	Sí, 152-153
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.	122	Sí, 152-153
NO DISCRIMINACIÓN			
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	110	Sí, 152-153
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA			
G4-HR4	Identificación de centros y proveedores 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.	124	Sí, 152-153
TRABAJO INFANTIL			
G4-HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.	(*)	Sí, 152-153
TRABAJO FORZOSO			
G4-HR6	Centros y proveedores significativos con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.	(*)	Sí, 152-153
MEDIDAS DE SEGURIDAD			
G4-HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones.	(*)	Sí, 152-153

DERECHOS DE LA POBLACIÓN INDÍGENA		PÁGINA	V. EXTERNA
G4-HR8	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas.	(*)	Sí, 152-153
EVALUACIÓN			
G4-HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	106	Sí, 152-153
EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS			
G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	108	Sí, 152-153
G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	(f)	Sí, 152-153
MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS			
G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	45	Sí, 152-153

SOCIEDAD			
COMUNIDADES LOCALES			
G4-SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	127-128	Sí, 152-153
G4-SO2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.	94, 127	Sí, 152-153
FS13	Acceso a servicios financieros en áreas despobladas/desfavorecidas por tipo de acceso.	94	Sí, 152-153
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a personas con minusvalías o impedimentos.	93-95	Sí, 152-153
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN			
G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	43	Sí, 152-153
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	44, 122	Sí, 152-153
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	44	Sí, 152-153
POLÍTICA PÚBLICA			
G4-SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	92-93	Sí, 152-153
PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL			
G4-SO7	Número de procedimientos legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	42	Sí, 152-153
CUMPLIMIENTO			
G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	100	Sí, 152-153
EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES			
G4-SO9	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	108	Sí, 152-153
G4-SO10	Impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	(f)	Sí, 152-153
MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL			
G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	97, (g)	Sí, 152-153

RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS			
SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES			
G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	99	Sí, 152-153
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.	87	Sí, 152-153

ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS		PÁGINA	V. EXTERNA
G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización 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.	99	Sí, 152-153
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 de dichos incidentes.	100	Sí, 152-153
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	96-97	Sí, 152-153
COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA			
G4-PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio.	103	Sí, 152-153
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.	99	Sí, 152-153
PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES			
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	100	Sí, 152-153
CUMPLIMIENTO REGULATORIO			
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.	99-100	Sí, 152-153

NOTAS

(*) Información relacionada con un enfoque de gestión considerado no material, según directrices GRI-4.

- (a) La información no está disponible por imposibilidad técnica en el momento de publicación del presente informe. El Grupo establecerá a medio plazo los procedimientos oportunos para facilitar su publicación en el futuro.
- (b) La información no está disponible y el Grupo establecerá a medio plazo los procedimientos para la evaluación de estos riesgos y las correspondientes auditorías.
- (c) El Grupo tiene sus sedes en terrenos urbanos por lo que tanto el agua captada como la vertida se hace a través de la red urbana.
- (d) El Grupo no emite sustancias destructoras de la capa de ozono, incluidas en los anexos correspondientes del Protocolo de Montreal.
- (e) La información carece de relevancia dada la actividad financiera del Grupo.
- (f) La información no está disponible y el Grupo establecerá a medio plazo los procedimientos internos para la evaluación de estos impactos y, en su caso, las medidas oportunas al respecto.
- (g) Parte de la información solicitada por este indicador no se puede divulgar por imperativos específicos de confidencialidad relacionados con causas en curso.

NOMENCLATURA

V. EXTERNA:	Verificación Externa
IA:	Informe Anual
IGC:	Informe Anual de Gobierno Corporativo

PUBLICACIONES DE INTERÉS

Informe Anual
Informe Anual de Gobierno Corporativo

BANCO POPULAR OBTIENE LA CALIFICACIÓN “DE CONFORMIDAD-EXHAUSTIVA” DE GRI-4

Grupo Banco Popular apoya la iniciativa GRI, que tiene como objetivo principal promover entre las organizaciones la elaboración de memorias de sostenibilidad que contengan la medición, divulgación y rendición de cuentas, frente a sus grupos de interés internos y externos en relación con el desempeño y con el objetivo de desarrollo sostenible. Por eso, el Banco ha elaborado el presente Informe conforme a las directrices marcadas en la *Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI*, en su nueva versión G4, así como los criterios indicados en el suplemento financiero.

En este sentido, y tras la verificación llevada a cabo por la firma independiente PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., el Informe ha obtenido la calificación “de conformidad-exhaustiva” de GRI según sus directrices G4. Dicha valoración indica que Banco Popular en su Informe Integrado incluye los elementos fundamentales de una memoria de Responsabilidad Corporativa y, además, describe su desempeño de manera más pormenorizada cubriendo todos los indicadores relacionados con los aspectos materiales.



Anexo 5

Informe de verificación



INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DE LOS INDICADORES DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA CONTENIDOS EN EL INFORME INTEGRADO 2013 DE GRUPO BANCO POPULAR

A la Dirección de Banco Popular Español, S.A.:

Alcance del trabajo

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los indicadores de Responsabilidad Corporativa contenidos en el Anexo 4 del Informe Integrado 2013 de Banco Popular Español, S.A. y su Grupo Consolidado, en adelante Grupo Banco Popular, en relación a lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión G4 (en adelante, Guía GRI-G4), así como la validación de los contenidos básicos generales y específicos propuestos en dicha Guía y en el Suplemento Sectorial de Financial Services de GRI, de acuerdo con los criterios de reporting de Grupo Banco Popular.

La preparación del Informe Integrado 2013, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Dirección de Grupo Banco Popular, la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con la Norma ISAE 3000 *Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC).

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de Grupo Banco Popular que han participado en la elaboración de los indicadores de Responsabilidad Corporativa objeto de revisión y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de Grupo Banco Popular para conocer el proceso de reporting y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos de los indicadores de Responsabilidad Corporativa presentados en el Informe Integrado 2013.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación con la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio, así como la cobertura, relevancia e integridad de la información de los indicadores de Responsabilidad Corporativa incluidos en el Informe Integrado 2013 en función del entendimiento de los requerimientos de los grupos de interés.
- Análisis de la adaptación de los indicadores de Responsabilidad Corporativa del Informe Integrado 2013 a lo señalado en la Guía GRI-G4 y en el Suplemento Sectorial de Financial Services de GRI.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Torre PuC, Pº de la Castellana 259 B, 28046 Madrid, España
T: +34 915 684 400 / +34 902 021 111, Fax: +34 913 053 566, www.pwc.es

R. M. Madrid, hoja 57/250-1, folio 75, tomo 9.287, libro 8.064, sección 3ª
Inscrita en el R.O.A.C. con el número 82242 - CIF: B-70 031200

(1)



- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores de Responsabilidad Corporativa incluidos en los contenidos básicos generales y específicos propuestos en la Guía GRI-G4 y en el Suplemento Sectorial de Financial Services correspondientes al ejercicio 2013, e incluidos en el Anexo 4 del Informe Integrado 2013. Asimismo, hemos comprobado su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Grupo Banco Popular.

El alcance de una revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto la seguridad proporcionada es también menor. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Independencia

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).

Conclusión

Como resultado de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los indicadores de Responsabilidad Corporativa contenidos en el Anexo 4 del Informe Integrado 2013 de Grupo Banco Popular contengan errores o no hayan sido preparados, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con la Guía GRI-G4 y el Suplemento Sectorial de Financial Services.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés del Grupo Banco Popular, de acuerdo con los términos de nuestra Carta de Encargo.

PricewaterhouseCoopers Auditores S.L.

Ferran Rodríguez
Socio

24 de febrero de 2014



Para cualquier duda, sugerencia u opinión puede ponerse en contacto con:

Oficina de Relaciones con Inversores
C/. Ortega y Gasset, 29 - 28006 Madrid
ir@bancopopular.es
Tel.: +0034 91 520 76 18 / 91 657 55 96

Agradecimientos:

Fotos de Dimensión social externa cedidas por Fundación Microsol.

De forma especial, agradecemos la participación de todos los empleados que enviaron fotografías para ilustrar el presente informe a través del concurso fotográfico "¡Participa en el Informe de RC!"