

Informe de Responsabilitat Social Corporativa

Carta del President

El 2004 ha estat un any rellevant en la història de Banc Sabadell en què s'han assolit les importants fites de creixement i consolidació que ens havíem fixat en el Pla Estratègic triennal elaborat el 2002. Avui, la nostra entitat s'ha consolidat com el quart grup bancari espanyol i disposa d'un model organitzatiu robust i estable, d'una tecnologia preparada per al futur i, sobretot, d'un equip humà altament professional, cosa que ens permet afrontar nous reptes amb garanties d'èxit.

Aquest període de tres anys no ha estat pas un camí fàcil; s'han hagut de conjugar esforços i sacrificis importants per part de molts col·laboradors per tal de poder donar resposta als diferents interessos presents en tot projecte empresarial i, al mateix temps, s'ha abordat la integració de Banco Atlántico, no prevista a l'inici del Pla de Consolidació i Creixement establert el 2002. Aquesta integració s'ha sumat a les previstes de Banco Herrero, Banco Asturias i ActivoBank, juntament amb la migració dels sistemes informàtics a la nova plataforma de darrera generació.

La recerca de solucions d'equilibri econòmic que donessin la satisfacció adequada als diferents actors de la vida de l'empresa –col·laboradors, accionistes, clients i proveïdors– ha estat especialment complexa i delicada durant aquest període de transformació empresarial, en el qual no solament ha canviat el perfil del Banc a

conseqüència del seu procés de creixement i de la consolidació dels altres bancs que avui configuren la realitat de Banc Sabadell, sinó que també s'ha produït una evolució en diferents elements orgànics, estratègics i operatius per tal de garantir la seva sostenibilitat com a empresa.

Així, el sistema de govern corporatiu del Banc, transparent i equilibrat, encapçalat pel Consell d'Administració i la Comissió Executiva, conté una sèrie de tasques delegades en òrgans o Comitès del Consell de funcions específiques. La independència i la qualitat d'aquestes comissions i del Consell mateix permeten un govern eficaç i sòlid que ha liderat el projecte de transformació del Banc, amb el suport en tot moment del Comitè de Direcció, format pels dotze membres més destacats del nostre equip directiu.

Des de fa molts anys, el Consell i la Direcció del Banc han tingut la sostenibilitat del projecte empresarial com a línia directiva fonamental, basada a donar Bon Servei als clients i bona rendibilitat als accionistes, però també a fer que la nostra organització fos una gran família de professionals íntegres en la utilització de la seva professió bancària i orgullosos de pertànyer a la seva empresa, Banc Sabadell.

El sentit ètic de l'exercici de la professió per part dels dirigents del Banc al llarg de la seva història és el que ha donat sostenibilitat a aquesta empresa i ha permès que, avui, després de 123 anys d'existència, ens continuem esforçant a



donar una resposta adequada a les necessitats dels nostres clients i de tots aquells altres actors amb qui ens relacionem.

Aquests darrers anys, ha anat cobrant carta de naturalesa en tots els àmbits socials la necessitat de valorar el medi ambient en el conjunt de les decisions empresarials. No totes les activitats tenen un impacte mediambiental semblant, però sí que directament o indirectament som capaços de minimitzar aquests impactes per la millora dels sistemes i hàbits tradicionals. La reflexió sobre la necessitat de preservar el patrimoni comú ha anat condicionant les nostres polítiques internes de relació mediambiental en el tractament de deixalles, els consums energètics i d'aigua o el reciclatge d'elements d'alt consum en la nostra activitat, com el paper, els equipaments electrònics i els seus consumibles.

Les irregularitats comeses per algunes empreses aquests últims anys han fet prendre consciència les autoritats de diferents països i la mateixa societat civil que l'honestetat, la transparència i el compromís social formen part essencial de la nostra convivència i del projecte de futur de la nostra societat.

Des d'aquesta reflexió, hem elaborat un informe específic que vol fer conèixer a totes les persones que s'interessen pel Banc, –amb completa transparència dins del raonable– el funcionament del sistema de govern corporatiu del grup, del qual ens sentim especialment orgullosos per la seva eficàcia, equilibri i transparència.

Així mateix, el dia 18 de setembre de 2003 vàrem constituir el Comitè d'Ètica Corporativa, òrgan que, amb total autonomia i independència, té com a missió impulsar i supervisar que les actuacions del nostre grup i els seus membres s'ajustin als estàndards que ens hem imposat a través del nostre Codi de Conducta i al que la mateixa societat espera dels seus membres

Així mateix, fa poc més d'un any vàrem constituir una comissió, que vam anomenar de Responsabilitat Social Corporativa, que ha dut a terme un procés de reflexió del qual han sorgit un conjunt de polítiques que concreten la nostra manera de fer en la relació amb tots els grups d'interès i un pla sistemàtic de mesures de millora en la gestió de tots aquests aspectes. Acabada aquesta tasca, hem encomanat al Comitè d'Ètica Corporativa, que, com a part de les seves tasques i funcions, faci un seguiment del Pla de Responsabilitat Social Corporativa, i que informi anualment el Consell sobre l'aplicació de les polítiques socials en els diferents àmbits del Banc.

Finalment, cal esmentar que Banc Sabadell ha decidit adherir-se al Pacte Mundial promogut pel Secretari General de les Nacions Unides, com a empresa especialment compromesa amb l'ètica i amb la seva projecció social.

Josep Olliu i Creus

President

Presentació i abast de la memòria

Presentació

Banc Sabadell presenta la segona memòria de Responsabilitat Social Corporativa per tal d'informar de les activitats i actuacions dutes a terme en els àmbits social, mediambiental i econòmic, sota les premisses de claredat, transparència i rigor informatiu.

Amb aquesta memòria es vol proporcionar informació per donar una visió completa de les activitats de transcendència social a Banc Sabadell, però no pretén ser exhaustiva en aquells punts que poden ser més especialitzats i que consten en els informes que formen part de l'Informe anual: financer, legal, de Govern Corporatiu i de la Comissió d'Auditoria i Control.

Abast de la memòria

Aquesta memòria s'ha confeccionat seguint els principis i les recomanacions de la guia *Global Reporting Initiative* (GRI), per elaborar memòries de sostenibilitat, i conté els compromisos i les activitats portades a terme en el període transcorregut

entre l'1 de gener i el 31 de desembre del 2004, amb indicació de l'evolució assolida respecte a l'any anterior en totes les àrees en les quals Banc Sabadell és present i fent constar els objectius més importants previstos per als anys pròxims. També s'hi ha incorporat el suplement sobre el sector de serveis financers GRI.

El Consell d'Administració ha aprovat polítiques referents a: compromís social, ètica i drets humans, accionistes, clients, empleats i empleades, proveïdors, medi ambient i acció social (patrocini i mecenatge), les quals es reproduïxen en aquest informe. Seguint aquesta línia, el Consell d'Administració ha aprovat l'adhesió al Pacte Mundial de les Nacions Unides, que s'ha materialitzat el mes de gener del 2005.

Variacions respecte a la memòria anterior

Les diferències o variacions respecte a la memòria de RSC del 2003 afecten bàsicament l'estructura adoptada aquest any per haver seguit les indicacions de la guia GRI, amb èmfasi especial per la inclusió, en l'annex 1, de l'*Índex dels indicadors GRI*, compost pels apartats de: visió i estratègia, perfil i estructura de govern i sistema de gestió i dels indicadors de desenvolupament, requerits per GRI, on es fa referència a la pàgina en la qual hi ha la informació dins de la memòria.

Comunicació externa

L'any 2004 ha estat, en bona part, determinat pel desenvolupament i la culminació del procés de fusió i integració de Banco Atlántico. El caràcter històric que ha tingut aquesta actuació de Banc Sabadell en el context bancari espanyol, i també internacional, ha centrat l'interès dels mitjans de comunicació i ha motivat, per tant, una intensa activitat informativa, vehiculada per mitjà de diferents convocatòries de premsa, comunicats i dossiers informatius, i també per la informació permanent disponible a Internet.

Des del punt de vista informatiu, al llarg de l'any hi ha hagut diferents moments destacats. En són bons exemples la presentació del programa de finançament per mitjà d'ampliacions de capital sense precedents, del pla d'integració operativa i comercial, de la nova marca SabadellAtlántico, de la fusió societària de les filials d'assegurances i de Banco Atlántico amb Banc Sabadell, de la reordenació d'immobles i oficines i, finalment, de la culminació amb èxit de tot el procés, en un temps rècord i segons el calendari previst.

Paral·lelament, també hi ha hagut un important flux informatiu com a conseqüència de l'activitat ordinària anual. En aquest sentit, destaquen fets noticiables com ara les presentacions trimestrals de resultats, el procés de migració de la

xarxa de caixers automàtics i mitjans de pagaments a ServiRed, la posada en marxa de la societat BSFincom, la incorporació a l'IBEX-35 de l'acció Banc Sabadell, els diferents acords i convenis comercials i les activitats de patrocini i mecenatge de les fundacions Banc Sabadell i Banco Herrero, entre molts altres.

Totes aquestes activitats i les constants demandes d'informació que ens adrecen els mitjans de comunicació han estat ateses i gestionades pel Gabinet de Comunicació, que ha proveït de continguts els diferents vehicles de comunicació dels quals disposa l'entitat (revista interna, revista per a clients, intranet, portals d'Internet, etc.).

Nombre de rodes de premsa i trobades amb els mitjans l'any 2004	10
Nombre de notes de premsa	60



Vehicles de comunicació

Periòdicament, Banc Sabadell edita diverses publicacions per mantenir informats els diferents grups d'interès sobre tot allò que fa referència a la seva actualitat com a empresa:

- **BancSabadell Informatiu.** Revista de periodicitat quadrimestral que s'envia a un ampli ventall de clients. Inclou les notícies més destacades de Banc Sabadell, articles sobre els seus productes i serveis i també informació de caràcter més genèric, com ara reportatges, entrevistes o articles d'opinió de firmes de prestigi. La contraportada interior es cedeix per a publicitat gratuïta de diferents ONG.
- **Banc de notícies.** Adreçada al personal de l'entitat, aquesta revista es publica mensualment i inclou, en les seves diverses seccions, tota mena d'informació rellevant per a la plantilla de l'entitat. La publicació de la revista, en suport paper, es complementa amb l'existència d'una intranet corporativa, que aporta immediatesa a les necessitats de comunicació interna de l'entitat. En la contraportada interior s'inclou publicitat gratuïta de diverses ONG.
- **InfoAccionista.** Butlletí trimestral que s'envia als accionistes de Banc Sabadell per mantenir-los informats de l'actualitat referent a l'entitat, en general, i de l'acció SAB, en particular.

- *Prestige*. Revista trimestral per a clients de Solbank, la marca especialitzada en clients europeus residents a Espanya, a temps total o parcial. S'edita en francès, anglès i alemany.
- *Informe anual*. Coincidint amb la Junta General d'Accionistes anual, el Banc edita la memòria preceptiva, que inclou informació exhaustiva sobre els resultats del grup, l'evolució del negoci, l'informe financer, la informació legal, l'informe de govern corporatiu, l'informe de la Comissió d'Auditoria i Control i l'informe anual de Responsabilitat Social Corporativa.

Totes les publicacions de caràcter extern s'editen també en format digital i es publiquen als webs del Banc. Així mateix, en el portal corporatiu de l'entitat hi ha una sala de premsa virtual, on els internautes poden consultar les notes de premsa emeses i altres informacions d'interès.

Transparència informativa

Com s'ha indicat anteriorment, i per fer palesa la voluntat de claredat i transparència en la informació, els convidem a posar-se en contacte amb nosaltres, davant de qualsevol dubte, suggeriment, comentari o petició d'informació, a través de les adreces següents, segons el tema objecte d'interès:

Peticions d'informació

BANC SABADELL

Plaça de Catalunya, 1

08201 Sabadell

Tel. (+34) 902 323 555

Adreça electrònica: Info@bancsabadell.com

BANC SABADELL

Gabinet de premsa

Carrer del Sena, 12

Polígon industrial Can Sant Joan

08174 Sant Cugat del Vallès, Barcelona

Tel. (+34) 937 288 872

Fax (+34) 935 916 062

Adreça electrònica: BSpress@bancsabadell.com

FUNDACIÓ BANC SABADELL

Plaça de Sant Roc, 21, 1r

08201 Sabadell

Tel. (+34) 937 271 152

Fax (+34) 937 260 769

Adreça electrònica: fundacioBS@bancsabadel.com

BANC SABADELL

Relació amb inversors

Carrer del Sena, 12

Polígon industrial Can Sant Joan

08174 Sant Cugat del Vallès, Barcelona

Tel. (+34) 937 281 200

Adreça electrònica: InvestorRelations@bancsabadel.com

BANC SABADELL

Servei de relacions amb els accionistes

Plaça de Catalunya, 1

08201 Sabadell

Tel. (+34) 937 288 882

Fax (+34) 935 916 062

Adreça electrònica: accionista@bancsabadel.com

Visió, valors, estratègia i política de RSC

Visió de Banc Sabadell

Líder en banca d'empreses i en banca personal

Referent de qualitat en negocis complementaris: assegurances, gestió d'actius, immobiliària, capital risc, valors, etc.

Creixement sostingut de rendibilitat

Solvència

Independència

Integració i vinculació regional

Valors corporatius

La cohesió del nostre grup s'articula al voltant d'una cultura que determina la nostra personalitat i influeix de manera determinant en l'orientació de les nostres activitats, aportant la coherència de l'esforç col·lectiu cap a uns objectius comuns.

De la reflexió sobre la identitat de la nostra oferta sorgeix un conjunt de valors que són la síntesi d'aquesta cultura i el fruit de la nostra història, de la integració de persones i idees i de les capacitats que hem desenvolupat al llarg del temps.

Aquests valors, que ens diferencien davant el mercat de la resta d'entitats financeres, s'han agrupat en forma de decàleg, com es va indicar l'any passat:

Voluntat de servei

Servir és, en essència, ajudar els altres a créixer i a desenvolupar els seus projectes.

La nostra actitud professional es basa a comprendre els problemes i les necessitats dels nostres clients i posar a disposició seva totes les nostres capacitats individuals i col·lectives en forma de solucions ràpides, senzilles i eficaces.

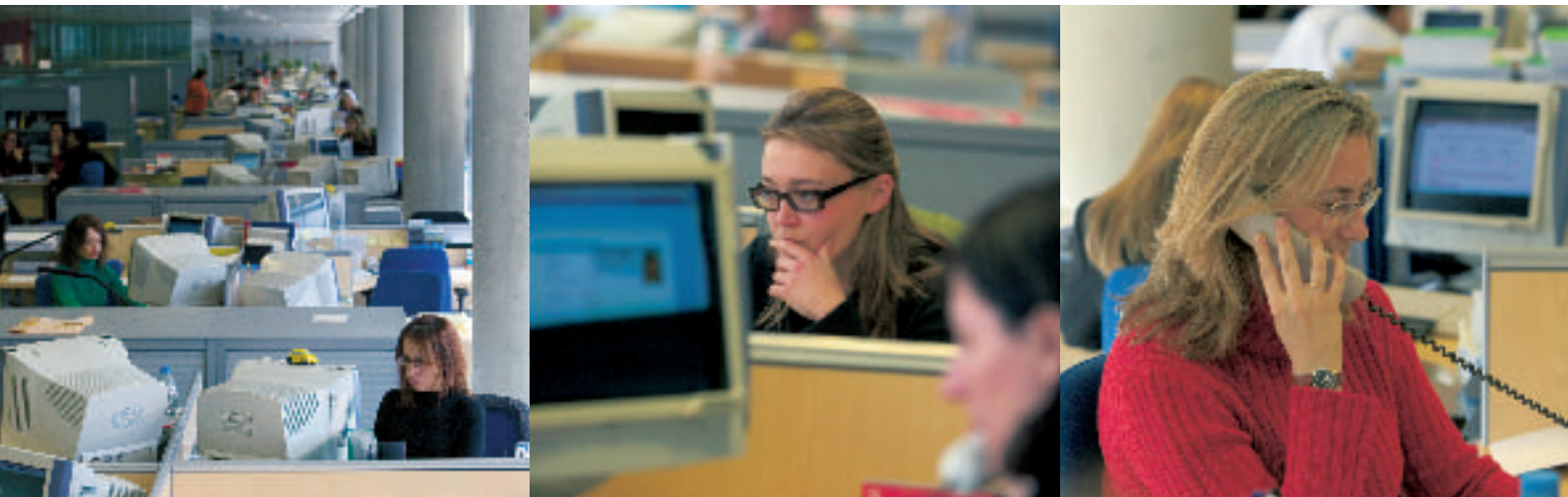
Proximitat

Entenem la proximitat com la supressió de tots els elements que dificulten la relació, el diàleg i el servei.

Volem ser sensibles a la diversitat, eliminar les barreres físiques, incorporar les tecnologies disponibles que facilitin la comunicació, apropar els centres de decisió a l'interlocutor i que el client ens percebi com a companys de viatge.

Adaptabilitat

Ens amotllem amb agilitat a les necessitats dels nostres clients per mitjà de solucions flexibles i eficaces.



Afrontem els canvis amb una actitud positiva perquè els entenem com una oportunitat de millora en la nostra competitivitat i com una necessitat d'adequar-nos a l'entorn en el qual actuem.

Orientació comercial

Totes les activitats i inversions de l'empresa es resumeixen i es justifiquen en la materialització de transaccions comercials rendibles.

La proactivitat, el coneixement del client i de les seves necessitats, l'anticipació, el tancament de les vendes i el benefici mutu de les transaccions com a base d'una relació sostenible són els elements clau que orienten tota la nostra activitat.

Innovació

Ens anticipem a les necessitats dels clients desenvolupant productes i serveis capaços de sorprendre per les seves prestacions i simplicitat d'ús.

Examinem les possibilitats de les tecnologies emergents per desenvolupar propostes de valor innovadores.

Ens agrada imaginar el futur.

Professionalitat

El rigor, la pulcritud, la puntualitat, l'exactitud, la comunicació clara i veraç, el compromís, la responsabilitat, l'encert en les decisions i l'aprenentatge permanent són els trets que defineixen la professionalitat d'una empresa i dels seus integrants.

Som professionals dignes de merèixer la confiança i el respecte dels nostres clients, dels nostres empleats, dels nostres accionistes i, en general, de la societat de la qual formem part. Fem el nostre treball ben fet.

Ètica i responsabilitat social

La nostra actuació professional i personal es basa en l'equitat, l'honestedat, la transparència i l'assumpció de les conseqüències dels nostres actes.

Contribuïm a millorar la sostenibilitat social a través del mecenatge, tenint cura del medi ambient i rebutjant qualsevol forma de discriminació i explotació de l'ésser humà, tant des del punt de vista de les nostres actuacions i inversions com de les dels nostres clients i proveïdors.

Austeritat

Entenem l'austeritat com la sobrietat en l'ús dels recursos de l'empresa en contraposició a l'ostentació i la despesa innecessària.



Apliquem amb rigor el principi d'austeritat a totes les nostres decisions, però sense confondre el que és superflu amb el que és necessari i buscant sempre nivells de qualitat diferencials.

Prudència

La pervivència es sustenta en l'equilibri entre l'acció i el seny.

Assumim responsablement els riscos de la nostra activitat mitjançant una adequada capacitat tècnica i a través de la presa de decisions basades en informacions suficients i contrastades.

Treball en equip

El treball en equip és la clau del progrés de l'ésser humà.

Treballem en equip integrant persones i idees en un projecte comú capaç de generar il·lusió i retenir el talent, on els objectius comuns prevalen sobre els interessos particulars i la informació flueix de manera oberta i transparent.

Respectem la diversitat individual dels membres del nostre grup, ja que aquesta diversitat és, precisament, la que enriqueix el conjunt a través de la incorporació de diferents formes de ser i de fer.

*De la consecució del conjunt d'aquests valors neixen els dos principis que resumeixen el fet diferencial de Banc Sabadell: **rendibilitat i bon servei**.*

Estratègia de RSC, Pla Director 2005-2007

El Codi de conducta de Banc Sabadell defineix la posició de la nostra entitat quant a la RSC:

«Banc Sabadell considera que l'exercici de la responsabilitat social corporativa, en la mesura que promou la millora de la qualitat de vida en el nostre entorn social, és un instrument innegable per a la pervivència a llarg termini en el mercat i una obligació inherent a la nostra condició de membres actius de la societat.»

Amb l'objectiu de:

«Maximitzar la reputació de Banc Sabadell perquè sigui percebuda com una empresa sostenible i responsable per les parts interessades, pels analistes i pels creadors d'opinió, i amb especial referència a la creació de valor en els àmbits socials, mediambientals i econòmics.»

El Pla Director 2005–2007 de Banc Sabadell incorpora un conjunt d'activitats relacionades amb la RSC que delimiten les prioritats i el marc d'actuació general en aquestes qüestions:



- Definició i implementació de les polítiques corporatives de RSC
- Integració en els sistemes de gestió corporativa dels elements associats a la Responsabilitat Social Corporativa
- Adhesions a iniciatives globals de RSC
- Pla de comunicació
- Pla d'acció mediambiental

Política de Responsabilitat Social Corporativa

Política aprovada pel Consell d'Administració

Banc Sabadell integra de manera voluntària els principis de RSC amb l'objectiu de generar valor sostenible en les dimensions econòmica, social i mediambiental.

El banc subscriu la definició de responsabilitat social de les empreses que estableix el *Llibre verd* de la Comissió Europea com «*La integració voluntària, per part de les empreses, de les preocupacions socials i mediambientals en les seves operacions comercials i en les relacions amb els seus interlocutors.*»

Així mateix, l'any 2004 el Consell d'Administració va aprovar l'adhesió de Banc Sabadell al Pacte Mundial de les Nacions Unides, amb què assumia el compromís

dels deu principis referents als drets humans, els drets laborals i la protecció del medi ambient i el compromís d'informar sobre els progressos que es vagin obtenint en aquests camps.

Per a això, Banc Sabadell impulsarà en tots els àmbits del seu grup empresarial un conjunt de polítiques i plans d'acció basats en els principis següents:

- Potenciar els valors corporatius i els principis que consten en el Codi de conducta de Banc Sabadell com a elements integrants de la nostra cultura.
- Construir relacions socials estables que possibilitin un diàleg positiu i constant amb tots els grups d'interès a la recerca del benefici comú: accionistes, empleats, clients, proveïdors i societat.
- Claredat i transparència en qualsevol mena de comunicació.
- Projectar una proposta de valor configurada per productes i serveis de qualitat orientada a les necessitats dels clients.
- Integrar en la cultura empresarial les preocupacions i les demandes de la societat i promoure accions i activitats que contribueixin al seu desenvolupament econòmic i cultural i també a la millora de la qualitat de vida dels seus membres.
- Protegir i respectar el medi ambient, tot reduint l'impacte ecològic de la nostra activitat mitjançant pràctiques actives de disminució del consum de recursos, d'abocament de deixalles i d'emissions contaminants directes o indirectes.

- Potenciar el desenvolupament professional i personal del nostre personal, vetllant per la seva salut i seguretat, respectant-ne els drets i les llibertats i compensant el seu esforç per mitjà d'una retribució justa.
- Evitar pràctiques, tant internes com dels nostres col·laboradors i fins i tot clients a l'activitat dels quals contribuïm financeraament, que comportin qualsevol mena de discriminació o explotació de l'ésser humà o la vulneració dels seus drets, i ser especialment sensibles a tot el que fa referència a la població infantil.

Tot això es porta a terme a partir del:

Comitè d'Ètica Corporativa

És l'òrgan delegat que assessora el Consell en l'adopció de polítiques que promouin el comportament ètic del Banc, en supervisa l'aplicació i atén les consultes, les inquietuds i els conflictes que puguin sorgir. Igualment, assessora tant el Consell com les unitats corporatives i de negoci en la presa de decisions sobre aquells aspectes que puguin derivar en conflictes de valors i els ofereix propostes.

Com a part d'aquesta missió, té també la responsabilitat d'impulsar i supervisar que les diferents unitats del grup apliquin les polítiques de responsabilitat social aprovades pel Consell i els plans d'actuació previstos a aquest efecte.

Resum d'indicadors de RSC

Comunicació externa

Notes de premsa emeses	60
Rodes de premsa i trobades amb els mitjans de comunicació	10

Perfil Banc Sabadell

Microcrèdits tramitats IGAPÉ	19
Cessió de comissions dels plans del BS Pla Ètic i Solidari	0,5%
Nombre de plans de BS Pla Ètic i Solidari	572
Línies de foment d'ocupació	280
Premis i reconeixements concedits	13

Govern corporatiu

Proporció de consellers externs i externs independents sobre el total	50%
---	-----

Compromís amb els grups d'interès

Consultes realitzades (i resoltes) al Servei de Relacions amb l'Accionista	2.517
Nombre de propostes de millora presentades	1.124
Personal amb estudis universitaris	32,6%
Dones en plantilla	39,0%
Personal amb contracte fix	98,2%
Inversió en formació a l'any (total grup)	3.300.000 €
Hores de formació impartides a l'any en programes formatius	440.000
Hores de formació en línia impartides a l'any	60.000
Personal que ha rebut entrenament comercial	5.500
Mitjana d'hores de formació per empleat	53
Certificacions ISO aplicades (de l'activitat financera a Espanya)	92,0%
Participants en cursos de qualitat (ISO-9001)	6.361
Índex de satisfacció del client extern (escala de valoració d'1 a 7)	5,9
Índex de qualitat metodologia <i>Mystery Shopper</i> (variació respecte a l'any anterior)	+15,8%
Reclamacions davant la CNMV	15
Reclamacions davant el Defensor del Client	177
Reclamacions davant el Servei d'Atenció al Client	2.823
Reclamacions davant el Banc d'Espanya	61
Reclamacions davant la Direcció General d'Assegurances	5



Medi ambient

Consum elèctric (variació per oficina respecte a l'any anterior)	-1,0%
Consum de paper (variació respecte a l'any anterior)	-5,8%
Percentatge de paper reciclat (variació respecte a l'any anterior)	12,3%
Finançament en projectes d'energies renovables	74.000.000 €
Consum d'aigua (variació respecte a l'any anterior)	-5,0
Reciclatge de tòner (variació respecte a l'any anterior)	+21,0%
Reciclatge de material informàtic	54.000 kg
Reducció del consum energètic per substitució de pantalles TFT per CRT	99.000 kWh

Societat

Inversió en activitats d'interès social (total grup)	3.010.000 €
--	-------------

Perfil de Banc Sabadell

Naturalesa de la propietat

Banc Sabadell és una societat anònima amb domicili social a la plaça de Catalunya, 1, 08201 de Sabadell. Està inscrita en el Registre Mercantil de Barcelona, tom 21, llibre de societats, foli 134, full 1511, amb NIF A08000143, l'acció de la qual està inclosa en l'IBEX-35 des de l'1 de juliol de 2004.

Distribució accionarial general

Dades sobre la distribució del capital social	Dimensió accionarial (31.12.2004)
Nombre total d'accions	306.003.420
Nombre total d'accionistes	68.237
Accionistes estratègics	17,75%
Accionistes institucionals	24,56%
Resta d'accionistes	57,68%

No hi ha constància que hi hagi cap persona física o jurídica que exerceixi o que pugui exercir el control sobre la societat.

Distribució del capital per trams d'accions (31.12.2004)

Nombre d'accions	Nombre d'accionistes	Accions per trams	% s/capital
Fins a 3.500	59.496	39.241.278	12,8
De 3.501 a 35.000	7.909	74.421.275	24,3
De 35.001 a 70.000	452	22.027.553	7,2
De 70.001 a 350.000	325	42.302.041	13,8
Més de 350.000	55	128.011.273	41,9
Total	68.237	306.003.420	100,0

Acció Banc Sabadell - SAB

En relació amb l'acció SAB, el fet més significatiu ocorregut durant l'exercici ha estat el rellevant programa d'ampliacions de capital portat a terme amb la finalitat de finançar l'operació de compra de Banco Atlántico. A més d'aconseguir els fons necessaris, els objectius de l'operació eren fer-la atractiva per a l'accionista històric del banc, tant si es decidia per la subscripció com si optava per vendre els seus drets, i aconseguir també la participació d'inversors institucionals, que donarien a la contractació la liquiditat necessària per poder accedir al selectiu grup de valors de l'IBEX-35.

Tots aquests objectius van ser àmpliament aconseguits, pel fet que es va registrar un percentatge de subscripció molt alt tant en l'ampliació destinada als accionistes antics, que van poder subscriure les seves accions a 10,83 euros, com en la destinada al mercat dels inversors institucionals, que ho van fer a 14,75 euros. L'acció SAB va entrar en l'IBEX-35 al començament de juliol i va aconseguir tancar l'exercici amb una cotització de 17,20 euros, superior a la de l'inici de l'any i sensiblement superior als preus de subscripció tant dels antics accionistes com dels inversors institucionals. El volum mitjà de contractació es va multiplicar per onze.

Rendibilitat de l'acció Banc Sabadell

El Banc té com a objectiu permanent oferir als seus accionistes un retorn adequat de la inversió que han fet i respondre així a la confiança que han mostrat en la nostra empresa. En l'exercici del 2004, això s'ha materialitzat amb l'obtenció d'una rendibilitat per dividend del 3,20% i una notable rendibilitat total que, incloent-hi l'augment de cotització de l'acció, s'ha situat en el 13,32%.

Estructura organitzativa

Banc Sabadell està estructurat en un conjunt de negocis amb responsables executius al capdavant de cadascun i en unes direccions corporatives que els aporten cohesió i servei.

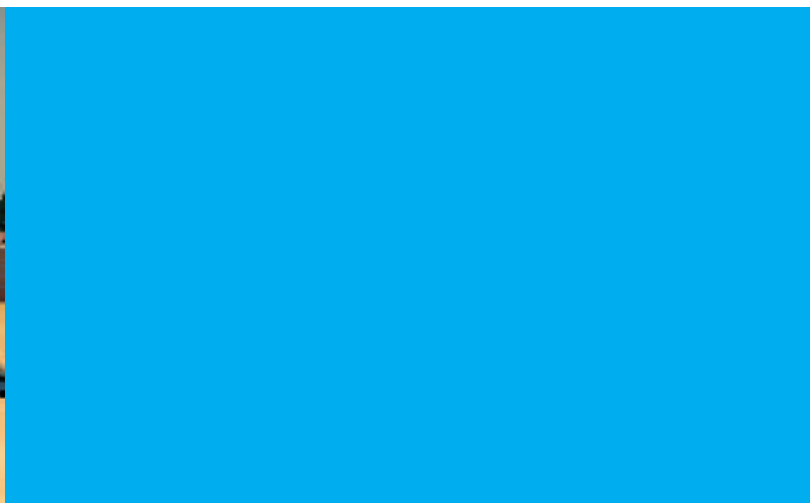
La configuració d'aquest model organitzatiu gravita al voltant de les unitats de negoci, ja que és l'activitat comercial la que determina l'assignació de capital i de recursos al conjunt de l'organització i a la seva pròpia arquitectura funcional.

Cada unitat de negoci disposa d'autonomia per definir les seves estratègies i els seus models de gestió. Els seus primers directius assumeixen la responsabilitat integral dels resultats, del nivell de servei, de la innovació en la seva proposta de valor i, en general, de disposar d'una oferta atractiva i competitiva.

Aquesta gestió autònoma està sustentada en una informació de gestió suficient i homologada, i s'executa d'acord amb les polítiques emanades de la Comissió Executiva (veure l'estructura de govern corporatiu) i les direccions corporatives, responsables, aquestes últimes, d'establir normes de rang general, controlar els riscos derivats de l'activitat i proporcionar els mitjans humans, materials i tecnològics necessaris per assegurar la plena operativitat de cada unitat, cogestionant l'ús d'aquests mitjans.

En el quadre que es reproduïx a continuació es pot observar l'estructura organitzativa interna de Banc Sabadell.

Negocis			Direccions corporatives
Clients	Productes	Complementaris	
Banca d'Empreses - SabadellAtlántico - Banco Herrero Banca Comercial - SabadellAtlántico - Banco Herrero - Solbank - ActivoBank Sabadell Banca Privada BS Internacional	BancaAssegurances Tresoreria Gestió d'Actius Ibersecurities Agència de valors	Landscape - Grup immobiliari BS Capital - Bidsa, Aurica NetFocus	Tecnologia i Operacions Organització i Recursos Riscos i Recuperacions Control
Participades	Participades		Intervenció General
BancSabadell d'Andorra Dexia Sabadell Banco Local	BanSabadell Fincom		



Dimensió econòmica

Banc Sabadell, 31 de desembre de 2004

	31.12.03	31.12.04	Variació relativa (%) Des. 03/04
Magnituds (milers d'euros)			
Fons propis	2.130.619	3.004.183	41,0
Actius totals	30.511.552	42.293.967	38,6
Inversió creditícia bruta de clients	24.935.764	35.316.096	41,6
Recursos de clients al balanç,	24.423.671	33.748.232	38,2
dels quals: dipòsits de clients	22.195.044	31.114.794	40,2
Patrimoni en fons d'inversió	5.166.217	7.780.135	50,6
Patrimoni en fons de pensions	1.697.086	2.220.488	30,8
Provisions matemàtiques d'assegurances	2.143.094	2.288.823	6,8
Recursos gestionats de clients	31.184.315	44.201.256	41,7
Resultats (milers d'euros)			
Marge d'intermediació	759.908	972.713	28,0
Marge bàsic	1.054.097	1.387.766	31,7
Marge ordinari	1.102.958	1.456.305	32,0
Marge d'explotació	468.146	581.944	24,3
Benefici abans d'impostos	370.573	504.759	36,2
Benefici atribuït al grup	234.895	326.038	38,8
Ràtios			
Rendibilitat i eficiència (%)			
ROA (benefici net respecte a actius totals mitjans)	0,84	0,78	
ROE (benefici net atribuït al grup respecte a recursos propis mitjans)	11,65	10,30 (*)	
ROE ajustada (aïllant l'efecte del fons de comerç BCP i B. Atlántico)	13,72	13,22	
Eficiència (despeses generals d'administració respecte a marge ordinari)	52,93	54,85	
Costos totals sobre marge ordinari (total despeses i altres resultats d'explotació respecte a marge ordinari)	57,56	60,04	
Ràtios de capital (normativa BIS) (%)	10,85	12,49	
Gestió del risc			
Risc morosos i dubtosos (milers d'euros)	112.049	194.749	73,8
Provisions per a insolvències (milers d'euros)	532.247	817.251	53,5
Ràtio de morositat (%)	0,40	0,51	
Ràtio de cobertura de morositat (%)	475,02	419,64	
Ràtio de cobertura de morositat (%) (amb garanties hipotecàries)	499,17	446,68	
Mitjans			
Oficines	884	1.112	25,8
Empleats i empleades	7.545	9.628	27,6
Caixers automàtics	1.111	1.342	20,8
Accions			
Nombre d'accions	204.002.736	306.003.420	50,0
Nombre d'accionistes	53.991	68.237	26,4
Valor comptable de l'acció (euros)	10,47	9,82	-6,2
Valor de cotització de l'acció (euros)	17,01	17,20	1,1
Benefici atribuït al grup per acció (anualitzat) (euros)	1,15	1,07	-7,0
PER (preus s/ BPA)	14,77	16,14	9,3
P /VC (valor de cotització s/ valor comptable)	1,62	1,75	8,0

(*) Considerant l'amortització del fons de fusió de Banco Atlántico amb efectes comptables el març de 2004, la ROE seria de l'11,54%, amb un decrement d'11 punts bàsics respecte a desembre de 2003.

Països en els quals opera

A Espanya, amb 1.091 oficines, distribuïdes per comunitats autònomes de la manera següent:

Comunitat autònoma	Nombre d'oficines 2003	Nombre d'oficines 2004
Andalusia	41	106
Aragó	11	19
Astúries	170	164
Illes Balears	31	39
Illes Canàries	19	25
Cantàbria	4	7
Castella-La Manxa	3	9
Castella i Lleó	49	60
Catalunya	321	359
Extremadura	1	4
Galícia	22	28
La Rioja	3	6
Madrid	108	134
Múrcia	6	12
Navarra	2	9
País Basc	5	18
València	76	92
Total	872	1.091

A la resta del món

La presència a l'estranger correspon a tres línies d'actuació:

1. Una xarxa d'oficines operatives i de representació d'acord amb les necessitats d'expansió que les activitats dels nostres clients han anat marcant.
2. La captació de negoci bancari tradicional de clients d'Amèrica Central i de d'Amèrica del Sud amb una base d'operacions a Miami i una altra a Panamà.
3. Estratègia de participació en el capital d'entitats financeres mitjanes d'aquesta zona.

Sucursals	Oficines de representació		
Estats Units	Algèria	Guatemala	Mèxic
França	Brasil	Índia	Singapur
Portugal	Colòmbia	Iran	Veneçuela
Regne Unit	Cuba	Itàlia	Xile
	Equador	Líban	Xina

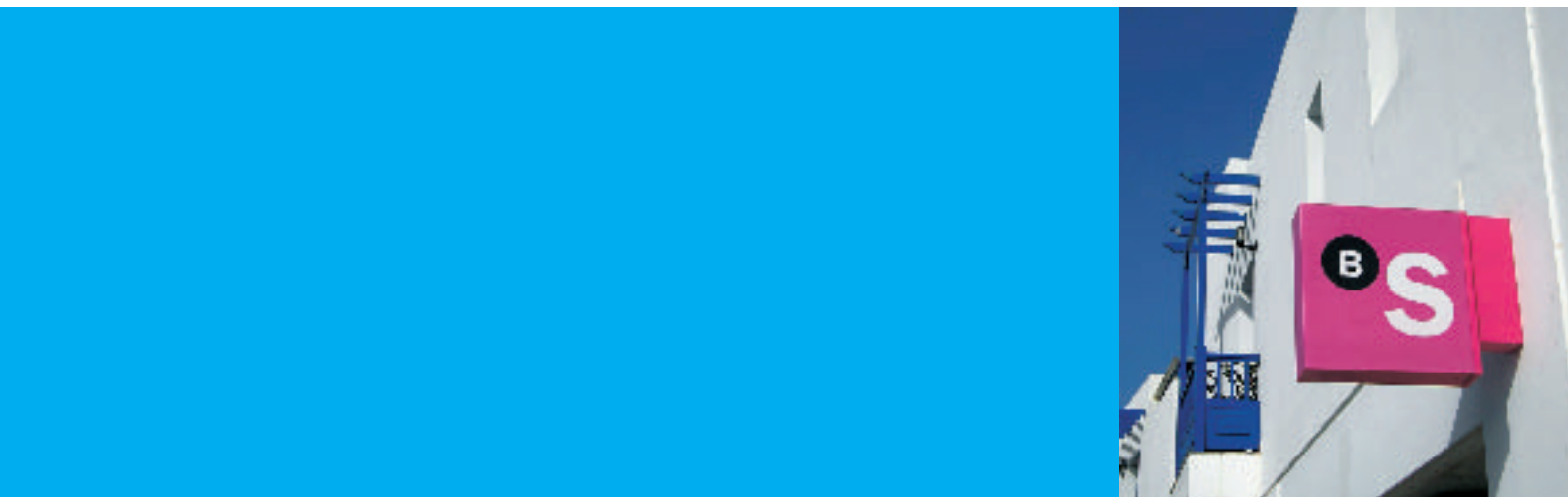
Filials i participades

Andorra
Bahames
Cuba
Mèxic
Panamà
Portugal
República Dominicana

Mercats que serveix

Banc Sabadell té vocació de desenvolupar el negoci de banca universal mitjançant la xarxa comercial, i alhora reforça la seva especialització en aquells segments i negocis en els quals considera que pot servir millor els seus clients i aportar-los valor.

En aquest sentit, l'oferta de Banc Sabadell arriba tant a particulars com a empreses de tot l'àmbit nacional i cobreix de manera eficaç totes les necessitats dels seus clients. La nostra xarxa comercial disposa de 1.091 punts de venda i és geogràficament present amb una cobertura idònia per a aquest propòsit.



Marques comercials

Per distribuir els nostres productes i serveis, el nostre grup segueix una estratègia multimarca enfocada a adaptar-se als seus mercats de referència amb l'adopció de models de negoci específics i en funció de les característiques del mateix mercat, de les capacitats, de l'experiència i del posicionament del Banc en cadascun d'aquests mercats.

Aquesta adaptació als mercats es fa visible mitjançant les marques, que representen propostes de valor diferenciades i permeten una clara identificació per part d'aquests mercats. Alhora són un element intern diferencial que es reflecteix en solucions organitzatives, models de servei i processos comercials específics.

Les marques amb les quals Banc Sabadell opera són:

- **SabadellAtlántico**
- **Banco Herrero**
- **Solbank**
- **ActivoBank**
- **Sabadell Banca Privada**

La distribució d'oficines per marques a Espanya és:

Nombre d'oficines per marques	2003	2004
SabadellAtlántico	588	800
Banco Herrero	202	198
Solbank	74	85
ActivoBank	2	2
Sabadell Banca Privada	6	6
Total	872	1.091

SabadellAtlántico, nascuda de la compra i integració de Banco Atlántico, és la marca principal del grup i representa l'essència del model de negoci tradicional que ha sustentat el nostre creixement com a entitat. Té un clar enfocament cap a les empreses i els sectors professionals, i centra la seva activitat en les principals àrees empresarials del país.

En conseqüència, gaudeix d'**una quota de mercat rellevant entre les pimes** (líder a Catalunya i entitat de referència a Madrid i Llevant) i també entre empresaris, directius i col·lectius pròxims al món empresarial.

El territori cobert per SabadellAtlántico comprèn el 95% del PIB generat a Espanya, el 90% de les seves exportacions i el 91% de la seva població.



Tot això li confereix un alt potencial de creixement, tant en els seus clients tradicionals com en altres mercats d'elevat nivell d'exigència en servei i productes.

Banco Herrero és la marca de Banc Sabadell a Astúries i Lleó, on ocupa una posició dominant.

Un de cada tres residents a Astúries i una de cada dues empreses són clients de les oficines de Banco Herrero. És, per tant, una marca rellevant en la vida econòmica i social d'aquest principat, on participa activament en un ampli espectre d'activitats socioeconòmiques i culturals.

Solbank s'ha consolidat com una marca amb personalitat pròpia en el si del grup, especialitzada en el segment dels europeus residents de manera permanent o temporal a Espanya i en el de les empreses l'activitat de les quals es centra a les àrees de turisme residencial.

Solbank s'ha consolidat com una iniciativa d'èxit, única a Espanya, per la seva especialització i el seu enfocament comercial.

Amb una xarxa d'oficines en contínua expansió, Solbank compta amb una àmplia oferta de productes i serveis dissenyats per adaptar-se a les necessitats específiques dels seus clients. Aquests reben un tracte àgil, professional i personalitzat en el seu idioma, completat amb un servei de banca a distància multilingüe totalment operatiu per via telefònica i per Internet.

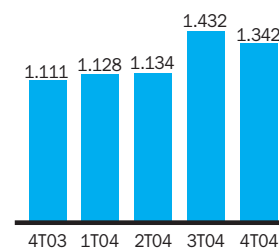
ActivoBank és una unitat de negoci de Banc Sabadell, capçalera de la banca per Internet del grup, amb una proposta de valor sòlida i provada, basada en productes i serveis innovadors i d'alta qualitat diferencial per a l'inversor que prefereix els canals a distància per gestionar el seu patrimoni financer.

L'estratègia multicanal

Les ofertes es construeixen mitjançant paquets de productes i serveis i es lliuren a través de diferents canals de distribució i marques. Banc Sabadell considera que l'accessibilitat als seus productes i serveis ha de tenir en compte els gustos, els costums i els diferents graus de maneig de les noves tecnologies que conviuen en el si d'una societat com l'actual. Disposem per a això d'una gamma prou àmplia de canals per a l'oferta de productes i serveis:

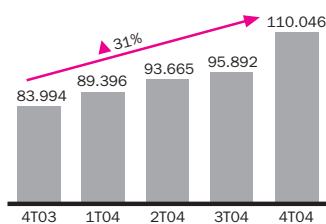
- La xarxa d'oficines
- Els equips de gestors orientats a l'atenció domiciliària
- El Centre d'Atenció Telefònica a clients
- La xarxa de caixers automàtics
- El portal transaccional d'Internet BS Online
- La xarxa agencial

Caixers automàtics

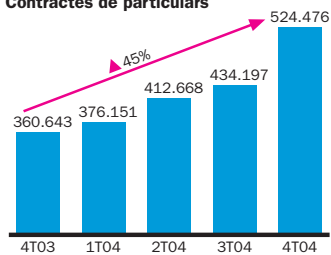


Banca a distància:

Contractes d'empreses

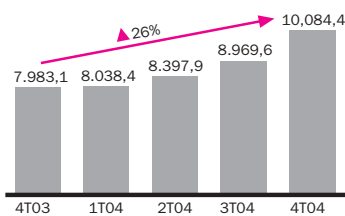


Contractes de particulars

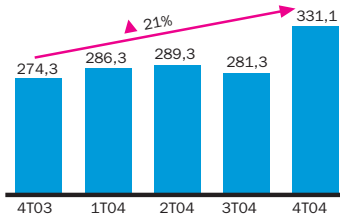


Operativa per a canals a distància

Operativa d'empreses



Operativa de particulars



Milers d'operacions.
A partir del 4T04 inclou Banco Atlántico.

Línies de negoci

Les principals línies de negoci de Banc Sabadell són:

- Banca d'Empreses
- Banca Comercial
- Banca Privada
- BancaAssegurances
- Gestió d'Actius
- Banca d'Inversió
- BS Internacional

Banca d'Empreses

Banca d'Empreses ofereix productes i serveis nacionals i internacionals per a empreses espanyoles grans i mitjanes amb una facturació anual superior als 6 milions d'euros. Els serveis es centren en tres segments de clients: empreses mitjanes, empreses grans i grans corporacions.

La seva oferta de productes inclou, entre altres, el finançament a curt, mitjà i llarg termini, el descompte d'efectes, el finançament en comerç exterior i els serveis de gestió de pagaments.



Disposa, a més, d'unitats especialitzades en:

- Gestió de patrimonis.
- Activitats de finançament per a sectors seleccionats, entre els quals hi ha l'immobiliari, serveis, finançament de projectes i adquisicions i finances corporatives.
- Productes i serveis de comerç exterior, i també serveis relacionats amb finançament en comerç internacional.

Webs de Banca d'Empreses:

SabadellAtlántico: BSOonline www.sabadellatlantico.com/empresa

Banco Herrero: BSOonline www.bancoherrero.es/empresa

Inversions i nous productes a Banca d'Empreses

Quant a inversió i nous productes en l'àmbit de Banca d'Empreses, volem destacar els següents:

Les activitats de **renting de vehicles** desenvolupades per la nostra societat especialitzada BanSabadell Renting, S.L. continuen consolidant el seu volum de negoci amb un increment del nombre d'operacions fetes superior al 43% respecte a

les de l'any 2003. Com a fet remarcable, cal esmentar el llançament d'una nova línia de negoci de rènting sota la marca BS Inforenting, destinada al rènting de béns tecnològics (informàtica, comunicacions, ofimàtica...) i enfocada especialment a afavorir la renovació tecnològica permanent de les pimes.

D'altra banda, com a fet rellevant quant al producte, cal destacar el llançament d'un nou producte únic al mercat, el **BSCovering**, que permet participar en negocis d'exportació fins ara reservats a les companyies d'assegurances de crèdit.

Finalment, cal comentar que el mes de juny vam accedir a la **vicepresidència de la Factors Chain International**, una associació que agrupa prop de dos-cents bancs i empreses de facturatge de més de setanta països del món; fins ara, aquest càrrec no havia estat mai ocupat per una entitat espanyola.

La banca a distància s'ha convertit en un eix fonamental per a les empreses a l'hora de dur a terme la seva operativa bancària, i les xifres així ho demostren. Els darrers anys, la banca en línia ha passat de ser utilitzada per fer consultes a convertir-se en un canal habitual amb les entitats financeres per portar a terme pagaments i cobraments. El percentatge actual d'empreses amb contracte de banca a distància està per sobre del 90%, i en aquest exercici s'han fet un total de 21 milions d'operacions.

SI TENS UN PROJECTE,
TOTS EN FORMEM PART.

Banc Sabadell
• Sabadell Atlántico
• Bancolmiro
• Solbank



Quant al web **per a empreses**, cal destacar la implantació d'una nova plataforma tecnològica, necessària per poder atendre un nombre més gran d'usuaris, que permet millorar el temps de resposta. Aquesta millora, juntament amb el nou disseny, ha possibilitat el fet d'haver estat guardonats amb la primera posició en el rànquing d'entitats financeres d'AQmetrix en l'apartat de navegació i disseny.

Destaca, així mateix, l'emissió mensual de la **newsletter BS Infoempresa**, adreçada tant a clients com a no clients de l'entitat.

Durant l'exercici del 2004 es va crear la societat **BanSabadell Factura**, una empresa filial de Banc Sabadell especialitzada en la prestació de serveis relacionats amb la facturació electrònica i compromesa en la millora de la competitivitat de les empreses. Mitjançant el servei de BS Factura, les empreses poden capitalitzar a favor seu els beneficis de la facturació electrònica, estalviar costos i millorar alhora l'eficiència en els seus processos de facturació, tant la corresponent als seus clients com la dels seus proveïdors, i també en els processos de cobrament, pagament i finançament d'aquests.

Banca Corporativa

La Direcció de Banca Corporativa ha formalitzat 139 operacions per un *ticket* final de 3.067 milions d'euros. La seva evolució ha estat la següent:

En la **Direcció d'Energies** cal destacar que durant l'any 2004 Banc Sabadell es va consolidar com una de les entitats líders en el sector de les energies renovables. En concret, es van formalitzar 26 operacions per un import de 291 milions d'euros, amb el 73% d'increment respecte al 2003.

La major part de les operacions es van concentrar en projectes d'energia eòlica, un sector que ha tingut un creixement del 25%, ha superat el llindar dels 8.000 MW instal·lats, i en el qual Banc Sabadell és una de les entitats de referència.

La **Direcció d'Infraestructures** va formalitzar 14 operacions per un import de 118 milions d'euros en projectes d'obra pública, autopistes, ports i mitjans de transport (avions, vaixells i trens).

BS Patrimonis

Al llarg del 2004 es va constituir i consolidar aquesta unitat, especialitzada a oferir la millor resposta a les necessitats de les empreses i dels empresaris en la **gestió de posicions patrimonials**. Els integrants d'aquesta unitat han treballat intensa-



ment per donar suport a la xarxa de directors de comptes, gestionar activament les posicions patrimonials de les seves carteres de clients, actualitzar i reforçar l'oferta de serveis i dur a terme els ajustaments organitzatius necessaris per aconseguir més capacitat i agilitat de resposta en les ofertes a mida per als nostres clients.

Els resultats obtinguts en aquest primer any d'implantació han estat excel·lents, i destaquen les inversions realitzades mitjançant la comercialització de **Dipòsits estructurats** personalitzats, que permeten ajustar els components de risc i rendibilitat per a cada client.

Cal destacar també la intensa activitat desenvolupada en la comercialització de cobertures de tipus d'interès, que s'ha vist corresposta per la importància més gran que les empreses estan donant a aquesta mena de productes. El 2004 es va arribar a un volum de 1.500 milions d'euros contractats.

Línies de foment d'ocupació. Conveni inicial amb el Ministeri de Treball pel qual es pretén incentivar la creació d'autònoms i empreses per part de persones sense ocupació.

Aquest finançament en condicions preferents té subvencions de caràcter financer i a fons perdut.

Actualment, les competències estan transferides pràcticament a totes les comunitats autònomes.

Durant el 2004 es van formalitzar les operacions següents:

	Operacions	Import
Conveni Generalitat de Catalunya – autoempresa	110	3.908.459 €
Conveni Generalitat Valenciana – ocupació	37	494.519 €
Conveni Junta Castella i Lleó – ocupació	2	37.935 €
Conveni Ministeri de Treball i Seguretat Social – Astúries	124	2.737.791 €
Conveni Ministeri de Treball i Seguretat Social – Madrid	4	435.000 €
Conveni Xunta Galícia – ocupació	3	34.300 €
	280	7.648.004 €

Línia microcrèdits IGAPE. A la comunitat autònoma de Galícia, i en virtut del conveni de col·laboració financera signat entre l'Instituto Gallego de Promoción Económica (IGAPE), la Compañía Española de Reafianzamiento, les societats de garanties recíproques adherides i Banc Sabadell, s'habilita una línia de finançament de microcrèdits per al desenvolupament de les microempreses, sempre que tinguin la seva activitat a Galícia, amb l'objectiu de finançar la realització d'inversions en actius fixos sense més garanties que les del seu projecte.

Durant el 2004 es van formalitzar les següents operacions vinculades al conveni esmentat:

	Operacions	Import
Conveni IGAPE – Microcrèdits	17	334.081 €

Línies de finançament subvencionades, tant en l'àmbit estatal com en l'autonòmic, amb què es van finançar 341 milions d'euros repartits en més de 6.200 operacions (tant en les modalitats de préstec com de lísing).

En l'àmbit estatal, cal destacar els volums de contractació de les **línies ICO**, amb gairebé 240 milions d'euros, i el finançament dut a terme gràcies al conveni amb el Centre de Desenvolupament Tecnològic Industrial (CDTI) per prefinançar projectes d'inversió en I+D+I; s'han formalitzat 66 projectes per aproximadament 20 milions d'euros.

En l'àmbit autonòmic, cal indicar el paper destacat de la nostra entitat, ja que és líder en la contractació de préstecs i lísings de la **línia CrèditPlus** de la Generalitat de Catalunya. Durant el 2004 aquest lideratge s'ha concretat en la formalització de més de 1.400 operacions per un import de 66 milions d'euros.

*Línia d'energies renovables 2004 (línia **ICO-IDAE**)*, destinada a projectes d'inversió en **energies renovables i eficiència energètica** en col·laboració amb l'Institut per a la Diversificació i Estalvi de l'Energia (IDAE). Mitjançant aquesta línia es financen les inversions tant de particulars com d'empreses en instal·lacions que permetin l'aprofitament de les energies renovables i la millora de l'eficiència energètica. S'entén per inversions en eficiència energètica qualsevol inversió destinada a millorar o reduir el consum actual d'energia, sigui fent servir energies que contaminin menys el medi ambient o bé portant a terme inversions en aïllaments i substituint els equips i la instal·lació de climatitzacions per bombes de calor que permeten reduir el consum d'energia actual.

En l'apartat d'energies renovables, es financen els projectes d'inversió destinats a fomentar l'ús d'energies netes per mitjà del finançament d'instal·lacions solar tèrmiques, fotovoltaïques i termoelèctriques, i també energia eòlica, especialment la instal·lació de parcs eòlics.

A aquest efecte, Banc Sabadell va finançar durant el 2004 gairebé 7 milions d'euros en 60 projectes presentats pels seus clients i que, a banda del finançament preferent, rebrà subvencions per part de l'IDAE.



Banca Comercial

Banca Comercial subministra serveis bancaris i altres serveis financers relacionats amb particulars, professionals, petites empreses i comerciants la facturació anual dels quals sigui inferior a 6 milions d'euros, i inclou, entre altres, comptes a la vista i dipòsits a termini, gestió de patrimonis, préstecs personals i hipotecaris, finançament a mitjà i llarg termini, assegurances, banca electrònica i operacions amb targetes de crèdit i dèbit. Banca Comercial s'estructura en unitats de negoci especialitzades amb la finalitat d'oferir serveis específics per a cada segment de clients:

- Petites empreses (facturació inferior a 6 milions d'euros).
- Banca personal (per a particulars de renda mitjana i alta).
- Banca minorista.
- Associacions professionals.

La gestió de les necessitats dels clients es fa a través d'un sistema de carteres que assigna els clients a gestors especialitzats per perfils, la qual cosa maximitza la nostra capacitat d'assessorament i l'adaptació de les solucions a cada cas.

Webs de Banca Comercial

Particulars BS: BS Online www.sabadellatlantico.com

Banco Herrero: Herrero En línia www.bancoherrero.es

Solbank: Solbank En línia www.solbank.com

Productes de Banca Comercial

Crèdit Curs i Crèdit Estudis. Per finançar qualsevol curs universitari, d'idiomes, postgrau o màster, tornant els diners al llarg del curs. Amb el Crèdit Curs de Banc Sabadell posem a disposició del client les facilitats per finançar les despeses pròpies de l'inici del curs, com són el pagament de la matrícula, els llibres, els cursos d'idiomes i altres despeses. S'han concedit 114 Crèdit Curs per valor de 414.877 euros i 150 Crèdit Estudis per un import total de 2.102.086 euros.

Acord de col·laboració amb IESE per finançar els estudis del full time MBA, Executive MBA i Global Executive. Es tracta d'un préstec que, sense necessitat de garanties personals, cobreix totes les despeses acadèmiques amb unes condicions excepcionalment avantatjoses en comparació dels sistemes implantats en altres escoles europees. El termini d'amortització és de vuit anys, amb dos anys de manca en la devolució del capital i un tipus d'interès preferent. La firma d'aquest conveni evidencia el compromís adoptat entre Banc Sabadell i l'IESE per promoure la qualitat de l'ensenyament en l'alta direcció de les empreses de tot el món i per afavorir l'accés a l'IESE de candidats amb un currículum destacat, ja que es facilita al màxim el finançament del programa.

Acord de col·laboració amb ESADE. Banc Sabadell i ESADE formalitzen un conveni de col·laboració amb l'objectiu de facilitar el finançament per als alumnes que



volen accedir a la titulació MBA. L'acord permet disposar d'una completa oferta de préstecs personals de fins a 45.000 euros de capital, amortitzable en vuit anys en unes condicions de formalització a la mida de cada MBA i amb un tipus d'interès atractiu.

Línia ICO PIME 2004. Està adreçada a autònoms i mitjanes empreses, persones físiques o jurídiques, que amb data 31 de desembre de 2003 complissin els tres requisits que fixa la Unió Europea per ser considerada pime. El límit de la línia era de 3.000 milions d'euros, i la seva finalitat era finançar actius fixos nous que permetessin incrementar la capacitat productiva de l'empresa. Banc Sabadell va concedir 3.831 operacions per un valor de 177.016.312 euros, amb una mitjana de 46.206 euros per operació.

BS Pla Ètic i Solidari, primer fons de pensions ètic i solidari d'Espanya. BS Pla Ètic i Solidari és una iniciativa conjunta de Banc Sabadell, Intermón-Oxfam i ESADE, per la qual Banc Sabadell cedeix a l'ONG Intermón-Oxfam una comissió del 0,5% sobre el patrimoni, que es destina a projectes de desenvolupament i ajuda humanitària. El seu capital s'inverteix en empreses que garanteixin criteris d'acció relatius a la sostenibilitat del medi ambient, la responsabilitat social i el respecte dels drets

humans, paràmetres que són controlats per un comitè de seguiment. Tenim 572 plans oberts per un total de 2.764.000 d'euros.

BS Senior és un programa de Banc Sabadell per a les persones que han complert 55 anys, a les quals s'ofereix avantatges exclusius i una completa gamma de descomptes i serveis. Per a la marca Banco Herrero hi ha un programa equivalent anomenat Club Herrero 3.

BS Sènior incorpora constantment nous beneficis per als clients adherits al programa. Alguns dels disponibles actualment són:

- Compte BS Sènior, amb domiciliació gratuïta de rebuts, 20% de descompte en BS Protecció Llar, avançament del dia de cobrament de la pensió amb la domiciliació de nòmina o pensió, bestretes especials de fins a tres mesos amb la domiciliació de nòmina o pensió i assegurança d'accidents de 6.000 euros gratuïta.
- Targetes exclusives i BS Punts, targeta de dèbit en condicions especials, targeta Visa gratuïta durant el primer any, i BS Punts en fer compres o pagaments amb una targeta Visa de Banc Sabadell.
- Serveis d'orientació i gestió, reparacions a casa, encàrrecs personals, orientació jurídica i legal, orientació mèdica i teleassistència.
- Viatges i descomptes exclusius en línies aèries i establiments mèdics i de gran consum.



- Un centre d'atenció telefònica per a informació tant general com específica sobre prestacions socials i avantatges als més grans i sobre recursos sociosanitaris (residències i apartaments tutelats).
- Enviament periòdic de la revista *BS Informatiu*, on a més de continguts generals d'interès es pot informar de les novetats del programa BS Sènior.

Programa BS Punts. Banc Sabadell facilita la cessió dels punts que els clients han obtingut per utilitzar dels nostres serveis de targetes de crèdit en benefici de diverses entitats sense ànim de lucre.

Per a això, el grup ha establert convenis de col·laboració amb algunes d'aquestes entitats per mitjà dels quals l'equivalent en euros dels punts cedits pels clients es destina a projectes específics d'ajuda.

D'aquests projectes, cal destacar-ne els següents:

Intermón-Oxfam

Programa d'ajuda per gestionar els menjadors populars a Lima Callao. Més de 250.000 persones depenen de 1.800 menjadors populars. Les dones que els gestionen tenen un paper important en la societat, ja que participen en xerrades i cursos de formació. D'aquesta manera han aconseguit que el govern porti a terme un

programa estatal de distribució gratuïta d'aliments en el qual elles són les responsables de comprovar que la quantitat i la qualitat de la nutrició són les adequades.

Programa d'educació bilingüe a Burkina Faso. Programa per construir aules per a cinc escoles amb els seus equipaments i professors per a un total de 2.100 nens i nenes de la regió central de Burkina Faso.

UNICEF

Projectes d'educació. Projecte per cobrir les despeses de material escolar d'un nen a Burundi durant un curs escolar i també les despeses d'alimentació anuals d'un nen en una escola a l'Iran.

Projecte per cobrir el cost del material escolar anual per a 50 nens de Djibouti i per proporcionar el material necessari perquè els professors de països desfavorits puguin impartir una formació de qualitat.

Creu Roja

Ajuda als col·lectius més desfavorits. Projecte d'ajuda per millorar les condicions familiars de molts nens i joves que viuen en situació de risc.

Col·laboració per millorar les condicions de vida de les persones més grans que viuen soles, dels nens i joves amb problemes familiars, dels immigrants i de les dones víctimes de la violència domèstica.

Metges Sense Fronteres

Projecte de prevenció i tractament de la malaltia de Chagas (coneguda com la «malaltia dels pobres»). Desenvolupa tasques d'educació, formació, diagnòstic i tractament de la malaltia de Chagas entre la població infantil: nens menors de 14 anys a Tarija, Bolívia.

Projecte d'atenció integral de la sida a Busia, Kènia.

MSF porta a terme tasques de prevenció i formació a la comunitat local i a les escoles, atenció mèdica a l'hospital del districte, en vuit clíniques rurals i també atenció mèdica a domicili. Així mateix, aplica el tractament amb medecines antiretrovirals als pacients afectats pel virus.

Mans Unides

Projecte de col·laboració per construir 75 habitatges dignes i dotar dels serveis bàsics persones en situació de pobresa extrema a Kasargod, l'Índia.

Projecte per crear un centre educatiu a Colòmbia que permeti que joves i nens del carrer puguin tenir un futur millor.

Banca Privada

Banc Sabadell ofereix serveis de banca privada a través de la seva filial Sabadell Banca Privada, SA (SBP), entitat especialitzada a subministrar productes i serveis de gestió de patrimoni per a corporacions, institucions i particulars que disposen d'un patrimoni d'almenys 500.000 euros. El model comercial es basa en un enfocament integrat de la gestió de patrimonis i accés als mercats financers mundials per mitjà d'un equip de professionals excel·lentment preparats.

SBP es centra a oferir serveis financers de gran qualitat, com ara:

- *Assessorament patrimonial.* Sabadell Banca Privada està especialitzada en l'assessorament dels patrimonis financers dels particulars i, d'acord amb la tradició de Banc Sabadell, té una especial sensibilitat per tot allò que fa referència a l'empresa familiar i les seves especials casuístiques i particularitats. Així mateix, ens hem especialitzat en l'assessorament i la gestió de patrimonis d'aquelles figures jurídiques que administren recursos de tercers i, en particular, de companyies d'assegurances, mútues, mutualitats, cooperatives, fundacions...
- *Assignació estratègica d'actius.* L'assignació estratègica d'actius és el factor més determinant en el rendiment d'un patrimoni financer. Per potenciar l'aportació de valor en aquest àmbit, hem desenvolupat models quantitius que analitzen la frontera eficient de risc-rendibilitat i la preservació del capital.



- *Assignació tàctica d'actius.* Per mitjà de l'assignació tàctica d'actius, es tradueix la visió dels mercats en una aportació de valor als patrimonis financers.
- Partint de la composició eficient a llarg termini, es prenen setmanalment decisions rellevants de sobreponderació i infraponderació de les diferents categories d'actius en funció de l'opinió dels especialistes.
- *Multigestió.* Es parteix del reconeixement que SBP no ha de ser necessàriament i en tots els casos el gestor final dels actius del patrimoni financer. Des de SBP es pretén que cada element del patrimoni financer dels clients sigui gestionat pel millor gestor dins de l'especialitat: naturalesa dels actius (renda fixa, renda variable...), àrees geogràfiques (Europa, EUA...) o estils de gestió. Disposa de mitjans tècnics i humans per seleccionar en cada moment el millor fons d'inversió de tot l'univers possible.
- *Gestió d'Actius.* Té com a objectiu combinar d'una manera eficient:
 - ◆ Una gestió orientada a l'aportació de valor afegit
 - ◆ Una gestió personalitzada dels patrimonis financers
 - ◆ Es proposen dos estils de gestió:
 - ◆ Gestió referenciada
 - ◆ Gestió de rendibilitat absoluta

- *Oportunitats d'inversió.* Complementàriament a l'oferta de gestió d'actius, Sabadell Banca Privada busca les millors oportunitats que el mercat ofereix en cada moment (tipus d'interès, divises, valors, índexs).
- *Reporting.* En l'assessorament de la gestió patrimonial, la informació puntual, ben estructurada i transparent és clau per als clients. És molt important que els clients disposin d'informació que els permeti valorar en cada moment el risc assumit, la gestió realitzada, les fonts d'aportació de valor, l'impacte tributari, etc. El sistema d'informació a clients de SBP els permet visualitzar l'estructura de composició del seu patrimoni.
- *SBP Opinió.* Publicació quinzenal de temes d'actualitat econòmica o dels mercats financers.

Web de Banca Privada

SBP: www.sabadellbancaprivada.com

BancaAssegurances

El negoci especialitzat de BancaAssegurances disposa d'una àmplia gamma de productes de **previsió** (estalvi i risc, vida i pensions i assegurances generals) **per a particulars i empreses** que són **comercialitzats per la xarxa del Banc**, adaptant-los a les característiques de cadascuna de les entitats i les seves marques i dels diferents canals pels quals operen.

L'experiència i la competència tècnica i professional de l'equip de BancaAssegurances també permeten adaptar l'oferta de productes a les necessitats i especificitats de cadascun dels seus clients.

BancaAssegurances compta amb una unitat especialitzada en **previsió empresarial**, per mitjà de la qual comercialitza productes d'estalvi-jubilació per a empreses mitjanes i grans, en coordinació amb les unitats de banca d'empreses del Banc.

BancaAssegurances ofereix els seus productes d'assegurances i pensions i assessorament especialitzat exclusivament als clients de Banc Sabadell. BancaAssegurances consta de tres filials participades al 100% per Banc Sabadell:

- BanSabadell Vida ofereix diferents models d'assegurança de vida.
- BanSabadell Pensions ofereix plans i fons de pensions a empreses i particulars.
- BanSabadell Corredoria d'Assegurances és una empresa que gestiona una àmplia cartera d'assegurances diferents de vida.

Gestió d'Actius

La unitat de Gestió d'Actius aporta la seva llarga experiència en els mercats de renda fixa i variable per proporcionar, a cadascuna de les marques i segons el nivell de complexitat i risc que exigeixi el perfil dels clients objectiu, una àmplia gamma de fons d'inversió, la gestió de carteres i l'assessorament especialitzat als clients que així ho requereixin.

Aquesta proximitat a les necessitats dels nostres clients i a l'evolució dels mercats garanteix una oferta de productes extensa però molt especialitzada, amb els nivells de risc més adequats.

Gestió d'Actius gestiona institucions d'inversió col·lectiva, selecciona productes de tercers i subministra serveis d'assessoria en inversions i gestió de cartera a les divisions de BancaAssegurances, Banca Comercial, Banca d'Empreses i Banca Privada. La majoria dels fons d'inversió que ofereix els gestiona BanSabadell Inversió, filial del grup participada al 100%.

Banca d'Inversió

Banc Sabadell ofereix als seus clients solucions a les seves necessitats en banca d'inversió, tant en l'àmbit nacional com internacional.

Disposa d'un equip especialitzat amb experiència en els vessants empresarial, tècnic, financer i jurídic.



Banca d'Inversió dissenya operacions a mida en els àmbits següents:

Finançament de projectes:

Banc Sabadell disposa d'una àmplia experiència en l'organització i el finançament de projectes, especialment en els sectors d'energies renovables i *utilities*.

Finançament d'estructurats:

Aquest tipus d'operacions complementa l'oferta de serveis de les unitats de Banca d'Empreses, atesa la complexitat de determinades operatives financeres:

- Finançament de la construcció i/o posterior explotació de grans infraestructures públiques i/o privades.
- *Acquisition Finance*.
- Plans d'expansió nacionals i internacionals.
- *Corporate Finance*: assessorament financer respecte a projectes clau per a les nostres empreses clientes (compra de societats, reestructuracions de deute, etc.).

BS Internacional

L'objectiu de BS Internacional és completar de manera àmplia i eficient l'oferta de serveis del Banc en comerç internacional, donant suport presencial als nostres clients. Aquesta activitat es porta a terme a través d'una xarxa d'oficines, representacions i acords amb entitats financeres en zones econòmicament rellevants per les seves relacions amb Espanya o pel seu potencial econòmic actual o de futur.

Disposem d'una base d'operacions a Miami per captar el negoci bancari tradicional del con sud-americà que també es complementa amb la incorporació de Banco Atlántico a Panamà.

Banco Atlántico Panamá és una entitat amb domicili en aquest país centreamericà, amb un model operatiu i de serveis típic de banc comercial, dedicat a la mitjana i gran empresa del país, i també a clients particulars de rendes mitjanes altes. Per a això, disposa d'una xarxa de sis oficines a tot el territori panameny, als entorns de màxim potencial del seu mercat objectiu.

Negocis sectorials

Negoci immobiliari

Les inversions dutes a terme per Banc Sabadell en el sector immobiliari (promoció i sòl) s'articulen a través de la societat Landscape i constitueixen el principal objectiu d'aquesta societat. Aquestes inversions busquen, a més a més, fomentar les sinergies amb el negoci financer tradicional del Banc.

El grup immobiliari Landscape té inversions en actius immobiliaris per valor de 1.168 milions d'euros. El 34% d'aquests actius corresponen a l'activitat patrimonial, la base de la qual són els ingressos de lloguers; el 30% corresponen a inversions en sòl urbanitzable, i el 36% restant es refereix a actius de desenvolupament de promocions immobiliàries d'habitatges i naus industrials, projectes en els quals participa juntament amb empreses promotores de reconeguda experiència en el sector immobiliari. El benefici abans d'impostos de Landscape ha estat de 45,2 milions d'euros, amb un increment del 125% respecte al 2003.

Capital desenvolupament

La política d'inversió en capital risc i capital desenvolupament es porta a terme a través de les societats BIDSÀ i AURICA XXI, societat constituïda conjuntament al

50% amb Banco Pastor, l'objecte de la qual és fer inversions minoritàries de caràcter temporal en empreses mitjanes no cotitzades i amb importants plans d'expansió nacionals i/o internacionals.

Permet a petites i mitjanes empreses amb un negoci consolidat acudir a una font d'obtenció de recursos per desenvolupar plans de negoci, canvis generacionals, adquisició de noves companyies, *cross sharing*, preparació de sortida a borsa..., tot incorporant dins del seu *management* les sinèrgies i l'*expertise* que representa un soci financer, per ajudar a afrontar el repte de la globalització, que en el context econòmic actual sembla imprescindible per a la subsistència empresarial.

Medi ambient

BanSabadell Inversió i Desenvolupament (BIDSA) és la societat filial de Banc Sabadell que porta a terme inversions de caràcter temporal en el capital de les empreses amb projectes d'expansió i en iniciatives de caràcter mediambiental, com ara parcs eòlics, tractament d'aigües residuals, minicentrals elèctriques, etc.

BIDSA s'ha constituït com una entitat de referència en aquest àmbit, i aporta, addicionalment a la capacitat de promoció i gestió tècnica, l'assessorament financer, un aspecte fonamental en aquest tipus de projectes.



Aliances d'empreses

Dexia Sabadell Banco Local

Entitat bancària del Banc sorgida de l'aliança comercial, o *joint venture*, formalitzada amb el grup francobelga Dexia, primer grup bancari europeu i líder mundial en la prestació de serveis financers al sector públic.

Banc Sabadell té una participació del 40% en aquesta entitat.

L'objectiu de Dexia Sabadell Banco Local és impulsar l'activitat financera de Banc Sabadell en el sector de les diferents administracions territorials espanyoles.

Esdeveniments de l'any 2004

Gener

- **Junta General Extraordinària.** Els accionistes aproven el programa d'ampliació de capital presentat pel Consell d'Administració per a l'adquisició de Banco Atlántico.
- **Clausura de l'exposició Les paraules i les coses, d'Eduardo Úrculo,** organitzada per Banc Sabadell en col·laboració amb la Conselleria de Cultura del Principat d'Astúries. Ha estat exposada a la sala Banco Herrero d'Oviedo i va ser visitada pel Príncep d'Astúries, Felip de Borbó.
- **Conferència de Rodrigo Rato** al Centre Corporatiu de Sabadell amb el títol *Nuevos retos de la economía española*, feta el 27 de gener.

Febrer

- **Banc Sabadell, primer banc que actua com a entitat col·laboradora de l'Institut Català de Crèdit Agrari.** Tindrà la funció d'informar els clients dels sectors agroalimentari, ramader i pesquer de les línies de prefinançament –préstecs i avals– d'aquest Institut i els assessorarà a l'hora de dur a terme els tràmits necessaris. Així, es compromet a estudiar totes les sol·licituds que se li presentin i a donar-hi resposta en un termini màxim de trenta dies.



- **Acord de Banc Sabadell amb l'Institut Espanyol de Comerç Exterior (ICEX),** per oferir productes i serveis financers en condicions preferents a les empreses participants en el Pla d'Iniciació a la Promoció Exterior i en el programa de seguiment que l'ICEX desenvolupa amb les comunitats autònomes i les cambres de comerç.
- **Celebració del Dia de la Qualitat.** Amb l'assistència del Consell d'Administració i de l'Alta Direcció de Banc Sabadell, el Dia de la Qualitat 2003 es va celebrar a l'auditori Joan Olliu del Centre Corporatiu de Sabadell. En aquest acte es van lliurar els premis a les millors oficines, al millor director, al millor empleat i els premis majors del Concurs de propostes de millora.
- **Participació en diverses ponències sobre la millora de competències per al desenvolupament professional.** Banc Sabadell és pioner en la implantació d'un programa de millora de competències. Per aquest motiu va ser convidat a participar en diversos actes, com ara *Blended Learning, un salt qualitatiu en les metodologies de formació*, organitzat per Aedipe i Fycsa, o la *2a trobada de formació corporativa: integrant l'e-learning en un pla blended de formació*, organitzat per Marcus Evans, i també en una ponència a *On-line: Educa Berlín*.

Març

- **Banc Sabadell acull l'assemblea anual de l'associació internacional Mediterranean Bank Network (MBN)**, un grup estratègic format per entitats líders de l'àrea mediterrània per fomentar la promoció comercial i els negocis interregionals.
- **Els principals directius de Banco Atlántico assisteixen per primera vegada a una reunió conjunta amb els seus homòlegs de Banc Sabadell.** D'aquesta manera, el nou grup afronta el futur amb una dimensió renovada, amb l'energia de professionals que s'incorporen a un projecte comú sota una direcció comercial unificada.

Abril

- **Signat el protocol de fusió de la plantilla de Banco Atlántico amb Banc Sabadell.** La direcció de Banc Sabadell i les seccions sindicals CCOO, UGT, CGT, CSA i CC van formalitzar a Sabadell el protocol de fusió de la plantilla de Banco Atlántico. L'acord garanteix la continuïtat dels llocs de treball del conjunt d'empleats, respectant els principis d'igualtat d'oportunitats, formació i promoció professional.



- **FTSE Eurotop 300.** Banc Sabadell entra a formar part d'aquest índex, en què consten disset valors espanyols, entre els quals hi ha SCH, BBVA i Banco Popular.

Maig

- **Es fa pública la nova marca SabadellAtlántico**, que a partir d'ara identificarà la xarxa comercial de totes les oficines del Banc, a excepció de les xarxes Banco Herrero, Solbank i ActivoBank, les marques de les quals continuen vigents en els seus àmbits respectius. La nova marca permet unir els valors associats a les marques Sabadell i Atlántico en benefici dels nostres clients.

Juny

- **Conferència de Josep Oliu al Club Siglo XXI.** Josep Oliu, President de Banc Sabadell, va pronunciar una conferència sota el títol *Empresas catalanas, empresas españolas*, a la qual van assistir importants personalitats del món polític i empresarial.
- **El comitè assessor tècnic de l'IBEX-35 acorda que l'acció Banc Sabadell entri a aquest índex**, del qual formen part les trenta-cinc principals empreses cotitzades espanyoles.

- **Participació a la Fira Exporta 2004.** Exporta s'ha consolidat com una fira de referència en el sector del comerç exterior, que reuneix a Madrid les empreses, entitats i societats que presten serveis en el mercat internacional. Banc Sabadell va comptar amb un estand per atendre i oferir els seus serveis.
- **Conveni de col·laboració amb Exportastur.** Banco Herrero, com a continuació del suport que dóna a l'activitat econòmica del principat d'Astúries, ha signat un acord de col·laboració amb Exportastur (associació d'exportadors asturians) pel qual facilitarà orientació financera en matèria de comerç exterior a totes les empreses associades a Exportastur, per fomentar la internacionalització de les empreses asturianes.
- **Els accionistes aproven la gestió feta l'any 2003 i la fusió per absorció de Banco Atlántico.** La Junta General d'Accionistes de Banc Sabadell va aprovar els resultats del 122è exercici social i la distribució dels 234,9 milions d'euros de benefici aconseguits el 31 de desembre de 2003. La Junta, celebrada el 30 de juny a Sabadell, també va donar la seva conformitat a la fusió per absorció de Banco Atlántico amb Banc Sabadell.



Juliol - agost

- **Jornada de l'Associació Multisectorial d'Empreses.** Josep Oliu, president de Banc Sabadell, va intervenir en la jornada «Perspectives i reptes de l'empresa espanyola al mercat global de la zona euro», que va organitzar l'Associació Multisectorial d'Empreses (AMEC), a Barcelona.
- **Inauguració de l'exposició De persones a persones.** Josep Oliu, President de Banc Sabadell, i Joan Corominas, President de la Fundació Banc Sabadell, van inaugurar l'exposició *De persones a persones*, que mostrava les activitats de diferents ONG amb les quals col·laboren Banc Sabadell i la Fundació Banc Sabadell. L'exposició es va instal·lar a la galeria exterior de la seu central a Sabadell.
- **La Fundació Banc Sabadell patrocina el catàleg de l'exposició organitzada pel Museu Diocesà de Barcelona.** Els Reis d'Espanya van inaugurar l'exposició *Christus Splendor in Charitate*, organitzada per la Conferència Episcopal Espanyola a l'edifici de la Pia Almoina, seu del Museu Diocesà de Barcelona. També hi van assistir Josep Oliu, President de Banc Sabadell i el President de la Fundació Banc Sabadell, Joan Corominas. L'acte va comptar també amb l'assistència del President de la Generalitat de Catalunya, Pasqual Maragall, l'aleshores Arquebisbe de Barcelona, el Cardenal Ricard Maria Carles, i el President de la Conferència Episcopal Espanyola, el Cardenal Antonio María Rouco.

- **Banc Sabadell, primera entitat espanyola que entra a formar part com a membre de ple dret de la IFLA (International Finance and Leasing Association)**, associació de la qual formen part empreses financeres especialitzades en lísing de diversos països del món.

Setembre

- **Banco Herrero ajuda a la conservació de les espècies protegides amb la nova targeta Visa FAPAS.** Banco Herrero comercialitza una nova targeta Visa a través de la qual els socis del Fons per a la Protecció dels Animals Salvatges (FAPAS) poden ajudar econòmicament a conservar les espècies protegides, ja que Banco Herrero cedeix a aquesta organització la meitat de la comissió associada a la targeta, a part de les múltiples prestacions i avantatges per als titulars.

Octubre

- **Joan Maria Nin, nomenat Conseller Delegat de Banc Sabadell.** El Consell d'Administració de Banc Sabadell va aprovar el nomenament de Joan Maria Nin com a Conseller Delegat de l'entitat, un càrrec de nova creació.



- **Josep Oliu visita la República de Panamà, on es va reunir amb el President Martín Torrijos, la direcció i tota la plantilla de Banco Atlántico Panamá.** La visita institucional a Panamà va concloure amb una jornada oberta a tota la plantilla, en la qual, de la mà del President Josep Oliu, van poder conèixer els fets més característics de Banc Sabadell.
- **Col·laboració amb la candidatura de Saragossa per a l'Expo 2008.** Banc Sabadell és una de les entitats col·laboradores de la candidatura de la ciutat per acollir l'Exposició Internacional de l'any 2008, que es centrarà en la qüestió de l'aigua i el desenvolupament sostenible.
- **Participació de Banc Sabadell en la 8a edició de la fira immobiliària Barcelona Meeting Point,** on, igual que en anys anteriors, el Banc va comptar amb un estand.

Novembre

- **Signatura del pacte col·lectiu d'homologació de condicions laborals de les plantilles de Banc Sabadell i Banco Atlántico.** La direcció de Banc Sabadell i els representants de les seccions sindicals CCOO, UGT, CGT, CSA i CC van signar el 26 de novembre el pacte col·lectiu d'homologació de les condicions laborals de les plantilles, que afecta prop de 2.300 persones.

- **Obtenció de la Certificació ISO 9001:2000.** Durant l'exercici de 2004, tercer any del Pla de qualitat 2002-2005, Banc Sabadell va aconseguir la certificació del 90% de la seva activitat financera a Espanya, segons els requisits de la norma internacional ISO 9001:2000, amb la qual cosa es manté, per tant, l'objectiu previst d'obtenir la certificació del 100% l'any 2005.
- **Sopar d'homenatge a les persones que durant l'any 2004 van celebrar els 25 anys com a empleats de la nostra organització.** En total, 355 persones van rebre, de mans de Josep Oliu i del Consell d'Administració, la insígnia d'or de l'entitat com a reconeixement als anys de servei i dedicació a l'entitat.

Desembre

- **Conferència d'Antonio Garrigues Walker a l'auditori Joan Oliu de Sabadell.** L'auditori Joan Oliu del Centre Corporatiu de Sabadell va acollir la presentació del curs acadèmic de la Fundació Bosch i Cardellach –entitat de la qual Banc Sabadell és patró–, que va comptar amb la conferència del prestigiós advocat Antonio Garrigues Walker.



- **Banco Herrero cedeix l'escultura d'una popular gasetillera a l'Ajuntament de Siero.** L'escultura, de ferro, és obra de l'artista Tino Rozada i correspon a una venedora de diaris i gasetillera que a mitjan segle xx es va fer molt popular a la zona.
- **Negocis sense fronteres des d'Astúries.** Banco Herrero i la Cambra de Comerç d'Oviedo van organitzar la jornada titulada «Negocis sense fronteres des d'Astúries», que va concentrar més d'un centenar d'empresaris asturians. Durant la jornada es va parlar del marc internacional del comerç exterior per a l'empresa de la regió.

Premis i reconeixements

Durant l'any 2004, Banc Sabadell, com a empresa o de manera personalitzada en els seus directius, ha rebut els premis o els reconeixements que es detallen a continuació:

- **IV MC Awards de Recursos Humans premia el director de Recursos Humans** per la seva implicació i sensibilitat cap a la gestió dels recursos humans (gener de 2004).
- **Premi a la Millor Operació Financera per la compra de Banco Atlántico.** Banc Sabadell ha estat guardonat per la revista econòmica *Mi cartera de Inversión* dins dels premis que atorga als Millors Productes Financers de l'any (febrer de 2004).
- **Banc Sabadell compta amb el millor web corporatiu d'Espanya**, segons el rànquing de valoració de webs corporatius de les cent trenta empreses que cotitzen al mercat continu, segons l'estudi encarregat pel diari *El País* i fet per la consultora Look & Enter.



- **ActivoBank lidera el rànquing del sector en atenció als clients.** Segons AQmetrix, l'agència especialitzada a qualificar els serveis financers que s'ofereixen per Internet, ActivoBank ha aconseguit la primera posició en el rànquing d'atenció als clients de banca de particulars.
- **Banc Sabadell, premiat per Expansión-Standard & Poor's.** Va rebre el primer lloc en la categoria renda fixa mixta II a tres i cinc anys en els premis als Millors Fons d'Inversió 2003, pel pla de pensions Pentapensión.
- **La Cambra de Comerç de Sabadell reconeix l'esperit pioner de Banc Sabadell** a la Xina (abril de 2004).
- **Premi de l'Associació Espanyola de Directius a Joan Maria Nin.** L'AED concedeix el premi al Millor Directiu de l'any 2003 a Joan Maria Nin, Conseller Delegat de Banc Sabadell, per distingir la seva actuació a l'entorn empresarial o institucional (octubre de 2004).
- **BS Pentapensión, millor pla de pensions de renda fixa mixta 2004.** El pla de pensions BS Pentapensión rep el premi al Millor Pla de Pensions en renda fixa mixta 2004, que atorga Ràdio Intereconomia –mitjà de comunicació del sector econòmic de gran prestigi i audiència– i Morningstar –agència de qualificació, líder mundial en informació sobre plans i fons d'inversió.

- **Banc Sabadell, entre les tres empreses més transparents dins de l'IBEX-35**, segons el Fòrum del Petit Accionista promogut per l'IESE (desembre de 2004).
- **Premis a Josep Oliu i Banc Sabadell.** Josep Oliu, President de Banc Sabadell, ha estat guardonat per la revista *Dirigentes* com a Millor Dirigent de Catalunya de l'any 2004. El Grupo Dossier, editor del *Dossier Econòmic de Catalunya*, va premiar també Banc Sabadell per la decisió de comprar Banco Atlántico.
- **Banc Sabadell es troba entre les 13 empreses de l'IBEX-35 que disposen d'un codi de conducta**, amb un compliment mitjà-alt en el conjunt dels criteris mínims desitjables per a un codi de conducta.



Llista dels grups d'interès

Banc Sabadell té com a objectiu fonamental construir relacions socials estables per arribar a mantenir de manera constant un diàleg sincer i fluid amb totes els grups d'interès amb els quals es relaciona; tot això dins del context de la sostenibilitat.

Definim els grups d'interès següents:

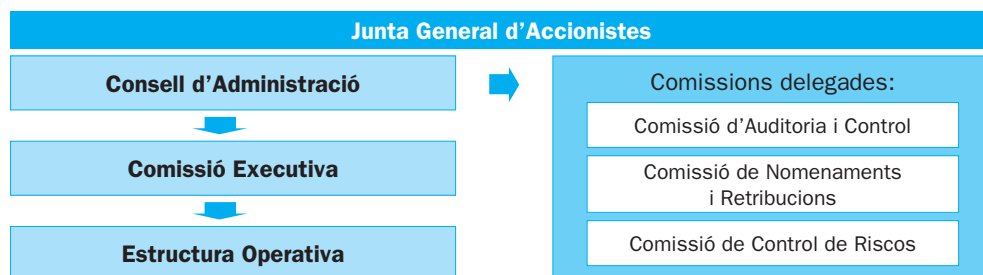
- Accionistes i inversors
- Clients
- Empleats
- Proveïdors
- La societat
- Administracions públiques
- Comunitats locals
- Socis estratègics
- Creadors d'opinió

En el capítol 5 d'aquesta memòria es desenvolupen de manera exhaustiva les polítiques i els compromisos que Banc Sabadell assumeix amb els seus grups d'interès.

Visió general de l'estructura del govern corporatiu

Banc Sabadell atorga una importància capital al govern corporatiu, per la qual cosa edita un informe monogràfic del tema, amb el màxim nivell de detall. L'Informe de govern corporatiu corresponent a l'exercici del 2004 es publica juntament amb l'Informe anual corresponent a l'exercici econòmic i amb aquest Informe de Responsabilitat Social Corporativa. En conseqüència, ens remetem a aquestes altres publicacions per a una visió més detallada d'un element tan important en el marc de la responsabilitat social de les empreses.

En forma d'esquema gràfic es reproduïx el sistema de govern de Banc Sabadell.



Remuneració dels membres del Consell i de l'Alta Direcció

En la Llei 26/2003, de 17 de juliol, queda establerta l'obligació d'incloure la remuneració global del Consell d'Administració dins de l'Informe anual.

Tota la informació referent a aquest concepte consta en l'Informe anual del govern corporatiu del Banc amb el desglossament per conceptes. També s'hi fa constar la remuneració total dels membres de l'Alta Direcció, siguin consellers o no.

Normes de conducta professional i del Consell

Codi de conducta de Banc Sabadell

La presa de decisions i la implantació de les polítiques formen part del dia a dia de l'activitat d'una empresa. Totes, des de les de més alt nivell i contingut estratègic fins a les més operatives, requereixen alguna cosa més que una mera anàlisi quantitativa en termes d'avantatges i inconvenients. Requereixen també consideracions de caràcter ètic, perquè només les decisions en les quals s'hagin considerat elements com ara la justícia o l'equitat poden comptar amb la legitimitat i l'acceptació del col·lectiu al qual van adreçades.

Per això, Banc Sabadell ha volgut dotar-se d'un codi de conducta general i fer-lo públic. En aquest codi s'estableix de manera explícita el marc de referència ètic en el qual vol desenvolupar-se en les seves relacions amb tots els grups d'interès.

Els principis del Codi de conducta són aplicables, amb caràcter general, a totes les persones que formen part directa del Banc, sigui a través d'un vincle laboral o bé perquè formen part dels seus òrgans de govern, i s'exigeixen també als col·laboradors externs en aquelles operacions comercials i de negoci que duguin a terme amb qualsevol companyia del grup.

El Comitè d'Ètica Corporativa assessora el Consell en l'adopció de polítiques que promoguin el comportament ètic del grup, i la Direcció de Compliment Normatiu executa, difon i controla el compliment d'aquestes polítiques.

Reglament del Consell

Els deures de conducta especials del conseller, en concordança amb la responsabilitat del càrrec que ocupa, es recullen en el Reglament del Consell d'Administració.

Entre aquests deures, cal destacar-ne els següents:

- De confidencialitat de les deliberacions del Consell, fins i tot després de cessar en el càrrec.
- De no exercir tasques professionals en altres entitats d'objecte social similar, llevat que pertanyin al Banc.



- De no fer servir de manera privada la informació reservada de la qual es disposi en qualitat de membre del Consell.
- De comunicar al Consell les activitats o els càrrecs que exerceixi en altres companyies i, en general, qualsevol fet que pugui ser rellevant en el desenvolupament de la seva funció.

Conducta en els mercats de valors

Banc Sabadell, entitat capçalera del grup, és una societat cotitzada en el mercat de valors espanyol des de l'abril de 2001. L'accés de les accions del Banc a la negociació en un mercat organitzat comporta també el compromís de vetllar per la seva transparència, la correcta formació del seu preu i la protecció de l'inversor.

Amb aquesta intenció, el Consell d'Administració del Banc va aprovar el juliol de 2003 el Reglament intern de conducta de Banc Sabadell en l'àmbit del mercat de valors, que sotmet a especials obligacions els administradors i els empleats la tasca dels quals estigui relacionada amb aquest mercat.

El Reglament s'ha adaptat a les noves exigències derivades de la Llei 44/2002, de mesures de reforma del sistema financer, en particular les encaminades a garantir la protecció dels inversors, la correcta formació de preus i l'ús indegut d'informació privilegiada.

La funció de Compliment Normatiu

Compliment Normatiu té com a funció impulsar i procurar els més alts nivells de compliment normatiu i ètic en el grup, i minimitzar d'aquesta manera els riscos reputacionals i legals derivats del seu incompliment.

L'esmentada funció és exercida en el nostre grup per la Direcció de Compliment Normatiu, la qual, sota la supervisió de l'Interventor General, té la capacitat de:

- Determinar els nivells de control adequats per minimitzar els riscos que gestiona, i implantar els procediments necessaris dins del grup i en les fases del procés que resultin crítiques en la generació dels riscos esmentats.
- Assignar responsabilitats funcionals sobre compliment normatiu quan sigui necessari.
- Paralitzar qualsevol activitat que no s'ajusti a les regulacions legals o normes de conducta.

Durant l'any 2004, la Direcció de Compliment Normatiu ha continuat treballant en la direcció que s'havia marcat en l'exercici anterior.

En primer lloc, la prevenció de la utilització de la nostra xarxa per al blanqueig de capitals procedents d'activitats delictives, no solament en el negoci típicament bancari, sinó en tots aquells sectors en els quals el nostre grup és present (Banca-Assegurances, agència de valors, activitat immobiliària, gestora d'inversions). Per a

això ha continuat potenciant el sistema de rastreig automàtic d'operacions sospitoses i ha culminat el calendari de formació presencial a tota la plantilla de la xarxa d'oficines.

En segon lloc, la verificació del compliment dels preceptes del nostre Codi de conducta general i de les normes de conducta en el mercat de valors en particular.

En tercer lloc, s'ha consolidat la implantació de la xarxa de corresponsals de Compliment Normatiu en societats filials i en oficines de l'exterior, per tal d'impulsar el desenvolupament de procediments i establir els controls necessaris per assegurar el compliment normatiu tant de les regulacions globals com de les específiques que s'apliquin en cadascuna de les oficines filials de la xarxa exterior del Banc, tot prioritzant les actuacions en aquelles àrees de major risc reputacional.

Finalment, en l'àmbit de la prevenció i el bloqueig del finançament del terrorisme, s'ha continuat treballant en un sistema de control diari a fi de detectar, en les bases de dades de clients, persones o associacions incloses en les llistes de persones sospitoses d'activitats delictives obtingudes a través de les informacions facilitades per la Unió Europea i el Govern espanyol. Actualment s'està implantant un programari que augmentarà l'eficàcia de les deteccions mitjançant controls en línia.

Gestió del risc

Descripció general de la política de riscos

Els principals riscos inherents en els negocis del Banc són els de crèdit, de mercat i operacional. Banc Sabadell és conscient que una precisa i eficient gestió i control dels riscos comporta optimitzar la creació de valor per a l'accionista i garanteix un adequat nivell de solvència.

Per a això, la gestió i el control de riscos es configuren com un ampli marc de principis, polítiques, procediments i metodologies avançades de valoració integrats en una estructura de decisió eficient.

Principis

Solvència

Banc Sabadell opta per una política de riscos prudent i equilibrada que asseguri un creixement sostingut i rendible de la seva activitat i que estigui alineada amb els objectius estratègics del grup amb la finalitat de maximitzar la creació de valor.

Cal assegurar-se, dins de l'estructura de límits, que no hi ha nivells de concentració que puguin comprometre una porció significativa dels recursos propis. Per a això, s'inclou la variable risc en les decisions de tots els àmbits i es quantifica sota una mesura comuna, el capital econòmic.

Responsabilitat

El Consell d'Administració està compromès amb els processos de gestió i control del risc: aprovació de polítiques, límits, model de gestió i procediments, metodologia de mesurament, seguiment i control. En l'àmbit executiu, hi ha una clara segregació de funcions entre les unitats de negoci, on s'origina el risc, i les seves unitats de gestió i control.

Seguiment i control

La gestió del risc se sustenta en sòlids i continus procediments de control d'adequació als límits prefixats, amb responsabilitats ben definides en la identificació i el seguiment d'indicadors i alertes anticipades, com també en una metodologia de valoració del risc avançada.

Òrgans de gestió i control de riscos

Banc Sabadell disposa d'una clara estructura organitzativa de gestió i control del risc i d'una precisa delimitació de responsabilitats, que es poden consultar a l'Informe anual del govern corporatiu.

Gestió global de riscos, solvència i Basilea II

El Comitè de Supervisió Bancària de Basilea està configurant un nou marc regulador d'adequació de capital de les entitats financeres, anomenat Basilea II, que com

a principi bàsic pretén relacionar més estretament els requeriments de recursos propis de les entitats amb els riscos realment incorreguts, basant-se en paràmetres i estimacions internes després d'una validació prèvia.

Conscient del fet que disposar d'una metodologia avançada permet valorar de manera fiable els riscos assumits i gestionar-los activament, Banc Sabadell segueix les pautes definides pel nou marc regulador en el desenvolupament dels diferents elements necessaris per completar els sistemes de mesurament de risc.

Partint de les mesures de risc que proporcionen aquestes noves metodologies, l'entitat ha desenvolupat un model de mesurament integral de riscos sota una unitat de mesura comuna, el capital econòmic, amb l'objectiu de conèixer el nivell de capital necessari sota paràmetres interns adequat a un nivell de solvència determinat.

Risc de crèdit

El risc de crèdit sorgeix de l'eventualitat que es generin pèrdues per incompliment de les obligacions de pagament per part dels acreditats, com també pèrdues de valor pel simple deteriorament de la seva qualitat creditícia.

Admissió, seguiment i recuperació

Amb la finalitat d'optimitzar les possibilitats de negoci amb cada client i garantir un grau de seguretat suficient, la responsabilitat tant en l'admissió del risc com en el

seu seguiment està compartida entre el gestor de negoci i l'analista de riscos, cosa que, per mitjà d'una comunicació eficaç, permet una visió integral de la situació de cada client per part dels seus responsables.

El gestor fa un seguiment operatiu que sorgeix del contacte directe amb el client i la gestió de la seva operativa diària, mentre que l'analista de risc aporta la part més sistemàtica derivada de les alertes.

Rating

Des de fa anys, als riscos de crèdit contrets amb empreses se'ls assigna un nivell de *rating* basat en l'estimació interna de la seva probabilitat d'impagament. Compost per factors predictius de la morositat a un any, està dissenyat per a diferents segments. El model de *rating* es revisa anualment, basant-se en l'anàlisi del comportament de la morositat real.

A cada nivell de qualificació de *rating* s'assigna una taxa de morositat anticipada, que, al seu torn, permet la comparació homogènia respecte a altres segments i a les qualificacions d'agències de *rating* externes mitjançant una escala mestra.

Scoring

Pel que fa als riscos crediticis contrets amb particulars, es fan servir sistemes d'*scoring*, basats també en la modelització quantitativa de dades estadístiques històriques que detecten els factors predictius rellevants. S'utilitzen dos tipus d'*scoring*:

- *Scoring* de comportament, en què el sistema emet una xifra màxima de risc que cal atorgar, la qual es distribueix pels diferents productes de risc.
- *Scoring* reactiu, que es fa servir per avaluar propostes de préstecs al consum o hipotecaris i també de pòlisses de crèdit i targetes. Una vegada incorporades totes les dades de l'operació, el sistema emet un resultat basant-se en l'estimació de la capacitat d'endeutament, el perfil financer i, si escau, el perfil dels actius en garantia.

Risc-país

És el que concorre en els deutes d'un país considerats globalment per circumstàncies diferents del risc de crèdit. Es manifesta amb l'eventual incapacitat d'un deutor per fer front a les seves obligacions de pagament en divises davant de creditors externs pel fet que el país no permet l'accés a la divisa, pel fet de no poder-la transferir o per la ineficàcia de les accions legals contra el prestatari per raons de sobirania.

Per a cada país es decideix un límit màxim de risc global i vàlid per a tot el Banc. Aquests límits són aprovats per la Comissió de Control del Risc i són objecte de seguiment continu amb l'objectiu de detectar amb anticipació qualsevol deteriorament en les perspectives econòmiques, polítiques o socials de cada país.

Risc de crèdit per operacions de mercat

El risc creditici per operacions de mercat, o risc de contrapartida, és l'assumit amb altres entitats financeres i prové de l'operativa financera, tant la de comptat, en la qual l'import de risc és comparable al nominal de l'operació, com l'operativa en productes derivats no contractats en mercats organitzats, la xifra de la qual és, en la gran majoria de casos, inferior al seu nocial.

Risc de mercat

Risc discrecional

Aquest risc sorgeix davant l'eventualitat d'incórrer en pèrdues de valor, en les posicions en actius financers, a causa de la variació dels factors de risc de mercat (cotitzacions de renda variable, tipus d'interès, tipus de canvi, volatilitats implícites, correlacions, etc.). Prové principalment de les operacions de tresoreria i mercats de capitals, que presenten venciments certs i, per tant, els seus riscos són coneguts i es poden gestionar o cobrir mitjançant la contractació de productes financers.

Risc estructural

Aquest risc deriva de l'activitat comercial permanent amb clients i de les operacions corporatives, i es desglossa en risc d'interès i de liquiditat. La seva gestió està

destinada a proporcionar estabilitat al marge i mantenir uns nivells de liquiditat i solvència adequats.

- *Risc de tipus d'interès*

Aquest risc està causat per les variacions dels tipus d'interès, en nivell o pendent de la corba de tipus, als quals estan referenciades les posicions d'actiu, passiu o fora de balanç que, en presentar desfasaments temporals per terminis de repreciaió o venciment diferents, no queden afectades sincrònicament, cosa que repercuteix en la robustesa i l'estabilitat dels resultats.

- *Risc de liquiditat*

Es defineix com la incapacitat potencial d'atendre els compromisos de pagament, encara que sigui de manera temporal, pel fet de no disposar d'actius líquids o de no poder accedir als mercats per al seu refinançament a un preu raonable.

Aquest risc pot estar motivat per factors externs provocats per crisis financeres o sistèmiques, per problemes reputacionals o bé, internament, a causa d'una concentració excessiva de venciments de passius.

Risc operacional

El risc operacional sorgeix davant l'eventualitat d'obtenir pèrdues per la falta d'adequació o d'un error en els processos, el personal o els sistemes interns o bé per esdeveniments externs imprevistos. S'hi inclou el risc legal o jurídic.

Banc Sabadell presta una atenció especial a aquesta mena de risc desenvolupant un marc de gestió que es fonamenta en una doble metodologia:

- Una detecció anticipada mitjançant l'ús d'indicadors sobre factors causals o de gestió que generen l'exposició potencial al risc i sobre els quals els gestors disposen de capacitat de gestió.
- Una anàlisi quantitativa de les pèrdues reals mitjançant la qual es pretén mesurar el risc operacional per línies de negoci i tipus d'esdeveniments basant-se en la combinació de dades de pèrdues internes i externes.

Compromís amb els grups d'interès

Política d'ètica i drets humans

L'equitat, la transparència dels nostres actes, la responsabilitat professional, el respecte a la diversitat i els drets de les persones i la no-discriminació ni explotació de l'ésser humà, són valors que formen part de la nostra manera de ser i de fer.

Aquesta política es recull en el nostre Codi de conducta, que inclou els principis generals d'actuació que constitueixen la manifestació de la voluntat d'un comportament ètic per part de tots els integrants del nostre grup i també d'aquells interlocutors que participen en les nostres activitats empresarials.

El compromís del grup Banc Sabadell amb l'ètica i els drets humans es concreta mitjançant la seva transposició en les polítiques corporatives respecte a cada grup d'interès que, en qualsevol cas, assumeixen els principis següents:

- La igualtat de les persones sense fer distinció per raons de raça, sexe, religió ni cap altra característica diferencial, respectant la seva dignitat i garantint la igualtat d'oportunitats.
- Les relacions de negoci basades en l'equitat, les transaccions justes i el benefici mutu.
- L'exigència als nostres interlocutors d'un comportament compatible amb el nostre propi Codi de conducta.
- El respecte a les institucions i el compliment escrupolós de la legalitat.

Els valors corporatius en relació amb els grups d'interès

Els nostres valors corporatius tenen una relació directa i indirecta d'aportació de valor als diferents grups d'interès. En la representació següent es pot observar la relació directa de cada valor amb la part interessada corresponent:



Accionistes i inversors

Política aprovada pel Consell d'Administració

Banc Sabadell té com a objectiu prioritari correspondre a la confiança dipositada pels nostres accionistes per mitjà d'una adequada rendibilitat del seu capital, una solvència diferencial, un sistema de govern equilibrat i transparent, i una acurada gestió dels riscos endògens i exògens associats a la nostra activitat i el nostre entorn.

La política de retribució del capital busca l'equilibri entre el pagament de dividends i uns nivells de capitalització suficients per fer front als reptes, les oportunitats i les dificultats que es puguin presentar.

La prudència està definida com un dels nostres valors corporatius principals, la qual cosa es tradueix en la dotació sistemàtica de fons per a contingències superior a l'exigida pels reguladors, cosa que garanteix una sostenibilitat dels resultats empresarials.

El valor en mercat de les nostres accions és, així mateix, un instrument addicional per aportar rendibilitat als nostres accionistes i als inversors institucionals. Per això, Banc Sabadell ha establert la política de dotar els seus títols dels màxims nivells de liquiditat, fet que permet una conformació transparent de la seva cotització, a més de facilitar la materialització de beneficis a través de la seva negociació en els mercats de valors.

Aquesta rendibilitat mitjançant el diferencial de preus no depèn exclusivament del valor del Grup, atès que hi ha també importants factors externs que la condicionen. No obstant això, el Banc, per mitjà de la gestió diària del negoci i la consecució de resultats brillants, procura sempre que l'accionista pugui trobar en les accions de Banc Sabadell un refugi a mitjà i llarg termini per a la inversió rendible dels seus actius.

La transparència informativa als accionistes és un altre dels principis que hem establert en les nostres polítiques. En aquest punt, cal assenyalar l'assumpció com a obligacions pròpies de les recomanacions de l'Informe de la comissió especial per al foment de la transparència i seguretat en els mercats financers i en les societats cotitzades (Informe Aldama), com també les del Bon Govern (Codi Olivençia), per assegurar la transparència i la igualtat d'oportunitats, preservant especialment els interessos dels accionistes minoritaris.

Els canals d'informació estàndards a aquest efecte són les pàgines dels accionistes i inversors al web corporatiu, els butlletins trimestrals d'informació financera i d'informació per a l'accionista i l'Informe anual, entre altres publicacions, i és voluntat del Grup la seva potenciació i millora permanent, bé sigui a través de sistemes d'accés universal o bé del Servei de Relacions amb els Accionistes i el de Relacions amb l'Inversor habilitats a aquest efecte.

Banc Sabadell segueix una política d'estricta compliment de les regulacions generals i les específiques de la nostra activitat, tant a Espanya com a la resta de territoris on operem. Aquesta voluntat es manifesta i es concreta a través de la instauració de la unitat de Compliment Normatiu, que informa directament l'Interventor General i, a través d'ell, el Consell d'Administració, amb una independència total de les línies de negoci, cosa que evita els conflictes d'interessos i minimitza el consum de capital derivat de l'exposició als riscos legals i reputacionals.

El compromís: transparència en la informació

La transparència és la base de la confiança que el nostre Grup persegueix en la seva relació amb la comunitat inversora i, molt especialment, amb els seus accionistes. Una transparència que no es limita al compliment estricte dels estàndards legals o financers, sinó que pretén satisfer les demandes d'informació d'un ampli ventall de col·lectius interessats.

Per a això, el Servei de Relacions amb els Accionistes, d'una banda, i el Gabinet Financer i de Relació amb els Inversors, de l'altra, examinen periòdicament aquestes necessitats i proposen, sota la supervisió directa de Presidència, els nous continguts que s'han de posar a disposició de la comunitat inversora a través d'una combinació adequada de mitjans, des dels més tradicionals fins als que les noves tecnologies posen a la nostra disposició.



www.bancsabadell.com

El grup Banc Sabadell ha dut a terme durant l'any 2004 un intens esforç per integrar els continguts corporatius a través del seu web www.bancsabadell.com, esforç que s'ha vist premiat recentment pel diari *El País* i la consultora Look & Enter, que li han atorgat la màxima distinció en el rànquing d'informacions per a accionistes disponibles a Internet.

El web corporatiu recull tota la informació financera, tant obligatòria com d'altres presentacions d'interès, la cotització de l'acció en temps real, els informes de govern corporatiu, els fets rellevants comunicats a la CNMV o les informacions de la Junta d'Accionistes, entre d'altres.

Servei de Relacions amb els Accionistes

Quant a l'esforç de transparència informativa que presideix en tot moment les actuacions del Banc, cal assenyalar les activitats del Servei de Relacions amb els Accionistes, la comesa del qual és, precisament, posar a la seva disposició tota la informació corporativa existent, sigui de manera personalitzada o bé a través dels canals establerts amb aquesta finalitat, com són ara la publicació trimestral *InfoAccionista*, les pàgines d'informació corporativa i d'accionistes que es mantenen de manera sempre actualitzada en els portals corporatius d'Internet i les informacions específiques que

es posen a disposició dels accionistes, particularment amb motiu de la celebració de les juntes generals, així com l'informe anual i els seus informes adjunts.

Tota la informació està disponible per a tots els accionistes, si bé sempre es procura poder oferir tant l'alt nivell tècnic que requereixen els inversors institucionals com una informació financera assequible a la gran massa d'accionistes minoristes, que al final d'any era superior als 65.000, un augment considerable gràcies a les ampliacions de capital del febrer del 2004.

Reinversió de dividends - BS Compte Accionista

Per tal de facilitar al petit accionista la inversió, el Banc va dissenyar en el seu moment un pla de reinversió de dividends amb el nom de BS Compte Accionista, que atorga als accionistes que tenen les seves accions dipositades al Banc la possibilitat de reinvertir de manera automàtica els seus dividends en noves accions del Banc a través d'un esquema que els proporciona una sèrie d'avantatges.

És especialment satisfactori observar l'èxit que ha tingut el pla. Les dades són:

	2003	2004
Accionistes adherits al BS Compte Accionista	13.880	16.920

Empleats

Política de recursos humans aprovada pel Consell d'Administració

La responsabilitat social d'una empresa es manifesta de manera especialment directa en les relacions que manté amb el col·lectiu d'empleats i empleades. En el grup Banc Sabadell pretenem atreure, motivar i retenir un equip de persones competent i professional, i oferir-los, a través de les polítiques de gestió de recursos humans, una compensació global adequada, els pilars de la qual siguin la retribució justa i competitiva, la informació veraç i transparent, el respecte de la dignitat de la persona i la cooperació duradora.

El grup intenta procurar el major desenvolupament professional dels seus empleats i també un entorn de treball lliure de qualsevol tipus de discriminació o d'assetjament, fomentant l'esperit de superació dels empleats mitjançant el reconeixement moral i material del seu esforç personal en la contribució a l'assumpció de l'èxit col·lectiu.

La materialització d'aquest compromís és el Codi de conducta del grup Banc Sabadell, l'elevat nivell d'exigència del qual en matèria de comportament ètic tracta de garantir, entre altres aspectes, el compliment dels objectius aquí descrits.

A continuació es detallen les línies bàsiques de la política de gestió de recursos humans.

Drets laborals: garantir el compliment de la legislació laboral vigent, facilitant el coneixement per part dels empleats dels seus drets i facilitant-los l'accés a la informació.

Seguretat i salut: anticipar-se als possibles riscos mitjançant una política de prevenció activa, actuant sobre aquells aspectes que puguin representar un perill potencial.

Conciliació de la vida laboral i familiar: generar ambients que permeten el desenvolupament personal dels empleats, tot adoptant mesures que permetin compatibilitzar, tant com sigui possible, el treball amb la vida personal.

Selecció de personal: disposar d'un procés de selecció de personal que garanteix l'aplicació de criteris objectius basats en la professionalitat i en l'adequació de les persones als llocs de treball i al potencial de desenvolupament a l'empresa.

Formació: potenciar la formació contínua dels nostres empleats, facilitant itineraris de promoció i ajudant a assolir l'excel·lència professional i enriquir alhora el bagatge personal.

Valoració del desenvolupament, la promoció i la retribució: desenvolupar les capacitats personals dels empleats, buscant l'equitat i la coherència del procés de valoració a fi de reconèixer l'aportació de cada persona a la consecució dels èxits de la companyia.



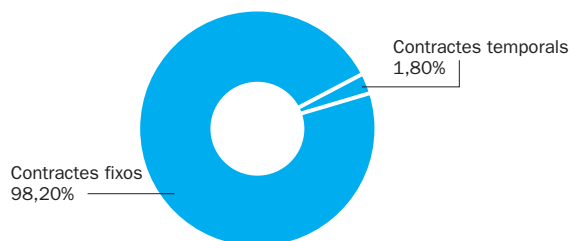
Estil de direcció: fomentar un estil coherent amb els valors del grup que impulsi un comportament participatiu dels equips, canalitzi les expectatives professionals de manera honesta i responsable i implanti una cultura de progrés, laboriositat, austeritat en l'ús dels recursos i orientació als resultats empresarials.

Selecció de persones

La incorporació de personal es tracta com una via d'enllaç entre el grup i l'entorn social, a través d'un procés d'incorporació que garanteixi transparència i igualtat d'oportunitats.

El total d'empleats del grup ha experimentat un fort increment a causa de la integració del Banco Atlántico, i els empleats que han estat causa de baixa ho han estat en tots els casos mitjançant una negociació en interès de les dues parts. En qualsevol cas, cal destacar les 458 noves incorporacions al llarg d'aquest exercici, cosa que confirma la tendència de renovació de la plantilla dels darrers anys.

El tant per cent de personal amb ocupació temporal sobre el d'ocupació indefinit és de tan sols l'1,8%. Durant l'any passat hi va haver 137 persones que van passar de contracte temporal a indefinit, amb la qual cosa el percentatge que tenen contracte indefinit es situa en el 98,2%



Desenvolupament professional i política de retribució

Es desenvolupen les capacitats personals dels empleats, assegurant l'equitat i la coherència del procés de valoració a fi de reconèixer l'aportació de cada persona a la consecució dels èxits de la companyia.

D'acord amb la política del grup de possibilitar el desenvolupament professional dels seus empleats, s'ha continuat el programa AVANÇA.

AVANÇA és un programa global de gestió de recursos humans encaminat a aconseguir un avantatge competitiu basat en la millora de les competències de la plantilla i del seu nivell de motivació, amb la qual cosa s'obté també un coneixement més detallat dels empleats.



S'analitza la situació actual per preveure les necessitats de recursos a curt i mitjà termini, i es considera el potencial i les necessitats de desenvolupament dels empleats, la qual cosa reforça els objectius estratègics de Banc Sabadell a l'àrea geogràfica analitzada.

El treball es fa conjuntament amb les direccions de les unitats presents a l'àrea estudiada, amb l'objectiu de detectar aspectes que cal millorar i d'incrementar la seva implicació en les solucions adoptades i una millor assignació de recursos entre aquestes direccions.

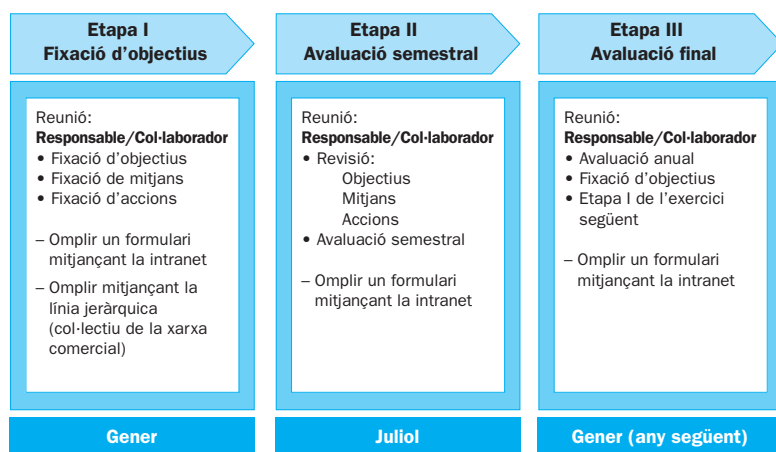
Amb tot això, s'ha passat del concepte de directiu administrador de personal a directiu orientat al desenvolupament de les persones, mitjançant eines i assessorament en gestió de recursos humans, transparència informativa i comunicació bidireccional.

Durant el 2004 s'ha valorat la totalitat de la plantilla a través del programa AVANÇA, identificant els empleats amb un potencial més gran de desenvolupament directiu a curt o mitjà termini i verificant el nivell d'adequació a la funció que desenvolupen en l'actualitat.

Complementant el sistema de seguiment del desenvolupament professional i entroncat alhora amb aquest, s'ha implantat una política de retribució lligada a la consecució d'objectius.

El sistema d'objectius és una eina de millora professional que pretén fomentar l'orientació dels objectius cap a l'assoliment dels resultats de l'empresa i cap al desenvolupament professional dels empleats i empleades, mitjançant la comunicació constant entre el responsable i el col·laborador o col·laboradora.

Aquest sistema es divideix en tres etapes. A continuació en detalllem les principals característiques i el moment de l'any en què els responsables de les unitats han d'acabar-les per tal que la Direcció de Desenvolupament i Compensació en pugui obtenir les dades:



Actualment, el col·lectiu del Banc que es gestiona amb el sistema d'objectius és de 5.308 persones, i s'ha iniciat un projecte pel qual a mitjà termini tot el Banc seguirà el mateix sistema.

En relació amb la igualtat d'oportunitats, cal destacar el percentatge de dones amb funció de tècnic, que es situa en el 29% sobre el total de personal amb aquesta categoria.

Formació de les persones

Es pretén potenciar la formació contínua dels nostres empleats, oferint-los programes interns i externs de la màxima qualitat que facilitin camins de promoció i ajudin a assolir l'excel·lència i, alhora, a enriquir el seu bagatge personal.

Banc Sabadell ha continuat fent durant el 2004 un esforç important en el desenvolupament de programes formatius, amb la inversió de 3,3 milions d'euros en 66.300 cursos, que han representat un total de 440.000 hores. La mitjana d'hores de formació a l'any per empleat ha estat de 52.

En aquest àmbit, cal destacar especialment la plataforma tecnològica de formació BS Campus, mitjançant la qual s'han gestionat les més de 125.000 hores de formació requerides per afrontar amb èxit la integració operativa del Banco Atlántico.

En el camp de la formació directiva, s'ha continuat potenciant el catàleg de cursos sobre millora de les pràctiques directives, els «Itineraris per a la millora de competències».

Aquests itineraris fan servir mètodes pedagògics avançats per posar a disposició dels nostres directius una eina important per al seu desenvolupament competencial.

Durant el 2004 s'ha fet un avanç important en els programes de gestió del coneixement, que estan dirigits a compartir l'experiència pràctica i a millorar la transferència de la formació en el mateix lloc de treball.

En aquest any s'ha dut a terme un programa integral d'entrenament comercial per a tot el personal de xarxa. Amb l'objectiu d'incrementar els resultats de negoci,



i durant 15 setmanes, més de 5.500 empleats han desenvolupat un programa que ha combinat la formació, mitjançant la utilització de les tecnologies més avançades, amb la gestió del coneixement, intercanviant experiències i desenvolupant plans de millora de l'activitat comercial per a cada oficina del grup.

En total s'han dedicat més de 60.000 hores a la formació en línia, que s'han de complementar amb d'altres més de formació presencial durant el primer trimestre del 2005.

Convenis de formació amb universitats

En la mateixa línia d'anys anteriors, s'han continuat fomentant els convenis amb les diferents universitats, tant per a la realització de programes de contingut formatiu per als nostres directius com per establir convenis marc que acostin cada vegada més els estudiants a l'entorn de Banc Sabadell. La llista completa de convenis inclou:

Universitat Autònoma de Barcelona

Programa d'iniciació professional a l'empresa per a titulats universitaris (CITIUS)
Facultat de Ciències
Màster en matemàtiques per als instruments financers
Facultat de Ciències Econòmiques i Empresarials
IDEA. Departament d'Economia i d'Història Econòmica
Facultat de Dret. Relacions Laborals
Facultat de Psicologia
Programes de Cooperació Educativa Universitat Empresa (PUE)
Escola Universitària d'Informàtica de Sabadell
Escola d'Estudis Empresarials de Sabadell

Universitat de Barcelona

Facultat de Ciències Econòmiques i Empresarials
Màster en mercats financers
Fundació Bosch i Gimpera
Cercle d'Economia
EUS. Programa Empresa Universitat Societat

Universitat Politècnica de Catalunya

Facultat de Matemàtiques i Estadística
Postgrau en tècniques quantitatives per a mercats financers
Facultat d'Informàtica de Barcelona
Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de Telecomunicacions
Centre de la Imatge i Tecnologia Multimèdia
Màster de riscos laborals
Escola d'Arquitectura del Vallès

Universitat Pompeu Fabra

Facultat de Ciències Econòmiques i Empresarials
IDEC. Màster en mercats financers
IDEC. Màster en banca i finances
Facultat de Dret
MADE. Màster en dret de l'empresa

Universitat Ramon Llull. ESADE- La Salle

Màster en direcció i administració d'empreses
Enginyeria en multimèdia
Llicenciatura ADE

IESE. Universitat de Navarra

Màster en direcció i administració d'empreses

IEF. Institut d'Estudis Financers

Mercats financers

EADA. Escola d'Alta Direcció d'Empreses

Màster en direcció i administració d'empreses

AIESEC. Associació Internacional d'Estudiants d'Econòmiques

Economia / màrqueting

Consell de la Formació Professional de Barcelona

Tècnics de grau superior

CEMFI. Centre d'Estudis Monetaris Financers

Postgrau d'economia i finances



Comunicació interna

Durant el 2004 s'ha continuat avançant en la millora de la comunicació interna entre la plantilla i l'organització, millora que ha estat possible en gran mesura gràcies a la consolidació del portal de l'empleat en la intranet corporativa :-) **People**.

A :-) **People**, l'empleat té accés a les seves dades professionals i de carrera, a informació administrativa de diferents tipus, als circuits de treball, a les polítiques de recursos humans i d'ajuda en el desenvolupament professional, als diversos cursos de formació disponibles, als seus plans de carrera, a beneficis socials i a altres temes d'interès.

Prevenió de riscos laborals, salut i seguretat

El Banc s'anticipa als possibles riscos mitjançant una política de prevenció activa, actuant sobre tots els aspectes que puguin representar un perill potencial.

En matèria de prevenció de riscos laborals, el grup té inclòs, en el seu catàleg d'accions formatives obligatòries als empleats de nova incorporació, el corresponent curs sobre seguretat i salut a la feina (que han realitzat tots els membres en actiu de la plantilla).

En el disseny de tots els llocs de treball es prenen en consideració els aspectes d'ergonomia i les situacions d'embaràs, patologies de columna o de visió que

puguin afectar la seva activitat laboral, les quals són objecte d'estudi ergonòmic específic.

Tots els empleats del grup són convocats a revisió mèdica seguint un protocol d'edats, que marca la freqüència d'aquestes revisions.

Quant a l'accidentabilitat, s'han perdut 1.121 dies a causa de 59 accidents amb baixa. Pel que fa a l'absentisme, es situa en el 3,81%.

Cal tenir en compte que, a l'hora d'aplicar les polítiques de prevenció de riscos laborals, el Banc no fa distinció entre empleats propis i subcontractats.

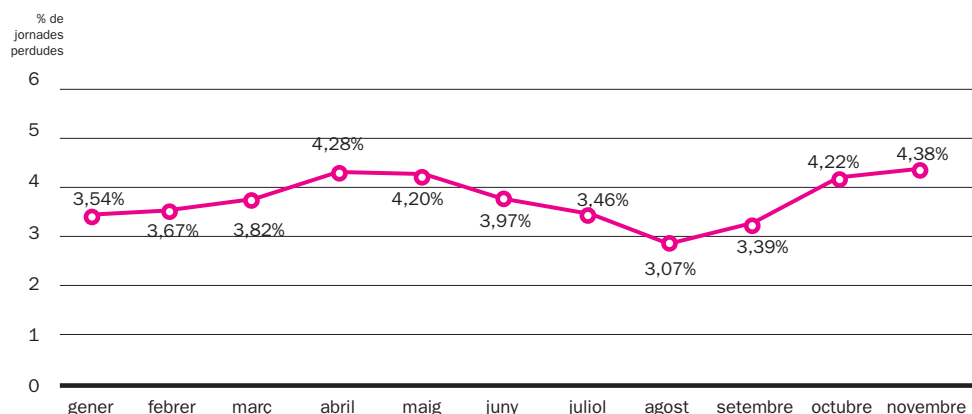
Durant l'any 2004 s'ha continuat la tasca de formació i informació sobre l'actuació que cal seguir per part dels empleats davant de fets delictius i situacions d'emergència, amb la finalitat de salvaguardar al màxim la integritat física de les persones, siguin empleats o bé usuaris presents a les nostres dependències, mitjançant l'adopció de mesures que van més enllà dels estàndards legals.

El resultat de la política de seguretat de les persones es tradueix en una mitjana d'atracaments sensiblement inferior a la mitjana del sector: l'1,03% d'oficines atracades respecte a l'1,29% de mitjana del sector.

L'edifici corporatiu de San Cugat del Vallès, amb uns 800 empleats, és el primer edifici "sense fums" del grup, en el qual, d'acord amb els representants sindicals, només es pot fumar a les sales i/o zones que explícitament així ho indiquen.



Absentisme general



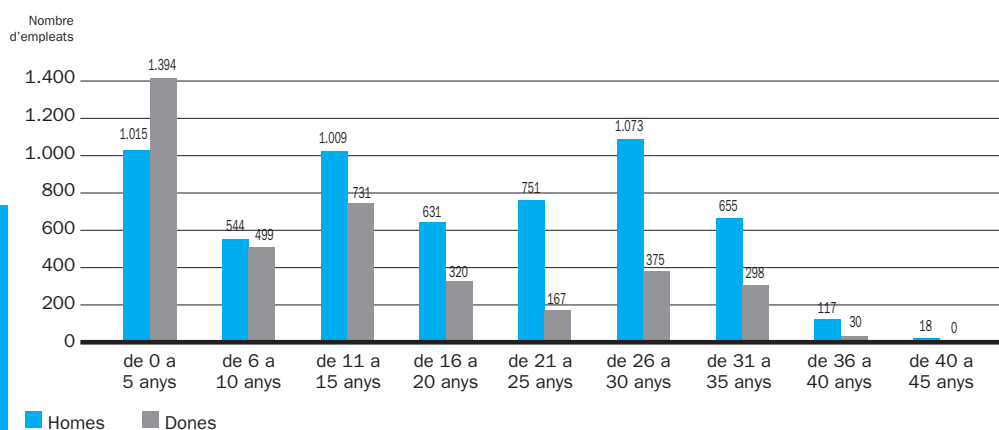
La plantilla de Banc Sabadell

Quant a l'experiència i la composició de la plantilla, cal destacar que està formada per un total de 9.628 empleats, amb una antiguitat mitjana de 17 anys i una edat mitjana de 41 anys. Quant a la distribució per sexes, el 39% correspon a dones, mentre que la mitjana del sector bancari es situa en un 30%. El 48% tenen una titulació superior, una xifra que és deguda en part a la cura especial en el procés de selecció i també a les facilitats que s'atorguen per a la formació dels empleats. El 98% dels empleats en plantilla té contracte indefinit.

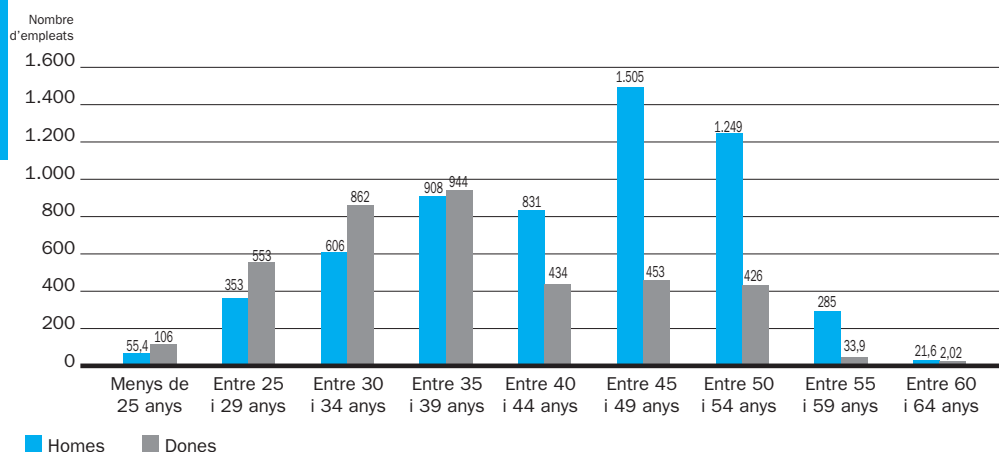
La representació sindical està coberta per un total de 266 delegats, distribuïts per les diferents demarcacions del territori nacional. El 100% dels empleats estan representats per organitzacions sindicals i el 97% estan coberts per conveni.

La rotació de la plantilla es situa en l'1,20%, entenent com a tal el percentatge d'empleats que són baixa dins del mateix any en què s'incorporen.

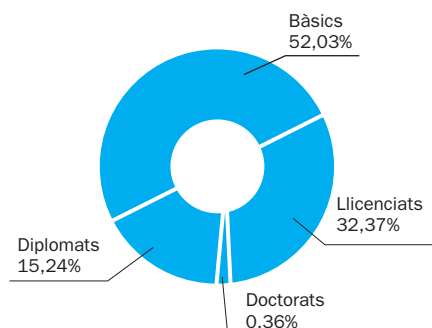
Piràmide d'antiguitat



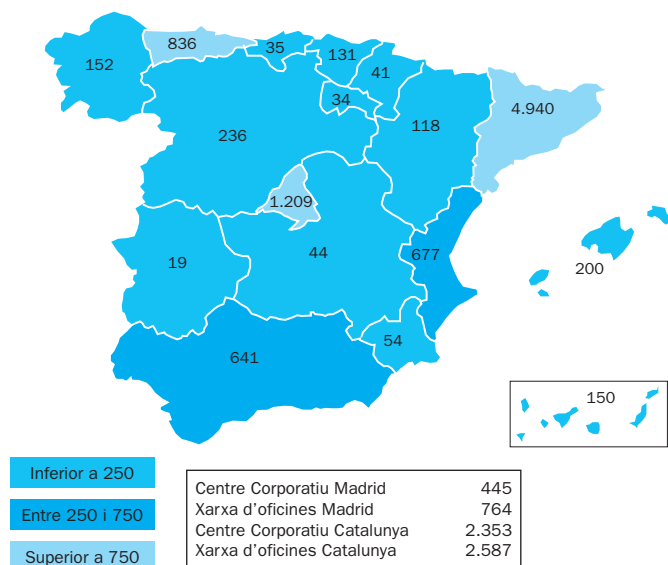
Plantilla per edats



Distribució per estudis



Distribució geogràfica



Integració de Banco Atlántico

Durant aquest any s'ha dut a terme la integració de Banco Atlántico dins de l'estructura de Banc Sabadell, amb uns resultats molt satisfactoris en totes les seves fases. És important posar èmfasi en el fet que la direcció de Banc Sabadell i Banco Atlántico i les seccions sindicals de CCOO, UGT, CGT, CSA i CC han formalitzat el pacte col·lectiu d'homologació de condicions laborals.

Satisfacció dels empleats

L'any 2003 es va fer una macroenquesta de clima laboral amb l'objectiu d'avaluar el grau de satisfacció dels empleats amb la seva feina i amb altres aspectes relatius a l'organització. Per a l'any 2004 estava previst tornar a fer aquesta enquesta, però a causa del fet que durant aquest any ha tingut lloc la fusió integració de Banco Atlántico amb Banc Sabadell, i tenint en compte la distorsió que això podria provocar en el resultat final, s'ha optat per endarrerir-la fins a l'any 2005.

Clients

Política aprovada pel Consell d'Administració

Banc Sabadell estableix que en les relacions amb els clients cal mantenir un alt compromís d'honestedat i responsabilitat professional, més enllà dels estàndards legals.

El respecte als compromisos que s'adquireixen amb els clients i la transparència en les relacions tant verbals com escrites, i també la integritat en totes les actuacions professionals, ha de ser un objectiu a complir de manera ineludible.

El Protocol de relació amb els clients és el document on es recullen els principis sobre la manera com volem relacionar-nos amb els nostres clients, i el Codi de conducta del Grup és el complement que determina els principis ètics que han de presidir aquestes relacions:

- Banc Sabadell expressa el seu compromís de no-discriminació respecte a les persones clients o futurs clients, per raó de raça, sexe, religió ni cap altra circumstància personal o social.
- L'objectiu permanent de Banc Sabadell és ser el número u en qualitat, i això implica donar respostes ajustades a les necessitats dels nostres clients o possibles clients, tal com estableix el sistema de qualitat del grup.

- El Banc té el compromís de fer servir un llenguatge clar i concret en els processos de venda i promoció dels nostres productes i serveis, com també en els documents contractuals, amb la finalitat que el client pugui prendre les seves decisions amb tota la informació necessària a aquest efecte.
- Els clients es consideren sempre clients del grup en el seu conjunt. Cal transmetre'ls una percepció de bon servei independentment de l'àmbit o la persona que els atengui.
- Guanyar un client significa anar més enllà de la venda; vol dir crear una relació i un compromís a llarg termini a través d'una confiança basada en la transparència, l'honestedat, l'equilibri de drets i deures i la fiabilitat respecte als nostres compromisos.
- Es busca l'eliminació raonable de les barreres físiques i idiomàtiques, per mitjà de l'adaptació a les necessitats de cada moment, de cada persona i de cada entorn.
- Tota la informació relativa a clients o potencials clients és d'ús exclusiu i estrictament confidencial, i la seva utilització ha de ser racional i amb respecte a la vida privada i al compliment de la normativa legal vigent.
- Assumim les responsabilitats dimanants dels nostres actes, posant alhora tots els mitjans al nostre abast per reparar aquelles situacions no desitjades que es puguin derivar dels nostres errors o les nostres omissions.

Pla de qualitat

Banc Sabadell és una entitat tradicionalment orientada a la qualitat, definint aquest element com una de les bases estratègiques sobre les quals es sustenta la visió de l'empresa a mitjà i llarg termini i també la planificació estratègica que concreta les polítiques i activitats necessàries per aconseguir els objectius que ens hem proposat.

Per aquest motiu, l'any 2002 es va definir una Pla de qualitat de quatre anys que articulava les diferents activitats a través d'un sistema de qualitat corporatiu, homogeneïtzant, enfocant i potenciant tots els esforços interns sota unes polítiques i uns elements comuns.

A grans trets, el Pla de qualitat té com a objectius específics:

- Dissenyar i implantar en tota l'organització un sistema de qualitat únic i homogeni.
- Que aquest sistema de qualitat compleixi els estàndards internacionals en aquest camp, constatant aquesta conformitat a través de la certificació ISO 9001:2000.
- Concretar les responsabilitats de qualitat per a cada un dels processos en què s'estructura l'activitat del banc.



- Disposar de quadres de comandament per a cada àmbit de responsabilitat que permetin la monitorització dels nivells de qualitat associats a la seva aportació de valor i la fixació d'objectius de millora concrets.
- Normalitzar les polítiques i els procediments relatius a aquells processos interns el grau de desenvolupament dels quals es consideri insuficient per garantir una gestió eficaç dels seus atributs qualitatius.
- I, en general, construir una base de gestió que generi disciplina i continuïtat en la gestió dels aspectes qualitatius, com a complement necessari a la visió econòmica tradicional, que permeti guanyar la confiança del mercat a través de propostes de valor ajustades a les necessitats dels clients i lliures de defectes.

Aquesta orientació a la qualitat, és a dir, al client, ha estat un principi fonamental a l'organització, concretat en el nostre eslògan durant molts anys del «Bon Servei». La transparència en la relació amb els clients ha estat i és un valor bàsic. Per això, des dels primers anys de la dècada dels noranta, disposem dels contractes en castellà i en català, i posteriorment, per als productes més habituals, també ha estat possible disposar-ne en anglès, francès i alemany.

Així mateix, els extractes informatius bancaris, que periòdicament reben els nostres clients, es faciliten en castellà, català, gallec, anglès, francès, alemany i italià.

Resultats de qualitat l'any 2004

L'any 2004 es va dur a terme un avanç extraordinari en la implantació i el desenvolupament dels objectius esmentats. Un dels més destacables és la certificació de la gairebé totalitat dels processos del grup, ja que se n'ha assolit la certificació del 92%, cosa que ens permet refermar l'objectiu de certificar el 100% de Banc Sabadell el 2005.

A continuació es descriuen les activitats i societats del Banc que van obtenir la Certificació ISO 9001:2000, l'octubre de 2004, per part de la firma BVQI:

Activitats certificades

Comercialització i prestació del servei (formalització i administració) dels productes i serveis següents adreçats a clients (particulars i empreses) per mitjà de les oficines, els caixers automàtics, la banca electrònica i la banca telefònica.

- *Productes de finançament*: crèdits, préstecs, descompte comercial, facturatge, lísing, rënting, *confirming*, préstecs hipotecaris i bestretes comercials.
- *Productes de suport bàsic*: comptes corrents i comptes d'estalvi.
- *Productes d'estalvi/inversió*: SICAV, fons d'inversió, fons o plans de pensions, assegurances de rendes, assegurances de vida-estalvi, imposicions a termini fix (ITF), dipòsits, operacions i dipòsits de valors mobiliaris, compte habitatge, compte pime, compte accionista, compte horitzó-estalvi i compte horitzó-patrimoni.



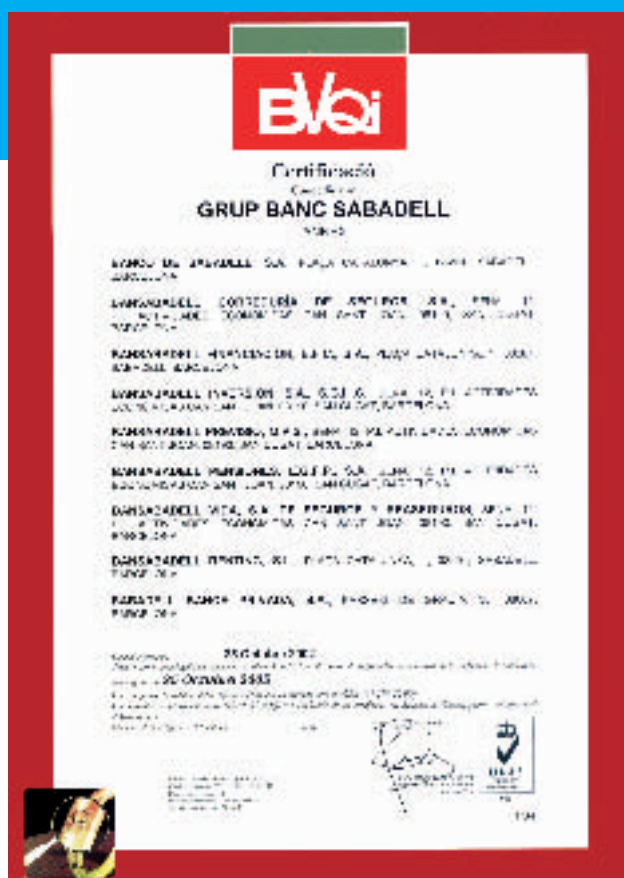
- *Productes de protecció (assegurances de risc)*: protecció personal (vida, salut, accidents) i protecció patrimonial (automòbil, multirisc de la llar, empresa, comerç, responsabilitat civil, transport, tot risc, construcció i altres rams no vida).
- *Productes de mitjans de cobrament*: xecs, transferències, reintegrament d'efectiu, cobrament de rebuts, terminal punt de venda (TPV), cobrament d'efectes, remeses d'exportació, crèdit documentari, efectes comercials, facturatge, remeses de rebuts i loteria premiada.
- *Productes de mitjans de pagament*: xecs, pagarés, lliurament d'efectiu, *travellers*, transferències, nòmines, *confirming*, domiciliació de rebuts, efectes de comerç, remeses d'importació, crèdits documentaris d'importació, impostos, tributs, multes i assegurances socials.
- *Serveis bancaris*: Centre d'Atenció Telefònica (gestió dels contactes amb els clients per mitjans telefònics i electrònics), Servei d'Atenció al Client (gestió de queixes i reclamacions de clients), caixes de lloguer, dipòsit de loteria, avals i serveis de caixa.

Els processos de suport i altres serveis corporatius següents:

Recursos Humans (Selecció, Desenvolupament, Formació i Administració), Sistemes d'Informació (Informàtica i Tecnologia), Riscos i Recuperacions, Logística Operativa (Correspondència, Compres, Arxiu i Transports), Caixa Central (Gestió de Transport de Fons i Moneda Estrangera), Obres, Instal·lacions, Manteniment, Serveis Interns, Seguretat (protecció per a les persones i béns del Grup), Organització (Projectes Corporatius, Organització de Centres de Treball), Auditoria Interna, Gabinet Financer (Relacions amb Analistes d'Inversió i Inversors Institucionals), Control (Comptabilitat i Control de Gestió), Gabinet de Comunicació (relacions amb els accionistes, amb els mitjans de comunicació i relacions públiques) i Gestió de la Tresoreria (*Front Office*).

Societats del grup Banc Sabadell incloses en la certificació:

Nom de l'empresa	NIF	Domicili
Banco de Sabadell, S.A.	A-08000143	Sabadell (Barcelona)
BanSabadell Correduría de Seguros, S.A.	A-58925462	Sant Cugat del Vallès (Barcelona)
BanSabadell Financiación, EFC, S.A.	A-58039553	Sabadell (Barcelona)
BanSabadell Inversión, S.A., SGIIC	A-08347684	Sant Cugat del Vallès (Barcelona)
BanSabadell Previsión, MPS	G-62256839	Sant Cugat del Vallès (Barcelona)
BanSabadell Pensiones EGFP, S.A.	A-58581331	Sant Cugat del Vallès (Barcelona)
BanSabadell Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros	A-08371908	Sant Cugat del Vallès (Barcelona)
BanSabadell Renting, S.L.	B-60854932	Sabadell (Barcelona)
Sabadell Banca Privada, S.A.	A-58597311	Barcelona



Previsions per a l'any 2005

L'últim any de vigència del Pla de qualitat 2002-2005 s'integra amb el Pla Director 2005-2007, el nou pla estratègic de Banc Sabadell, en el qual es defineixen uns objectius estratègics, clarament enfocats a la millora de l'eficiència i orientats a la satisfacció dels diferents agents amb els quals interactua Banc Sabadell.

En concret, per a l'any 2005, està previst obtenir la certificació integral sota ISO 9001 i fer una avaluació a través del model EFQM (acrònim d'European Foundation for Quality Management) d'excel·lència empresarial, per a la identificació de noves oportunitats de millora i aconseguir resultats més bons dels nostres sistemes de gestió.

Investigacions de qualitat el 2004

Una vegada tancats els estudis de qualitat realitzats durant el 2004, presentem de manera resumida els resultats obtinguts.

En tots els estudis, la valoració es fa amb puntuacions en una escala d'1 a 7 (on l'1 correspon a «molt insatisfactori» i el 7, a una valoració de «molt satisfactori»).

Resultats Mystery Shopper

Aquesta metodologia permet una anàlisi objectiva dels nivells de qualitat del conjunt d'elements que componen l'atenció a les oficines del Banc, a partir de la realització de pseudocompres a les mateixes oficines. Aquest estudi es fa a les oficines de Banca Comercial.

Els resultats més rellevants d'aquest estudi del 2004 són els següents:

- La valoració índex global (IG) per al conjunt d'oficines del grup Banc Sabadell puja al 5,92% en una escala de valoració d'1 a 7, cosa que implica un increment del 15,85% respecte al resultat obtingut l'any 2003.
- S'ha constatat una evolució positiva respecte a l'exercici anterior en totes les àrees d'anàlisi.
- Les àrees referents a aspectes estructurals (interior, exterior i publicitat i comunicació) continuen oferint puntuacions molt altes i, per tant, l'objectiu de futur ha de ser el manteniment dels resultats obtinguts.

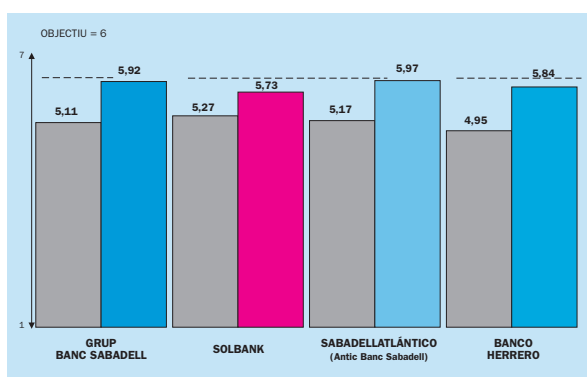
- L'àrea del tracte personal, si bé en el seu conjunt evoluciona favorablement respecte a l'any anterior, quant a l'acollida de l'oficina presenta una evolució negativa, principalment a causa de la prioritització d'altres tasques o a la falta d'espontaneïtat en la recepció i el primer contacte amb el client.
- L'àrea d'agilitat ha aconseguit aquest any superar l'objectiu, principalment en veure's reduït el temps d'espera fins a ser atesos.
- L'àrea de professionalitat és la que presenta una progressió més gran i, per tant, reflecteix que la difusió i formació de pautes de gestió comercial és apreciada pels clients. Això es tradueix, doncs, en una evolució molt positiva del capítol d'indagació de les necessitats del client, en una millora substancial del lliurament d'informació i en un increment menys significatiu de la capacitat comercial, si bé els esmentats aspectes encara no assoleixen l'objectiu establert. Així mateix, es constata un ús més gran de les eines de suport.

Finalment, cal destacar l'evolució positiva que presenta Banco Herrero respecte al 2003, si bé SabadellAtlántico presenta encara un índex global superior.

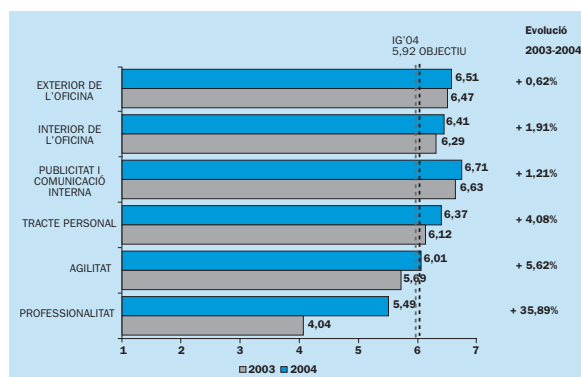
Tot seguit es presenten dos gràfics amb un resum dels resultats:

Resultats globals per marques:

(escala de valoració d'1 a 7)



Resultats globals per àrees:



Resultats de les auditories telefòniques

Les auditories telefòniques consisteixen en la realització de pseudocompres per telèfon a partir d'un argumentari predeterminat.

Els auditors fan una valoració subjectiva i una valoració objectiva segons l'existència o la conformitat amb una sèrie d'atributs previstos en una llista de revisió.

Els resultats més rellevants d'aquest estudi del 2004 són:

- S'ha superat l'objectiu global per a aquest any (6) en totes les marques de Banca Comercial, Banca d'Empreses i Centre Corporatiu.
- S'ha confirmat, per tant, la tendència positiva que s'està produint els darrers anys i, en aquest sentit, a més a més, s'ha constatat una evolució especialment creixent respecte a l'exercici anterior en tots els casos (llevat del Centre Corporatiu, en què no tenim dades dels últims anys, ja que no es feien auditories telefòniques des de l'any 2000).

Auditoria telefònica

Evolució

	Any 2003	Any 2004
Superior a 6		
Entre 5 i 6		
Inferior a 5		
Banco Herrero	5,80	6,23
SabadellAtlántico	5,92	6,24
Solbank	6,02	6,42
Banca d'Empreses	5,75	6,09
Centre Corporatiu	–	6,11
Global Banc Sabadell	5,9	6,23

(Escala de valoració d'1 a 7)

Resultats de les enquestes telefòniques

La finalitat de l'estudi és conèixer el nivell de satisfacció del client amb el servei que el Banc li presta, a partir de l'anàlisi de les respostes dels clients al qüestionari plantejat.

Aquest qüestionari s'estructura en grans capítols que ens proporcionen informació sobre aquells paràmetres que incideixen en la satisfacció del client.

Aquest any 2004 s'han fet servir quatre models diferents de qüestionari: per a *retail*, banca personal, pimes i empreses.

En tots els models de qüestionari es plantegen preguntes corresponents a la satisfacció general, però mentre que el qüestionari de *retail* es centra en aspectes relacionats amb l'oficina, el d'empreses, pimes i personal té en compte, a més a més, un capítol específic relacionat amb els aspectes de gestió.

Els paràmetres relacionats amb l'efectivitat professional del gestor són els que han tingut una evolució més positiva en l'àmbit global respecte a l'any anterior, bàsicament pel significatiu increment de tots els paràmetres analitzats a Banca Personal.

Dels paràmetres relacionats amb l'oficina és destacable:

- L'increment significatiu de la valoració de la confidencialitat amb què s'atén en les consultes.
- El lleuger ascens de les valoracions en els capítols de professionalitat, adequació de productes i serveis, compliment de condicions, atenció telefònica i agilitat en operacions de caixa i operacions no habituals.
- El manteniment dels mateixos nivells de satisfacció del 2003 respecte al tracte i la fiabilitat de l'oficina.

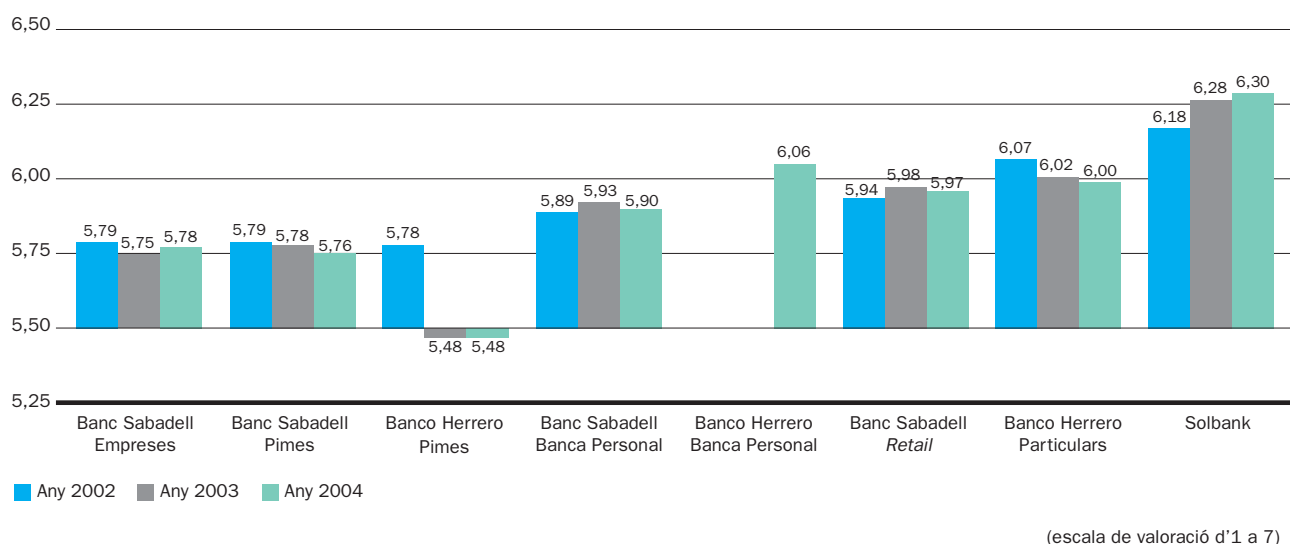
Presentem tres gràfics de satisfacció global:

En l'àmbit de banc

Estudi de satisfacció de clients

Satisfacció global BANC 2004

(Mesura la satisfacció del client amb el seu gestor)

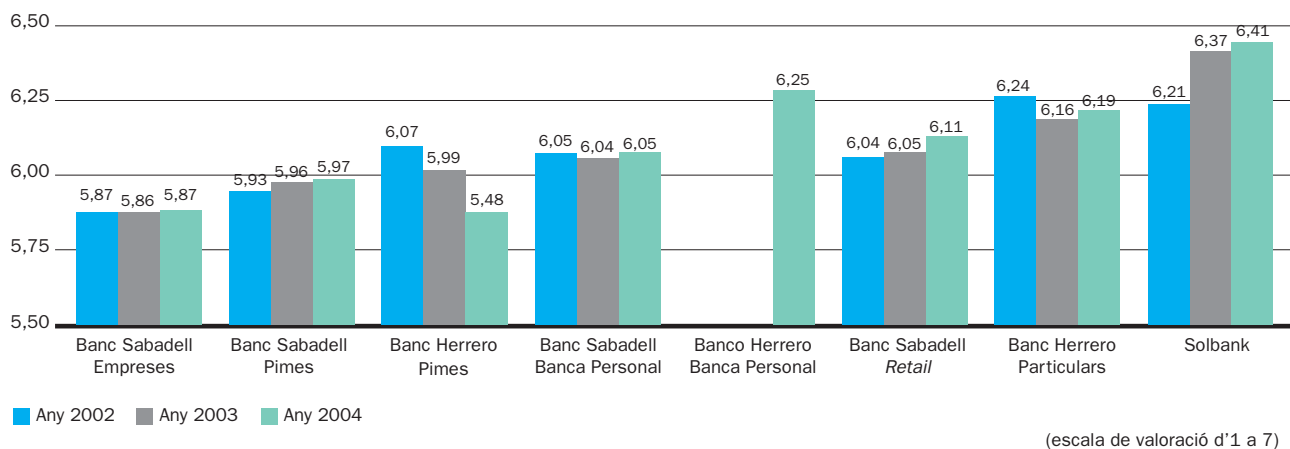


En l'àmbit d'oficina:

Estudi de satisfacció de clients

Satisfacció global OFICINA 2004

(Mesura la satisfacció del client amb el seu gestor)

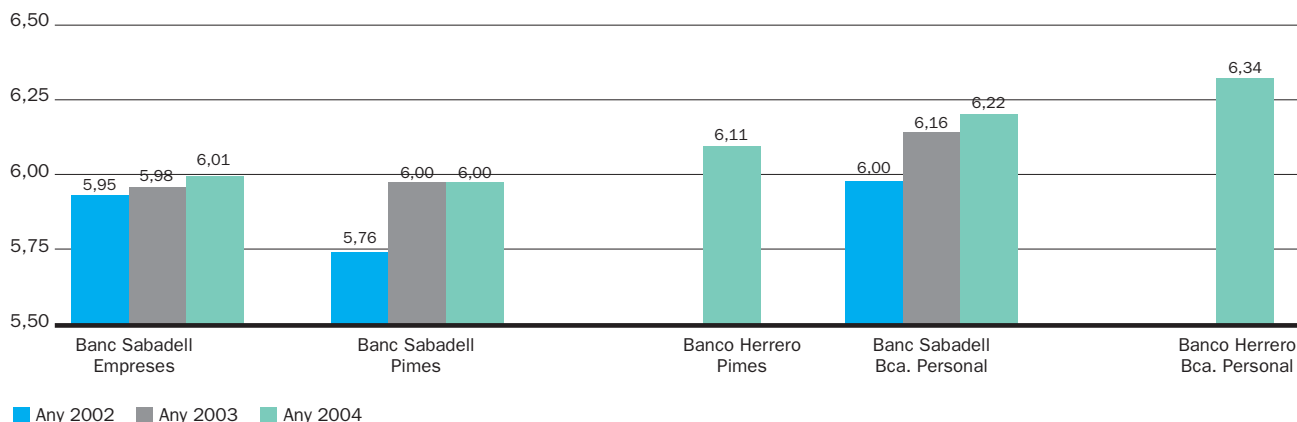


En l'àmbit de gestor:

Estudi de satisfacció de clients

Satisfacció global GESTOR 2004

(Mesura la satisfacció del client amb el seu gestor)



(escala de valoració d'1 a 7)

Cal destacar que s'observen divergències entre les valoracions que els clients atorguen al Banc com a entitat i les que atorguen a les seves oficines i els seus gestors. Això té l'explicació en el fet que determinats factors de percepció com ara les polítiques de preus o la rendibilitat dels productes d'inversió s'imputen genèricament a l'entitat i no als interlocutors habituals dels clients, un fenomen lògic i habitual en aquest tipus d'estudis.

Per corregir això, al Pla Director 2005-2007 s'ha establert el Pla anomenat *Qualis-7*, que té com a objectiu, precisament, actuar sobre els factors de qualitat que puguin resultar més insatisfactoris per als clients, per potenciar i complementar així la magnífica tasca que la nostra xarxa comercial ha dut a terme en l'àrea de qualitat de servei.

Reconeixements a la qualitat

Per aconseguir els objectius del Pla de qualitat és imprescindible la implicació de totes les persones que formen part del nostre grup. Aquesta necessitat és especialment crítica en el sector serveis, atès que gran part del valor que es genera cap als diferents grups d'interès es «fabrica» en la relació personal amb cada interlocutor.

Per impulsar aquest compromís, el nostre grup ha instituït el Dia de la Qualitat, que té com a objectiu el reconeixement social i econòmic mitjançant el lliurament dels premis a l'excel·lència a la feina als empleats i les unitats que han destacat pel seu esforç, la seva iniciativa i l'aportació d'idees al nostre procés de millora contínua.

Adicionalment, el sistema de propostes de millora, obert a tots els empleats del grup, estableix un procediment d'assignació de premis econòmics directes, l'import dels quals varia segons els mèrits concurrents, per cada proposta acceptada.

L'import total dedicat a aquests reconeixements va ascendir durant l'any 2004 a 40.916 euros, el 41,20% més que el 2003, en què la suma va ser de 28.985 euros.



Dades sobre els Premis a l'excel·lència a la feina	2003	2004
Nombre de propostes de millora presentades	1.017	1.124
Nombre de proposants de les millores	497	618
Nombre de propostes premiades	65	154
Nombre de persones premiades per l'excel·lència a la feina	11	12
Nombre de persones premiades com a empleats de les millors oficines	9	9

Atenció al client

Presentació

El 24 de juliol de 2004 va entrar en vigor l'ordre del Ministeri d'Economia 734/2004, d'11 de març, per la qual s'obligava les entitats financeres a disposar d'un servei d'atenció al client.

Segons l'esmentada ordre, aquest servei ha de ser independent de les línies operatives i de negoci, per garantir-ne l'autonomia de decisió, i ha d'estar dotat dels mitjans necessaris que li permetin una adequada gestió de les reclamacions i queixes plantejades pels clients sota els principis de transparència, independència, eficàcia, coordinació, rapidesa i seguretat. També ha de disposar de prou autoritat per tenir accés a tota la informació i documentació necessàries per poder analitzar

cada cas, i les unitats operatives i de negoci estan obligades a col·laborar diligentment sobre això. En el cas de grups financers, es podia crear un servei únic per a totes les societats filials.

El grup Banc Sabadell disposa des del 1992 d'un Servei d'Atenció al Client que compleix els requisits d'aquesta ordre, per la qual cosa únicament va caldre adaptar alguns aspectes del seu reglament intern a determinats requeriments formals que s'hi regulaven i sotmetre'l a l'aprovació del Consell d'Administració, tal com també estableix l'ordre ministerial.

El Servei d'Atenció al Client està ubicat en la línia de control de l'estructura organitzativa del grup Banc Sabadell, i el seu titular informa directament l'Interventor General, de qui depèn jeràrquicament i, a través d'ell, la Comissió Executiva i la Comissió d'Auditoria i Control del Consell d'Administració, i és, per tant, totalment independent de les línies operatives i de negoci.

Des de la seva creació, el Servei ha estat dotat de total autonomia per a la presa de decisions, les quals són vinculants per a tota l'organització, segons s'estableix en les normes internes de treball.

El Servei d'Atenció al Client del grup Banc Sabadell està certificat des de l'any 2002 sota la norma ISO 9001/2000 de qualitat, cosa que garanteix una adequada gestió de les capacitats dels processos i dels recursos tant humans com tecnològics.

Són indicadors d'aquesta capacitat el temps mitjà de resposta a les queixes i reclamacions, temps que es controla per als tres nivells de complexitat assignats als assumptes tractats (dades del 2004 en dies naturals):

- Complexitat baixa: 5,33 dies
- Complexitat mitjana: 10,49 dies
- Complexitat alta: 21,74 dies

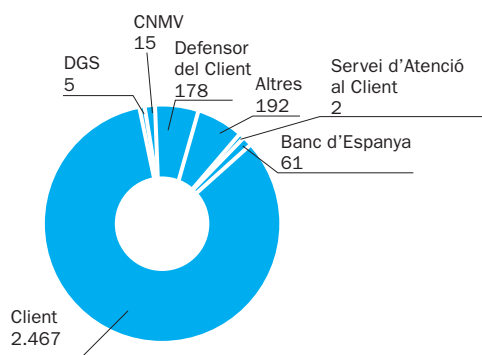
Quant a la capacitat de gestió del Servei, cal destacar que fins a l'any 2002 Banc Sabadell no havia sortit en el rànquing d'entitats reclamades de la Memòria del Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya i que, en la Memòria del 2003, apareix en el lloc 15è per ordre d'assumpes tractats per aquest Servei de Reclamacions. Així mateix, en la memòria publicada per la CNMV (corresponent a l'any 2002), la nostra entitat apareix en el lloc 26è del rànquing, i cal destacar, a més a més, que les set reclamacions tractades per aquell supervisor han estat resoltes a favor de l'entitat. Entenem que, atesa la dimensió del nostre grup, aquestes dades són un indicador de la capacitat de gestió del Servei d'Atenció al Client respecte a les reclamacions i queixes plantejades pels clients i usuaris.

Quant a la nova posició en la Memòria del Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya (corresponent a l'exercici del 2003), ha estat determinada per l'augment

de reclamacions producte de la fusió amb Solbank (portada a terme durant l'any 2002) i Banco Herrero (el 2003). No obstant això, en relació amb la dimensió actual del grup, el resultat es pot considerar altament satisfactori.

Assumpes tramitats

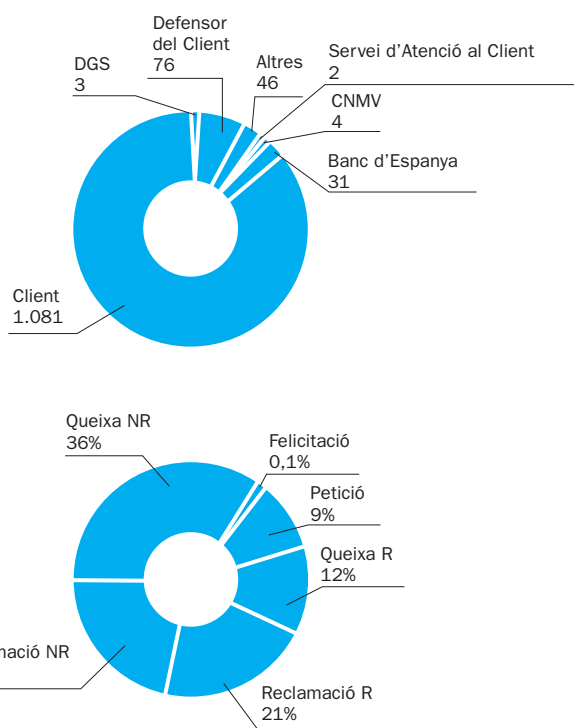
Durant l'any 2004, el Servei d'Atenció al Client ha admès a tràmit 2.920 assumpes, dels quals s'han gestionat 2.823 (fins al 31.12.2004).



Aquestes quantitats comprenen tant els assumptes adreçats a aquest Servei directament per clients i usuaris com els adreçats pels diferents òrgans de supervisió (Banc d'Espanya, CNMV i Direcció General d'Assegurances i Plans de Pensions), com també pel Defensor del Client i altres organismes d'arbitratge (OMICS, associacions de consumidors i usuaris, etc.).

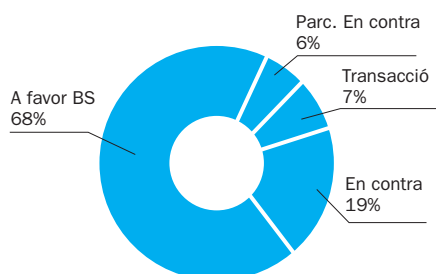
Cal esmentar que des del 24 de juliol de 2004 (data d'entrada en vigor de l'ordre del Ministeri i Economia 734/2004, d'11 de març) s'han classificat els assumptes en funció del que disposen els articles 11 i 12 de l'esmentada ordre. Aquesta classificació, del tot necessària, ens proporciona la informació sobre els assumptes admesos a tràmit de manera reglamentària.

Des del 24 de juliol, el total d'assumptes tramitats puja a 1.243, dels quals 1.081 corresponen a queixes, reclamacions o peticions que han fet els clients o usuaris directament a aquest servei.



Com es pot observar, tan sols s'han admès a tràmit en forma reglamentària el 33% de tots els assumptes tractats per aquest servei des del 24 de juliol de 2004. Aquest baix percentatge es deu, en gran part, a la utilització de canals (telèfon i correu electrònic) que els clients i/o usuaris consideren més ràpids i còmodes per plantejar les seves qüestions.

Cal destacar que, d'acord amb el que es disposa en el Reglament per a la defensa dels clients i usuaris financers de Banc Sabadell, a tots els clients i/o usuaris que plantegen les seves queixes o reclamacions en forma *no reglamentària* se'ls adverteix individualment que contra la seva resolució no es podrà acudir al Comissionat per a la Defensa dels Clients de Serveis Financers que correspongui.



Del total d'assumpes gestionats i resolts pel Servei d'Atenció al Client (2.468 assumpes, que comprenen tant les queixes i reclamacions admeses a tràmit en forma reglamentària com les *no reglamentàries*), el 19% es van decidir amb una resolució favorable per al client o usuari, el 7% es van resoldre mitjançant acord amb el client o usuari i en el 6% dels casos es va emetre una resolució parcialment a favor del client o usuari.

Evolució d'assumpes tractats en els tres darrers exercicis:

	2004	2003	2002
Nombre d'assumpes tramitats	2.823	2.755	1.945
% de resolucions favorables al client	32,00	37,97	30,40

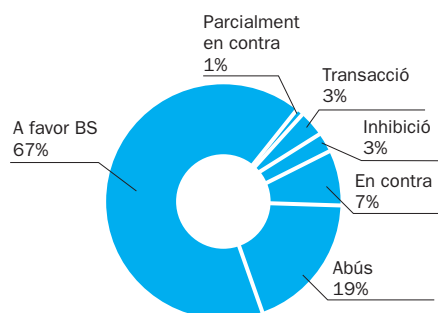
El total de reclamacions respecte a l'exercici del 2003 es va incrementar el 2,48%. L'increment de reclamacions experimentat durant aquest exercici és una bona dada, més encara si tenim en compte el creixement orgànic de l'entitat i la integració de les queixes i reclamacions de Banco Atlántico en aquest Servei d'Atenció al Client, que es va produir el 24 de juliol del 2003 coincidint amb l'entrada en vigor de l'ordre del Ministeri d'Economia 734/2004, d'11 de març.

Defensor del client i del partícip

Complementàriament, el Banc disposa de la figura del Defensor del Client i del Partícip, funció que desenvolupa actualment el Sr. Esteve Maria Faus i Mompert, el qual va substituir, al setembre del 2004, el Sr. José Luis Gómez Dégano i Ceballos Zúñiga.

D'aquesta manera, els clients tenen garantit que, de manera ràpida i àgil, poden sotmetre els seus assumpes davant una institució d'arbitratge independent de Banc Sabadell.

A través del Defensor del Client s'han tramitat 177 assumpes. Des del Servei d'Atenció al Client s'ha confeccionat el corresponent plec d'al·legacions perquè el defensor pugui emetre les seves resolucions.

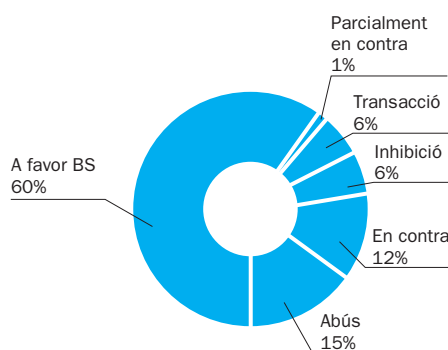


Dels 177 assumptes tramitats, el defensor n'ha resolt el 67% a favor del Banc i el 7% en contra. De la resta d'assumpes, hem assentit en el 19% dels casos, en el 3% el defensor s'ha inhibït, en l'1% dels casos es va resoldre parcialment en contra de la nostra entitat i el 3% restant es va resoldre mitjançant un acord entre les parts.

Banc d'Espanya, CNMV i Direcció General d'Assegurances i Plans de Pensions

D'acord amb la normativa legal vigent, els clients i usuaris poden presentar les seves queixes i reclamacions davant el Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya, davant la CNMV i davant la Direcció General d'Assegurances i Plans de Pensions. De tota manera, és requisit indispensable que prèviament s'hagin adreçat a l'entitat per resoldre el conflicte.

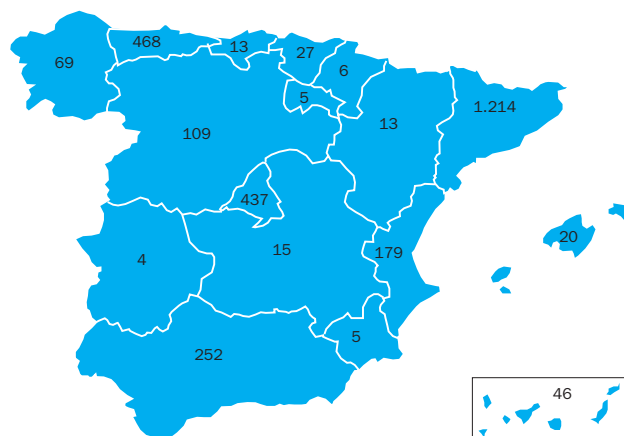
A través d'aquests òrgans de supervisió es van tramitar un total de 81 assumptes, dels quals 61 corresponen al Banc d'Espanya, 15 a la CNMV i 5 a la Direcció General d'Assegurances i Plans de Pensions.



Dels 81 assumptes tramitats, els diferents òrgans de supervisió en van resoldre el 60% a favor de Banc Sabadell i el 12% en contra. De la resta d'assumpes vam assentir en el 15% dels casos, en el 6% hi va haver inhibició de l'òrgan competent, el 6% dels casos es van resoldre parcialment en contra de la nostra entitat i l'1% restant es va resoldre mitjançant un acord entre les parts.

Distribució geogràfica de queixes i reclamacions

A continuació s'exposa la distribució de les queixes i reclamacions, presentades pels clients i usuaris de Banc Sabadell, per comunitats autònomes.



Catalunya és la comunitat amb un nombre més gran de queixes i reclamacions, amb 1.214 assumptes, cosa que representa el 41,58% del total.

A considerable distància es troben el principat d'Astúries, amb 468 assumptes (el 16,03% del total) i la Comunitat de Madrid, amb 437 assumptes (el 15% del total).

Cal destacar que en aquestes comunitats és on Banc Sabadell té una major implantació d'oficines i, consegüentment, un nombre més gran de clients.

La intervenció d'aquest Servei d'Atenció al Client durant l'exercici 2004, ha estat necessària, amb més o menys intensitat, en el 86% de les 1.083 oficines que el grup té implantades en territori nacional. D'aquesta dada, cal deduir-ne una millorable actuació per part d'aquestes oficines pel fet de no haver pogut satisfer, a primera instància, les expectatives d'atenció dels clients i usuaris reclamants.

Igualment, és important fer menció de l'excel·lent tasca portada a terme sobre el particular per part de les 151 oficines restants, la destacable gestió de clients de les quals ha evitat que les seves queixes i reclamacions transcendissin la pròpia oficina i ha aconseguit donar una desitjada imatge d'agilitat i eficàcia en l'atenció als nostres clients i usuaris.

Transparència i confidencialitat

Transparència

El grup Banc Sabadell s'ha destacat tradicionalment per un escrupolós compliment de les disposicions relatives a la transparència de les condicions bancàries i a la protecció del consumidor, i en aquest sentit ha estat esmentat diverses vegades com una entitat especialment sensible sobre aquesta matèria. A aquest efecte, la unitat de Compliment Normatiu supervisa totes les normes de treball, els documents contractuals, les sol·licituds de serveis, les tarifes aplicades, els documents de comunicació i/o liquidació d'operacions i saldos i la publicitat sobre productes i serveis, per tal d'assegurar-ne l'adequació tant a la regulació aplicable com als principis del Codi de conducta del grup. Per assegurar el desenvolupament eficaç de les seves obligacions, la direcció de Compliment Normatiu està integrada en la Intervenció General del grup, que és independent de les línies executives.

Per garantir la defensa dels seus clients i usuaris, durant aquest exercici del 2004 s'ha elaborat el Reglament per a la defensa dels clients i dels usuaris financers del grup Banc Sabadell.

Confidencialitat

«La informació, tant personal com d'operacions, dels nostres clients ha de ser tractada amb absoluta reserva i no pot ser facilitada més que als seus legítims titulars. L'accés a les dades només es pot justificar per motius professionals, respectant la normativa sobre protecció de dades.» Aquest extracte del Codi de conducta de Banc Sabadell reflecteix la política de Banc Sabadell quant a la confidencialitat de la informació.

El Comitè LOPD (acrònim de Llei orgànica de protecció de dades) és el responsable d'impulsar i garantir aquesta política, i també de regular les responsabilitats i els procediments interns per a la seva execució.

Durant l'exercici del 2004, aquest Comitè ha incorporat a les seves funcions la de vetllar per l'adaptació a la legislació de mesures de reforma del sistema financer sobre l'obligació de mantenir reserva sobre l'operativa bancària.

També ha culminat l'acció formativa específica, adreçada a la totalitat de la plantilla del Banc, en la qual es divulguen els aspectes reguladors bàsics, tant externs com interns, i les responsabilitats i els criteris d'actuació que cada empleat ha d'atendre com a part de la seva funció professional.

Banc Sabadell té establert un procediment de recollida selectiva de papers de treball, els quals, juntament amb la documentació caducada dels arxius centrals, són sotmesos a un procés de destrucció controlat sota la supervisió permanent de responsables de l'entitat.

Proveïdors

Política aprovada pel Consell d'Administració

Banc Sabadell estableix que, en la relació amb els proveïdors, ha d'existir un comportament cooperatiu i una visió d'aquests proveïdors com a col·laboradors, per la qual cosa és necessari mantenir-hi una comunicació veraç, tenir una voluntat de compliment dels compromisos i una atenció permanent als problemes i les necessitats mútues.

El Procediment de compres i gestió de proveïdors és el document on es defineixen els procediments i el model de relació amb els proveïdors, amb indicació de com s'ha de portar a terme la seva selecció i avaluació.

La política de relació amb els proveïdors del Banc Sabadell es sintetitza en els principis següents:

- Les relacions amb els proveïdors han d'obeir a criteris estrictament comercials i han de perseguir el benefici mutu d'ambdues parts.
- Banc Sabadell respecta el dret al legítim benefici del proveïdor, evitant l'oportunisme de proveïdors deslleials i obligant-se al pagament escrupolós dels béns o els serveis adquirits en els terminis i les condicions pactades.

- La gestió dels proveïdors per part de Banc Sabadell, tant en la seva selecció com en el desenvolupament posterior de les relacions, s'han d'emmarcar sempre dins de la legislació vigent de defensa de la competència.
- Sempre que sigui possible, s'ha d'evitar l'exclusivitat de compra o contractació en un sol proveïdor per aconseguir mantenir el correcte i desitjable exercici de la competència.
- S'ha d'exigir als proveïdors el nivell de compromís adequat amb pràctiques socialment responsables que siguin compatibles amb el nostre propi codi de conducta. En especial, es consideraran el compliment de les lleis i normes legals que els apliquin, el respecte als drets humans i laborals, la no-explotació de les persones i el respecte al medi ambient.

Seguiment dels principals proveïdors (seguiment de les seves condicions laborals i socials)

En el Codi de conducta corporatiu, en el seu apartat «Relacions amb proveïdors», s'expressa la voluntat d'establir-hi relacions de cooperació, buscant el benefici mutu i exigint pràctiques socialment responsables.

D'acord amb el Procediment de compres i gestió de proveïdors, en la selecció i l'avaluació de proveïdors, i atenent al tipus de producte o servei que s'ha de subministrar, es tenen en compte, entre altres factors:

- L'existència de personal discapacitat en plantilla.
- El fet de disposar de la certificació ISO 9001.
- L'aplicació d'un model de gestió com l'EFQM o altres.

Satisfacció de proveïdors (pagament immediat, preus, tracte, etc.)

Fins ara no hem definit un procés per mesurar la satisfacció del proveïdor, ja que ens basem en el principi de relació estable i mútuament beneficiosa a llarg termini.

Amb els proveïdors rellevants i estables, el nivell de satisfacció s'identifica en les diverses comunicacions i reunions que es porten a terme entre les parts, i en funció d'aquesta percepció es produeixen els ajustaments en els contractes i els acords de col·laboració.

Política mediambiental

En el marc de la nostra política social volem contribuir a la millora de la sostenibilitat concentrant els esforços de la nostra organització a minimitzar els possibles impactes mediambientals derivats dels processos, les instal·lacions i els serveis producte de la nostra activitat.

El nostre sistema de gestió mediambiental (SGMA) està basat en els principis següents:

- Incorporar els criteris de sostenibilitat en la nostra planificació estratègica amb l'objectiu de desenvolupar, mantenir i millorar el comportament mediambiental de l'empresa.
- Definir objectius sobre la gestió mediambiental dels nostres centres de treball, en els aspectes relatius al control del consum de recursos naturals i matèries primeres, contaminació acústica, i també la correcta gestió dels residus.
- Concretar els procediments per a la identificació i l'avaluació d'aspectes ambientals, per determinar els que puguin tenir un impacte significatiu sobre el medi ambient.

- Fixar els procediments de tractament de residus que n'afavoreixin la reducció, la reutilització i el reciclatge.
- Establir un sistema de comunicació interna que permeti recollir suggeriments de millora mediambiental per part dels empleats.
- Procurar la millora contínua del comportament mediambiental de l'empresa, col·laborant amb les diferents administracions i entitats públiques, en el plantejament de millores, prevenció de riscos i desenvolupament normatiu de les condicions ambientals.

Avaluació ambiental de centres corporatius

Aquest any s'ha dut a terme, amb resultat positiu, una avaluació ambiental inicial dels centres corporatius de Sabadell i Sant Cugat del Vallès amb l'objectiu d'adaptar-nos als requeriments de la norma UNE-EN ISO 14001.

Compliment de les normes mediambientals

Banc Sabadell manté unes actituds i activitats compromeses quant a la conservació i el respecte mediambientals.

Els processos de suport són els que contribueixen a fer que els processos administratius i de negoci puguin desenvolupar la seva activitat. Els processos de suport que tenen influència mediambiental són:

- Manteniment dels centres corporatius: enllumenat, climatització, abocament d'aigües, neteja, etc.
- Manteniment de la xarxa d'oficines: enllumenat, climatització, neteja, etc.
- Gestió de compres.
- Gestió dels residus.

Aspectes ambientals identificats

Aspectes ambientals són totes les activitats que produeixen o poden produir un impacte ambiental. Dins dels processos de suport esmentats tenim identificats els següents:

- Consum de matèries primeres.
- Consum d'aigua i producció d'aigües residuals.
- Consum energètic.
- Generació de residus.

Tot seguit es detallen les gestions que s'han dut a terme i els resultats obtinguts en cadascun dels aspectes ambientals l'any 2004.

Consum de matèries primeres

Consum de paper. Plans per optimitzar l'ús del paper:

- Generalització de l'ús de la intranet per a tot tipus de comunicació interna.
- Digitalització de documents.
- Mesures d'implicació del personal.

Aquests plans han donat com a resultat una disminució relativa del volum de paper.

Consum de paper						% Reducció
Any 2003			Any 2004			
Comprat	Nombre de centres	Ràtio	Comprat	Nombre de centres	Ràtio	
444,3	914	486,1 kg centre/any	533,0	1.165	457,5 kg centre/any	5,88

Consumibles d'oficina. S'han pres mesures per fer servir materials menys agressius amb el medi ambient:

- Ús de paper ecològic, lliure de clor, amb ecoetiqueta.
- Substitució de carpetes de plàstic per les de cartró.
- Substitució de dossiers i bosses de PVC per altres de polipropilè.
- Eliminació del 50% del paper copiatu.

Consum d'aigua i producció d'aigües residuals

Tenim avaluat el consum d'aigua a cadascun dels apartats que s'indiquen a continuació. S'hi indiquen, així mateix, les mesures que s'han aplicat per a la seva optimització.

- *Usos sanitaris.* Pla d'instal·lació de sanitaris de doble descàrrega al centre corporatiu i a les oficines que es van remodelant.
- *Climatització.* Revisió del sistema automàtic de control de purga de les torres de refrigeració a l'edifici del centre corporatiu per estalviar aigua.
Pla per a l'eliminació de les torres de refrigeració. L'any 2005 només quedaran en funcionament les del centre corporatiu de Sabadell.
- *Extinció d'incendis.* Sistemes sense consum d'aigua.
- *Reg de jardins.* Implantació d'un sistema de reg per degoteig al centre corporatiu de Landscape a Sant Cugat del Vallès.

Totes aquestes actuacions han donat com a resultat l'estalvi en el consum d'aigua següent:

Consum d'aigua						% Reducció
Any 2003			Any 2004			
Facturat	Nombre de centres	Ràtio	Facturat	Nombre de centres	Ràtio	
262,770 €	914	287,49 € centre/any	318,114 €	1.165	273,08 € kg centre/any	5,01

Consum energètic

Es continua la tasca d'anar millorant el Pla d'estalvi d'energia elèctrica:

- El Banc té implantat, a la xarxa d'oficines, un sistema de gestió centralitzada de control d'instal·lacions (il·luminació, aire condicionat), que optimitza el consum energètic i n'impedeix el malbaratament (*building automation*).
- El Banc té implantat, als edificis corporatius, un *software* de gestió de les instal·lacions per a l'optimització del consum energètic: *free-cooling*, recuperació de calor i optimització de l'apagament dels llums.
- El resultat obtingut és una reducció de la ràtio de consum elèctric per oficina de l'1,03%, però tenint en compte que els preus de l'energia elèctrica han pujat l'1,7%, s'ha produït un increment del 0,67% real sobre tota la facturació global.

Consum elèctric						% Increment
Any 2003			Any 2004			
Facturat	Nombre de centres	Ràtio	Facturat	Nombre de centres	Ràtio	
3.485.990 €	914	3.813,87 € centre/any	4.472.848 €	1.165	3.839,35 € centre/any	0,67

L'any 2004 s'ha iniciat el Pla per substituir dipòsits i calderes de gasoil. Es preveu que a mitjans de l'any 2005 aquesta font energètica no es faci servir a Banc Sabadell.

L'únic edifici que fa servir gas natural és el del centre corporatiu de Sabadell, per a la calefacció. S'hi porta un control estricte del procés de combustió de les calderes i de les emissions de CO i CO².

Generació de residus

Plans de reciclatge

Paper i cartró:

Reciclatge de paper						% Increment
Any 2003			Any 2004			
Reciclat	Nombre de centres	Ràtio	Reciclat	Nombre de centres	Ràtio	
634.567 kg	914	691 kg centre/any	904.184 kg	1.165	776 kg centre/any	12,3

Tòner: es recicla el tòner usat en les fotocopiadores i els faxos.

Reciclatge de tòner						% Reducció
Any 2003			Any 2004			
Reciclat	Nombre de centres	Ràtio	Reciclat	Nombre de centres	Ràtio	
18.170 ut	914	19,4 ut centre/any	18.300 ut	1.165	15,7 ut centre/any	21

Plans de tractament de residus i compliment de la normativa mediambiental

L'any 2004 es van eliminar i reciclar el 100% dels elements amb Pylalé (PCB). La data límit és l'any 2010, segons el Reial decret 1378/1999.

Tenim establert un conveni amb l'empresa CATOR SA (Catalana de Tractament d'Olis Residuals, SA) per recollir i reciclar els residus de la maquinària dels edificis corporatius (olis de lubricació). Se'n recicla el 100% del consum.

S'han reciclat el 100% de les deixalles i dels residus d'obra que s'han generat en la reforma integral del nou centre corporatiu a Barcelona, a l'avinguda Diagonal, 407.

Reciclatge en l'àmbit de tecnologia

Projecte d'impressores multifuncionals

El projecte d'implantació d'impressores multifuncionals ha permès retirar un gran nombre d'impressores de sobretaula, aparells de fax i fotocopiadores.

En aquest projecte es defineixen les polítiques d'impressió que contribueixen a reduir el consum de paper, per la impressió a doble cara (funció dúplex) i per l'escanejat de la documentació i el seu posterior enviament per mitjà del correu electrònic, ja que el document viatja per línia, amb un estalvi important de temps en la manipulació de la documentació i un menor consum de paper i de tòner.

Aquest projecte s'ha implantat als centres corporatius de Sabadell i Landscape, a Sant Cugat del Vallès.

Projecte reducció de llistats en oficines

Durant el 2004 s'han deixat d'imprimir 5.952.000 llistats en format DIN A4, respecte al 2003, cosa que representa un estalvi equivalent a 30 tones de paper.

Destrucció del paper sobrant en la impressió

El paper sobrant de les proves i repeticions de les empreses que realitzen el servei d'impressió i acabat de la documentació que enviem als clients, com a mesura de seguretat, es destrueix en empreses de reciclatge degudament homologades.

Reciclatge del tòner de les impressores multifuncionals

Durant el 2004, i mitjançant l'aplicació del contracte Value Print (cost per còpia) en les impressores multifuncionals, els usuaris no han de manipular el tòner de les màquines. La màquina detecta la falta de tòner i envia una notificació de manera automàtica al servei de manteniment, el qual s'encarrega de canviar el tòner i retirar el cartutx buit. Les empreses Lexmark i HP col·laboren en la gestió de residus reciclant el tòner sobrant. Disposem d'informació tècnica de Lexmark que ens indica que els consumibles utilitzats no són tòxics.

La quantitat total dels cartutxos de tòner reciclat dels equips multifunció durant el 2004 ha estat de 900 unitats.

Reciclatge de material informàtic i telefonia mòbil

Durant el 2004 s'han destruït 54.000 kg de material informàtic, PC, monitors CRT, impressores diverses (el tòner s'ha reciclat a part), *hubs*, servidors, *switchs* i cables diversos.

Al llarg de l'any 2004 s'han reciclat 340 telèfons mòbils, a més de carregadors, bateries, cables i tot el material perifèric que es fa servir amb un mòbil.

Tota la destrucció i el reciclatge dels materials corresponents ha estat feta per empreses inscrites i autoritzades tant per al transport de residus com per gestors de residus, que disposen de les certificacions oficials de la Comunitat Europea en compliment de les normatives/directives espanyoles i de la CE sobre el medi ambient. Disposem de la documentació corresponent a cada actuació del reciclatge realitzat.

Milliores del material informàtic

El 2004 s'ha continuat la política d'instal·lació de pantalles TFT, 1.000 unitats en substitució dels CRT, que ha permès una millora en l'ergonomia al lloc de treball, menys fatiga visual i dissipació de calor, la qual cosa ha comportat una reducció del consum energètic de 99.000 kWh/any.

Política d'acció social (patrocini i mecenatge)

Política aprovada pel Consell d'Administració

Les polítiques de l'entitat en aquest camp se sustenten en el compromís de col·laboració de Banc Sabadell amb el desenvolupament social general, que és conseqüent amb el compromís del grup amb la societat i el seu entorn i amb la voluntat de creació de valor.

Les accions de patrocini i mecenatge formen part de l'estratègia de negoci i es fonamenten en la consciència cívica i la identitat del Banc. Són actes institucionals que transmeten la nostra cultura i permeten compartir la nostra visió amb l'entorn, en una forma de relació diferent que considera alhora les dimensions comercial i humana.

Els patrocinis de Banc Sabadell es basen en els criteris següents:

- La clara intenció social i cultural dels projectes. Els actes no són mai merament publicitaris, sense que això impliqui una renúncia a l'efecte beneficiós que puguin tenir sobre la reputació corporativa o la simple inversió econòmica.

- El prestigi de les institucions que els promouen.
- Els beneficis a mitjà i llarg termini.
- La localització, amb una prioritat als àmbits on el Banc té presència.

Segons el tipus d'actuacions en aquest camp, distingirem entre les accions socials i les culturals.

Acció social:

- *Educació, formació i investigació.* Activitats i projectes en tots els àmbits educatius orientats a la formació i l'educació de les persones i al progrés social a través de la formació.
- *Salut.* Projectes i programes que contribueixin a millorar les condicions sanitàries i la qualitat de vida de la població.
- *Integració social i desenvolupament comunitari.* Projectes adreçats als grups socials més desvalguts que afavoreixin la seva integració a la societat i altres projectes orientats al desenvolupament de les comunitats on es duguin a terme, seleccionats segons l'abast de beneficiaris i el seu caràcter sostenible.
- *Voluntarisme corporatiu.* Projectes d'acció social executats gràcies a la col·laboració desinteressada del personal amb la col·laboració de l'empresa com a facilitadora de les condicions o els mitjans necessaris perquè el projecte sigui factible.

Acció cultural:

- *Patrimoni.* Projectes orientats a la conservació preventiva i a la recuperació del patrimoni històric i monumental.
- *Arts visuals, escèniques i musicals.* Programes o col·laboracions orientades a la promoció i el desenvolupament de les arts que permetin, sobretot, l'accés de la ciutadania a les expressions culturals d'alt nivell.
- *Publicacions.* Edicions o col·laboracions amb institucions per a la promoció de publicacions d'interès social, científic o cultural.

Acció social

Banc Sabadell manté una constant activitat en el camp de l'acció social, que desenvolupa a través dels diversos vincles de col·laboració establerts amb diverses associacions, institucions i organitzacions no governamentals.

L'especialització i la professionalització i alhora el creixement experimentat per aquestes organitzacions els darrers temps ens han permès canalitzar les nostres accions cap a col·lectius necessitats tant a Espanya com a l'estranger.

Banc Sabadell participa plenament d'aquestes inquietuds socials i porta a terme una doble acció ètica i social. D'una banda, contribuint econòmicament a diferents



accions promogudes per organitzacions humanitàries de primer ordre i, de l'altra, procurant sempre que totes les nostres actuacions professionals estiguin del tot conformes amb les normes marcades pel nostre propi codi ètic.

En aquest sentit, es destaquen les línies d'actuació en relació amb les entitats i les organitzacions humanitàries:

- Programa de cooperació i ajuda econòmica.
- Exempció total de comissions per a les transferències ordenades per clients a favor d'institucions i organitzacions humanitàries.
- Cessió gratuïta a aquestes mateixes organitzacions de pàgines de publicitat en les nostres publicacions adreçades a clients i empleats, i també la utilització, en determinats casos, dels nostres auditoris o sales de reunió.

En l'exercici del 2004 s'ha continuat la major part d'actuacions i col·laboracions que es porten a terme des de fa anys, i al mateix temps s'han anat incorporant noves organitzacions, sempre dins dels principis d'acció social marcats per la nostra organització. Les organitzacions no governamentals, amb les quals Banc Sabadell ha mantingut una estreta col·laboració durant aquest exercici, han estat: Creu Roja, Intermón Oxfam, Metges Sense Fronteres, ACNUR-UNHCR, Mans Unides, Càri-

tas, Fundació Privada Talita, Fundació Internacional Josep Carreras, Fundació Catalana Síndrome de Down i Fundació Ulls del Món, entre d'altres.

Durant el 2004 es va posar a disposició d'un grup d'ONG la galeria exterior d'exposicions del Banc a Sabadell perquè, dins del marc «De persones a persones», aquestes organitzacions poguessin exposar els seus objectius i les seves realitzacions.

A més de les actuacions que en l'àmbit cultural duen a terme les dues fundacions del grup, i a les quals ens referirem més endavant, el Banc també participa de manera directa en determinades activitats dins d'aquest mateix camp. En aquest sentit, cal destacar la rellevant aportació a l'organització i el finançament dels Premis Príncep d'Astúries, i també el conveni amb el Govern del Principat d'Astúries per al desenvolupament de l'excel·lent programa d'exposicions portat a terme en el marc de la Sala Banco Herrero d'Oviedo.

El banc ha col·laborat també amb les candidatures de Madrid Olímpic 2012 i Expo Saragossa 2008, i també en l'exposició *Catalunya, País de Trobada*, dins del Fòrum de Barcelona 2004.

El total de fons destinats a aquestes actuacions, com també les dotacions destinades a les dues fundacions del grup, puja a 3.010.000 euros, respecte als 2.340.000 euros de l'any 2003.



L'activitat de les fundacions de Banc Sabadell

Banc Sabadell dota de manera permanent la Fundació Banc Sabadell i la Fundació Banco Herrero, les activitats de les quals es centren en el món de la investigació i la docència en un sentit ampli, la promoció empresarial i les diverses manifestacions de Belles Arts i culturals en general, en una gran diversitat d'àmbits i disciplines que configuren el que avui coneixem com a societat civil.

El Banc, a través de les seves fundacions, procura en tot moment col·laborar o copatrocinar activitats que siguin liderades per organitzacions de reconegut prestigi en els seus respectius àmbits, per complir d'aquesta manera amb la voluntat de contribuir de manera eficaç i professional a algunes de les activitats i iniciatives que impulsa la societat civil de les ciutats i regions on el Banc desenvolupa principalment la seva activitat comercial.

Així, les actuacions de la Fundació Banc Sabadell i la Fundació Banco Herrero se centren en els àmbits següents:

- Cultura i Belles Arts
- Formació i investigació
- Patrimoni cultural i oci

Durant l'any 2004, la Fundació Banc Sabadell i la Fundació Banco Herrero han destinat un total d'1.050.000 i 200.000 euros, respectivament, a la totalitat d'accions portades a terme dins dels àmbits d'actuació esmentats, entre les quals cal destacar les següents:

Cultura i Belles Arts

Associació d'Amics de l'Òpera de Sabadell	Patrocini del programa anual
Fundació del Gran Teatre del Liceu	Membre del Consell de mecenatge
Fundació Orfeó Català-Palau de la Música	Membre del Patronat
Orquestra Simfònica del Vallès	Patrocini del programa anual
Teatre del Sol, Sabadell	Patrocini de la temporada i beca d'arts escèniques
Festival Castell de Peralada	Patrocini de la temporada
Acadèmia de Belles Arts, Sabadell	Exposició anual Romà Vallès
Fundació Durancamps-Casas	Patrocini Casa Taller Durancamps
Sala Parés-Premi Pintura Jove	Patrocini 46 Premi Pintura Jove
Art Barcelona-Associació de Galeries	Fira Internacional VideoArt Loop 04
Museu d'Art Contemporani de Barcelona	Aportació a la Fundació
Concurs Internacional de Música Maria Canals	Patrocini del concurs

Formació i investigació

Fundació ESADE	Aportació econòmica per a 7 beques
Fundació Parc Taulí, Sabadell	Beca anual d'investigació mèdica
Fundació Mútua de Terrassa	Beca bianual d'investigació mèdica
Reial Acadèmia de Belles Arts Sant Jordi	Patrocini III Congrés Reials
	Acadèmies d'Espanya
Associació Sabadell Universitat	Patrocini del seu programa anual
Fundació Arqueològica Clos	Patrocini del seu programa anual
Universitat Autònoma de Barcelona	Patrocini de diverses activitats
Centre Universitari Villanueva, Madrid	Beca Màster Project Management

Patrimoni cultural i oci

Ajuntament de Sabadell	Aportació a la Festa Major
Museu Diocesà de Barcelona	Exposició Christus Splendor
Fundació Sant Romà, Lloret de Mar	Programa de restauració de cúpules



La Fundació Banc Sabadell, juntament amb la Sala Parés, ha convocat, com cada any, una nova edició dels Premis de Pintura Jove, l'acte de lliurament dels quals va tenir lloc a Barcelona a la tardor.

Per la seva banda, la Fundació Banco Herrero ha concedit el Premi Banco Herrero per a joves economistes, aquest any en la seva tercera edició, que ha aconseguit un ampli ressò tant en el món docent com en els mitjans de comunicació.

Índex dels indicadors del GRI

Visió i estratègia, perfil i estructura de govern i sistemes de gestió

Pàgines

1.	VISIÓ, ESTRATÈGIA I POLÍTICA DE RSC	
1.1	Exposició de la visió, dels valors corporatius i l'estratègia de l'organització respecte a la seva contribució a la Responsabilitat Social Corporativa des del desenvolupament sostenible	78 a 82
1.2	Carta del president que descriu els elements principals de la memòria de sostenibilitat	72 a 74
2.	PERFIL	
Perfil de l'organització		
2.1	Nom de l'empresa informant	84
2.2	Principals productes i/o serveis de l'empresa, incloent-hi marques	89 a 104
2.3	Estructura operativa de l'organització	85 a 86
2.4	Descripció dels principals departaments, companyies operadores, filials i empreses conjuntes	85 a 86, 89 a 104
2.5	Països en els quals opera l'organització	88 a 89
2.6	Naturalesa de la propietat; forma jurídica	84
2.7	Naturalesa dels mercats als quals se serveix	89 a 104
2.8	Magnitud de l'organització informant	87
2.9	Llista de parts interessades, característiques principals de cadascuna i relació amb l'organització informant	111, 119 a 147
Abast de la memòria		
2.10	Persona o persones de contacte per a temes relacionats amb la memòria, amb les seves respectives adreces web i de correu electrònic	77 a 78
2.11	Període cobert per la memòria (per exemple, exercici fiscal/civil) per a la informació proporcionada	74 a 75
2.12	Data de la memòria prèvia més recent (si n'hi ha)	75
2.13	Cobertura de la memòria	74 a 75
2.14	Canvis significatius en la mida, l'estructura, la propietat o els productes/serveis que hagin tingut lloc des de la publicació de la memòria anterior	72 a 74
2.15	Bases per elaborar memòries d'empreses conjuntes, filials compartides, instal·lacions arrendades, operacions de serveis externs i altres situacions que puguin afectar considerablement la possibilitat de comparació entre períodes i/o entre entitats informants	74 a 75
2.16	Descripció de la naturalesa i l'efecte de qualsevol reformulació d'informació ja presentada en memòries anteriors, i els motius d'aquesta reformulació	74 a 75
Perfil de la memòria		
2.17	Decisions en cas que no s'apliquin els principis o protocols del GRI en l'elaboració de la memòria	157 a 167
2.18	Criteris i/o definicions utilitzats en la comptabilitat dels costos i beneficis econòmics, ambientals i socials	148
2.19	Canvis significatius respecte a anys anteriors en els mètodes de càlcul aplicats a la informació clau, ja sigui econòmica, ambiental o social	74, 154 a 156
2.20	Polítiques i mesures internes per garantir la precisió, l'exhaustivitat i la veracitat de la informació presentada en la memòria de sostenibilitat	74 a 75
2.21	Polítiques i mesures actuals orientades a proporcionar mecanismes independents per a la verificació de la memòria en el seu conjunt	N.d.
2.22	Mitjans per mitjà dels quals els usuaris poden trobar informació addicional o memòries sobre els aspectes econòmics, ambientals i socials de les activitats de l'organització	77 a 78

N.a.: No aplicable.

N.d.: No disponible.

3. ESTRUCTURA DE GOVERN I SISTEMES DE GESTIÓ

Estructura i govern

3.1	Estructura de govern de l'organització, amb els principals comitès dependents de la junta directiva responsables del disseny de les estratègies i de la supervisió de l'organització inclosos	112 Informe Govern Corporatiu
3.2	Percentatge de la junta directiva format per consellers independents sense càrrec executiu	83 Informe Govern Corporatiu
3.3	Procés per determinar la necessitat dels membres del grup d'experts de guiar les estratègies de l'organització en temes com ara les oportunitats i els riscos ambientals i socials	148
3.4	Processos directius per supervisar la identificació i la gestió de les oportunitats i els riscos econòmics, ambientals i socials de l'organització	148
3.5	Relació entre la remuneració directiva i la consecució dels objectius financers i no financers de l'organització (per exemple, l'actuació ambiental o les pràctiques laborals)	124 a 125
3.6	Estructura de l'organització i membres fonamentals responsables de la supervisió, la posada en pràctica i l'auditoria de polítiques econòmiques, ambientals i socials	N.d.
3.7	Declaracions de la missió i valors, principis o codis de conducta interns, i polítiques referents al desenvolupament econòmic, ambiental i social, com també el seu nivell d'implementació	78 a 82, 112 a 114
3.8	Mecanismes que permeten als accionistes comunicar les seves recomanacions a la junta directiva	78, 120 a 122

Compromís amb les parts interessades

3.9	Bases per a la identificació i la selecció de les principals parts interessades	111, 119 a 147
3.10	Mètodes de consulta a les parts interessades expressats en termes de freqüència de les consultes segons el tipus i el grup de parts interessades	135 a 146
3.11	Tipus d'informació generada per les consultes de les parts interessades	130, 143, 147
3.12	Ús de la informació obtinguda com a resultat dels compromisos amb les parts interessades	119

Polítiques globals i sistemes de gestió

3.13	Explicació sobre si el principi o l'enfocament de precaució és tingut en compte per l'organització i de quina manera	112 a 118
3.14	Compromisos, sèries de principis o altres iniciatives voluntàries de tipus econòmic, ambiental o social desenvolupades fora de l'organització que aquesta subscriu o a les quals dóna suport	98 a 99, 154 a 156
3.15	Pertinença a associacions empresarials i industrials, i/o organitzacions assessores nacionals i internacionals	92 a 104
3.16	Polítiques i/o sistemes per a la gestió dels impactes ocasionats pels processos anteriors i posteriors als de l'organització	92 a 104 148 a 153
3.17	Enfocament de l'organització sobre la gestió dels impactes econòmics ambientals i socials indirectes produïts com a resultat de les seves activitats	148 a 152
3.18	Principals decisions preses durant el període d'elaboració de la memòria en relació amb la ubicació o la modificació de les operacions	72 a 94
3.19	Programes i procediments relatius al desenvolupament econòmic, ambiental i social	En tot l'Informe anual
3.20	Estat de la certificació de sistemes de gestió econòmica, ambiental i social	132 a 134

N.a.: No aplicable.
N.d.: No disponible.

Indicadors de desenvolupament

Codi GRI	Pàgines	Codi GRI	Pàgines
----------	---------	----------	---------

INDICADORS DE DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC IMPACTES ECONÒMICS DIRECTES

Clients

EC1	Vendes netes.	87
EC2	Desglossament geogràfic dels mercats.	88 a 89

Proveïdors

EC3	Costos de totes les matèries primeres i mercaderies adquirides, i de tots els serveis contractats.	N.d.	EC11	Desglossament dels proveïdors per organitzacions i països.	N.d.
EC4	Percentatge de contractes pagats de conformitat amb els termes acordats, amb exclusió de les sancions estipulades.	147			

Empleats

EC5	Despeses salarials totals (sous, pensions i altres prestacions, i indemnitzacions per acomiadament) desglossades per països o regions.	N.d.
-----	--	------

Proveïdors de capital

EC6	Distribució entre els proveïdors de capital, desglossada per interès sobre deutes i préstecs, i dividends sobre accions de tota mena, amb especificació de qualsevol retard dels dividends preferents.	Informe anual 2004
EC7	Augment/disminució dels guanys retinguts al final del període.	Informe anual 2004

Sector públic

EC8	Suma total de tota mena d'impostos pagats, desglossats per països.	Informe anual 2004	EC12	Despesa total en desenvolupament d'infraestructura empresarial externa.	N.d.
EC9	Subsidis rebuts, desglossats per països o regions.	N.a.			
EC10	Donacions a comunitat, societat civil o altres grups, en metàl·lic i en espècie desglossades per tipus de grups.	154 a 156			

IMPACTES ECONÒMICS INDIRECTES

EC13	Impactes econòmics indirectes de l'organització.	N.d.
------	--	------

INDICADORS DE DESENVOLUPAMENT AMBIENTAL

MATÈRIES PRIMERES

EN1	Consum total de matèries primeres a banda de l'aigua, per tipus.	149 a 152
EN2	Percentatge de matèries primeres utilitzades que són residus (processats o no).	149 a 152

N.a.: No aplicable.
N.d.: No disponible.

Codi GRI	Pàgines	Codi GRI	Pàgines
ENERGIA			
EN3 Consum directe d'energia, desglossat per fonts primàries.	150 a 151	EN17 Iniciatives per fer servir fonts d'energia renovables i per incrementar el rendiment energètic.	94 a 96
EN4 Consum indirecte d'energia.	N.d.	EN18 empremta del consum d'energia.	N.a.
		EN19 Altres usos indirectes (previs /posteriors) de l'energia i les seves implicacions.	N.a.
AIGUA			
EN5 Consum total d'aigua.	150	EN20 Fonts d'aigua i ecosistemes/hàbitats afectats de manera significativa pel consum de l'aigua.	N.a.
		EN21 Extracció anual d'aigües subterrànies i superficials com a percentatge de la quantitat anual renovable d'aigua, disponible a les fonts.	N.a.
		EN22 Càlcul total de reciclatge i reutilització d'aigua.	150
BIODIVERSITAT			
EN6 Ubicació i extensió de sòl en propietat, arrendat o administrat en els hàbitats rics en biodiversitat.	N.a.	EN23 Extensió total de sòl en propietat, arrendat o administrat, dedicat a activitats de producció o a l'extracció.	N.a.
EN7 Anàlisi dels principals impactes en la biodiversitat derivats de les activitats i/o els productes i serveis als entorns terrestre, marí i d'aigua dolça.	N.a.	EN24 Percentatge de superfície impermeable en relació amb el sòl adquirit o arrendat.	N.a.
		EN25 Impactes causats per les activitats o operacions en àrees protegides i sensibles.	N.a.
		EN26 Canvis ocasionats en els hàbitats naturals com a conseqüència de les activitats i operacions, i percentatge d'hàbitat protegit o restaurat.	N.a.
		EN27 Objectius i programes per protegir i restaurar ecosistemes i espècies autòctones a les zones degradades.	N.a.
		EN28 Nombre d'espècies incloses en la Llista Vermella de la UICN, els hàbitats de les quals es troben a les zones afectades per les operacions.	N.a.
		EN29 Unitats empresarials que operen o que tenen previst operar dins o als voltants d'àrees protegides o sensibles.	N.a.
EMISSIONS, ABOCaments I RESIDUS			
EN8 Emissions de gasos d'efecte hivernacle.	N.d.	EN30 Altres emissions indirectes rellevants de gasos d'efecte hivernacle.	N.a.
EN9 Utilització i emissions de substàncies reductores de l'ozó.	N.a.	EN31 Qualsevol producció, transport, importació o exportació dels residus considerats «perillosos» d'acord amb el que s'estipula en els annexos I, II, III i VIII del Conveni de Basilea.	N.a.

N.a.: No aplicable.
N.d.: No disponible.

Codi GRI	Pàgines	Codi GRI	Pàgines
EN10 NOx, SOx i altres emissions atmosfèriques importants desglossades per tipus.	N.a.	EN32 Fonts d'aigua i ecosistemes/hàbitats afectats de manera significativa pels abocaments d'aigua i residus líquids.	150
EN11 Quantitat total de residus, desglossats per tipus i destinacions.	149 a 152		
EN12 Abocaments a l'aigua d'importància, per tipus.	N.d.		
EN13 Abocaments de substàncies químiques, olis i combustibles d'importància, expressats en xifres i volum totals.	151		

PROVEÏDORS

EN33 Actuació dels proveïdors en relació amb els aspectes ambientals dels programes i procediments elaborats en resposta a l'apartat «Estructura de govern i sistemes de gestió» (apartat 3.16).	N.d.
--	------

PRODUCTES I SERVEIS

EN14 Impactes ambientals significatius dels principals productes i serveis.	95 a 98
EN15 Percentatge del pes dels productes venuts susceptible de ser recuperat al final de la vida útil d'aquests productes i percentatge recuperat en la realitat.	N.a.

COMPLIMENT

EN16 Episodis i multes associats a l'incompliment dels convenis/tractats/declaracions d'aplicació internacional, i també de les normatives locals, regionals, subnacionals i nacionals associades als temes ambientals.	N.a.
---	------

TRANSPORT

EN34 Impactes ambientals significatius vinculats al transport amb fins logístics.	N.a.
---	------

GENERAL

EN35 Despeses totals en matèria de medi ambient, per tipus.	149 a 152
---	-----------

INDICADORS DE DESENVOLUPAMENT SOCIAL

PRÀCTIQUES LABORALS I TREBALL DECENT

Ocupació

LA1 Desglossament del col·lectiu de treballadors, si és possible, per regions/països, situació (empleats/no empleats), tipus de contractació (jornada completa/mitja jornada) i modalitat de contracte.	119, 122, 130	LA12 Prestacions socials als empleats no exigides per llei.	N.d.
LA2 Creació de llocs de treball neta i mitjana de facturació desglossats per regions/països.	122 a 124		

N.a.: No aplicable.

N.d.: No disponible.

Codi GRI	Pàgines	Codi GRI	Pàgines
Relacions empresa / treballadors			
LA3	Percentatge d'empleats representats per organitzacions sindicals independents o altres representants responsables, desglossat geogràficament, o percentatge d'empleats inclosos en els convenis col·lectius, desglossat per regions/països.	129	
LA4	Política i procediments d'informació, consulta i negociació amb els empleats sobre els canvis en les operacions de les organitzacions informants.	119, 122 a 123	
Salut i seguretat			
LA5	Mètodes de registre i notificació dels accidents a la feina i les malalties professionals en relació amb el repertori de recomanacions pràctiques de l'OIT.	127 a 128	
LA6	Descripció de les comissions conjuntes sobre salut i seguretat compostes per la direcció i els representants dels treballadors, i proporció de la plantilla a l'empara d'aquestes comissions.	N.d.	
LA7	Taxes d'absentisme, accidents i danys laborals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb la feina (incloent-hi els treballadors subcontractats).	127 a 128	
LA8	Descripció de polítiques o programes (al lloc de treball i altres àmbits) sobre la sida.	N.d.	
Formació i educació			
LA9	Mitjana d'hores de formació per any i empleat, segons la categoria de l'empleat.	83, 125 a 127	
LA13	Disposicions sobre la representació formal dels treballadors en la presa de decisions o la gestió, incloent-hi el govern corporatiu.		N.d.
LA14	Dades evidents que certifiquin el compliment de les recomanacions de l'OIT en les seves directrius relatives als sistemes de gestió de la salut a la feina.		N.d.
LA15	Descripció dels acords formals amb sindicats o altres representants laborals responsables sobre seguretat i salut a la feina, i proporció del col·lectiu de treballadors que hi són emparats.		N.d.
LA16	Descripció dels procediments que fomenten la contractació contínua d'empleats i en gestionen els programes de jubilació.		N.a.
LA17	Polítiques específiques enfocades a la gestió dels coneixements pràctics o a la formació continuada.	123, 125 a 127	

N.a.: No aplicable.
N.d.: No disponible.

Codi GRI	Pàgines	Codi GRI	Pàgines
Diversitat i oportunitat			
LA10	Descripció de les polítiques i els programes d'igualtat d'oportunitats, i dels sistemes de revisió per assegurar el compliment i els resultats de les revisions.	119, 122 a 123	
LA11	Composició dels departaments superiors de gestió i govern corporatiu (incloent-hi la junta directiva), atenent a la proporció entre sexes i altres indicadors de diversitat, si es consideren culturalment apropiats.	112 a 114 Informe de Govern Corporatiu	

INDICADORS DE DESENVOLUPAMENT SOCIAL: DRETS HUMANS

Estratègia i gestió

HR1	Relació detallada de les polítiques, les directrius, l'estructura corporativa i els procediments a l'entorn dels drets humans vinculats a les operacions, i també els sistemes de seguiment i els seus resultats.	81 a 82, 115 a 116, 119	
HR2	Mostres del fet que es tenen en compte els impactes en els drets humans a l'hora de prendre decisions sobre els procediments, les inversions o l'elecció de proveïdors/contractistes.	115 a 118, 119	
HR3	Relació detallada de les polítiques i els procediments necessaris per valorar l'actuació sobre els drets humans respecte a la cadena de subministrament i els contractistes, com també els sistemes de seguiment i els seus resultats.	N.a.	
HR8	Formació dels empleats quant a les pràctiques relatives als drets humans, importants per al desenvolupament de les operacions. Cal incloure-hi el tipus de formació, el nombre d'empleats formats i la durada mitjana del període de formació.	N.a.	

No-discriminació

HR4	Relació detallada de les polítiques i els procediments/programes globals dedicats a evitar tota mena de discriminació en les operacions, com també els sistemes de seguiment i els seus resultats.	112 a 115, 131	
-----	--	----------------	--

Llibertat d'associació i negociació col·lectiva

HR5	Anàlisi de la política de llibertat d'associació i el seu grau d'aplicació (a part de les lleis locals), i també dels procediments/programes relacionats amb aquesta qüestió.	129	
-----	---	-----	--

Codi GRI	Pàgines	Codi GRI	Pàgines	
Treball infantil				
HR6	Exposició de la política de rebuig del treball infantil tal com es defineix en el Conveni 138 de l'OIT, grau d'informació i aplicació, i relació dels procediments/programes relacionats amb aquest tema, i també dels sistemes de seguiment i els seus resultats.		N.d.	
Treball forçós i obligatori				
HR7	Exposició de la política de rebuig del treball forçós i obligatori, grau d'informació i aplicació, i relació dels procediments/programes relacionats amb aquest tema, com també dels sistemes de seguiment i els seus resultats.		119, 146 a 147	
Mesures disciplinàries				
		HR9	Descripció de pràctiques d'apel·lació relacionades (no exclusivament) amb els drets humans.	N.d.
		HR10	Anàlisi de les polítiques de no-represàlia i dels sistemes confidencials de queixa (limitant-ne l'impacte als drets humans).	N.d.
Mesures de seguretat				
		HR11	Formació del personal de seguretat en drets humans.	N.a.
Drets dels indígenes				
		HR12	Descripció de les polítiques, les directrius i els procediments dissenyats per abordar les necessitats dels pobles indígenes.	N.a.
		HR13	Descripció de mecanismes de reclamació per a la comunitat gestionats conjuntament per l'organització i les autoritats.	N.a.
		HR14	Percentatge dels ingressos resultants de les operacions que es redistribueix a les comunitats locals.	N.a.

N.a.: No aplicable.
N.d.: No disponible.

Codi GRI	Pàgines	Codi GRI	Pàgines
----------	---------	----------	---------

INDICADORS DE DESENVOLUPAMENT SOCIAL: SOCIETAT

Comunitat

S01	Descripció de les polítiques de gestió dels impactes causats a les comunitats de les regions afectades per les activitats i dels procediments/programes relacionats amb aquest tema, com també dels sistemes de seguiment i els seus resultats.	N.a.	S04	Distincions rebudes en relació amb l'actuació social, ambiental i ètica.	110
-----	---	------	-----	--	-----

Corrupció

S02	Descripció de la política, els sistemes de gestió/procediments i els mecanismes de compliment a l'entorn de la corrupció i el suborn, adreçats tant a les organitzacions com als empleats.	72 a 74 81 a 82
-----	--	--------------------

Contribucions polítiques

S03	Descripció de la política i els sistemes de gestió/procediments, i també dels mecanismes de compliment, dedicats a les contribucions i els instruments de pressió política.	N.a.	S05	Quantitat de diners donats a institucions i partits polítics la funció principal dels quals és finançar els partits o els seus candidats.	N.a.
-----	---	------	-----	---	------

Competència i preus

S06	Resolucions relatives a causes judicials sobre les normatives antimonopoli.	N.a.
S07	Descripció de les polítiques i els sistemes de gestió/procediments, i també dels mecanismes de compliment, enfocats a prevenir les conductes contràries a la lliure competència.	N.a.

INDICADORS DE DESENVOLUPAMENT SOCIAL: RESPONSABILITAT DEL PRODUCTE

Salut i seguretat del client

PR1	Descripció de la política sobre la salut i la seguretat del client durant la utilització de productes i serveis, el grau d'informació i aplicació, i relació de procediments/programes relacionats amb aquest tema, com també dels sistemes de seguiment i els seus resultats.	N.a.	PR4	Nombre i tipus d'incompliments de les normatives referents a la salut i la seguretat del client, i també sancions i multes imposades a aquestes infraccions.	N.a.
-----	--	------	-----	--	------

N.a.: No aplicable.

N.d.: No disponible.

Codi GRI	Pàgines	Codi GRI	Pàgines		
		PR5	Nombre de demandes ratificades per organismes reguladors oficials o similars per a la supervisió o la regulació de la salubritat i la seguretat dels productes i serveis.	N.a.	
		PR6	Etiquetatge de productes i compliment de codis no obligatoris, o distincions relacionades amb la responsabilitat social i/o ambiental rebudes per l'organització informant.	N.a.	
Productes i serveis					
PR2	Descripció de les polítiques i els sistemes de gestió/procediments, i també de mecanismes de compliment referents a l'etiquetatge i a la informació sobre els productes.	N.d.	PR7	Nombre i tipus d'incompliments de les normatives sobre informació i etiquetatge de productes, i també les sancions i multes imposades com a conseqüència d'aquestes infraccions.	N.a.
			PR8	Anàlisi de polítiques i sistemes de gestió/procediments, com també dels mecanismes de compliment relatius a la satisfacció del client, i també els resultats dels estudis que avaluïn aquesta satisfacció.	135 a 139
Publicitat					
			PR9	Descripció de polítiques i sistemes de gestió/procediments, i també de mecanismes de compliment de les normatives legals i codis no obligatoris referents a la publicitat.	N.d.
			PR10	Nombre i tipus d'infraccions comeses en el marc de les normatives sobre el màrqueting i la publicitat.	N.d.
Respecte a la intimitat					
PR3	Descripció de polítiques i sistemes de gestió/procediments, com també de mecanismes de compliment, concernents a la intimitat del client.	145 a 146	PR11	Nombre de demandes provades respecte a les violacions de la intimitat del client.	N.a.

N.a.: No aplicable.
N.d.: No disponible.

Suplement GRI del sector financer

CSR GESTIÓ DE LA RSC	Pàgines
CSR 1 Política de RSC	81 a 92
CSR 2 Organització de la RSC	81
CSR 3 Auditories de RSC	N.d.
CSR 4 Gestió d'assumptes sensibles (corrupció, aportacions a partits polítics, blanqueig de diner, finançament de terrorisme, etc.)	114
CSR 5 Incompliment (normatives, reglaments, estàndard, lleis, etc.)	N. a.
CSR 6 Diàleg amb <i>stakeholders</i> (inclou premis de matís social)	119 a 147
INT DESENVOLUPAMENT SOCIAL INTERN	
INT 1 Política de RSC en el si de la de Recursos Humans (igualtat, llibertat d'associació, formació, acomiadaments, salut laboral, etc.)	122 a 130
INT 2 Rotació d'empleats i creació de llocs de treball	123 a 124
INT 3 Satisfacció d'empleats	130
INT 4 Remuneració de l'Alta Direcció i el Consell d'Administració. Informe del govern corporatiu	112 Informe Govern Corporatiu
INT 5 Remuneració variable (<i>bonus</i>) vinculada a la sostenibilitat	N. d.
INT 6 Ràtio salarial homes/dones	N. d.
INT 7 Perfil dels empleats (gènere, discapacitat, etc.)	129 a 130
SOC DESENVOLUPAMENT CAP A LA SOCIETAT	
SOC 1 Contribucions filantròpiques, caritat i mecenatge (dineros aportats, temps, en espècie i costos de gestió)	153 a 156
SOC 2 Valor econòmic afegit (EVA)	N. d.
SUP PROVEÏDORS	
SUP 1 Seguiment dels principals proveïdors (seguiment de les seves condicions laborals i socials)	146 a 147
SUP 2 Satisfacció dels proveïdors (pagament immediat, preus, tracte, etc.)	146 a 147
RB BANCA MINORISTA	
RB 1 Aspectes socials de la política de banca minorista (productes, exclusió social, etc.)	96 a 99
RB 2 Perfil de la política de finançament (sectors pimes, etc.)	96 a 99 Memòria anual 2004
RB 3 Criteris socials o de sostenibilitat en la política de finançament (productes amb matisos socials, etc)	96 a 99
IB BANCA D'INVERSIÓ	
IB 1 Aspectes socials i mediambientals de la política de banca d'inversions	102
IB 2 Perfil global dels clients de banca d'inversió	102
IB 3 Transaccions amb alt contingut sociomediambiental	102
AM GESTIÓ D'ACTIUS	
AM 1 Aspectes socials de la política de gestió d'actius	102
AM 2 Actius sota gestió amb matisos de sostenibilitat	N. d.
AM 3 Foment de la inversió socialment responsable (ISR)	102
INS ASSEGURANCES	
INS 1 Aspectes socials de la política de gestió d'assegurances (màrqueting responsable, claredat en comissions, millors consells, etc.)	101
INS 2 Perfil dels clients	101
INS 3 Reclamacions dels clients	140 a 145
INS 4 Assegurances amb matisos de sostenibilitat (àrees deprimides, discapacitats, etc.)	N. d.

N.a.: No aplicable.
N.d.: No disponible.