



**Memòria de responsabilitat
social corporativa 2009**

Memòria de responsabilitat social corporativa 2009

Carta del president

Josep Oliu i Creus
President



Per setè any consecutiu presentem la Memòria de Responsabilitat Social Corporativa corresponent a l'exercici de 2009, en la qual es destaquen els aspectes rellevants de l'exercici, el grau de compliment dels objectius fixats per a l'any 2009 i els nous compromisos de futur.

La Memòria de Responsabilitat Social Corporativa s'ha elaborat en col·laboració amb les diferents direccions del banc, seguint els principis establerts en l'estàndard internacional GRI G3 i en el marc dels deu principis del Pacte Mundial subscrit pel banc el 2005. Així mateix, s'han pres en consideració les recomanacions de les agències de *rating* i els suggeriments dels grups d'interès per millorar tant el contingut com el format de la memòria.

De la mateixa manera que l'any anterior, la memòria ha estat verificada per auditors externs i compta amb la màxima qualificació d'A+ del Global Reporting Initiative. La Memòria de Responsabilitat Social Corporativa està disponible en el web corporatiu i es lliura als accionistes en format CD a dins de l'Informe anual el dia de la junta general.

El 2009, hem mantingut un elevat nivell de compromís amb la societat en general i s'han desenvolupat línies

d'actuació específiques per mitigar els efectes de l'actual entorn econòmic, especialment pel que fa a l'oferta de productes i serveis destinats als col·lectius més afectats.

Banc Sabadell entén que les noves tecnologies de la comunicació són una oportunitat per millorar l'accessibilitat als seus serveis, sobretot quant a horaris i a una execució fàcil i immediata de les transaccions quotidianes. Aquesta política multicanal es concreta el 2009 amb el desenvolupament del portal BS Mòbil, que permet al client fer l'operativa bancària més habitual des del seu mòbil, i el projecte de renovació física dels caixers que presenta avantatges addicionals.

El banc fomenta la utilització de tots els canals de comunicació disponibles per conèixer les expectatives dels seus grups d'interès i poder adoptar, així, les mesures oportunes. Dins de la varietat de canals, el 2009 s'ha establert una nova plataforma de participació per a empleats i empleades: BS Idea.

També en relació amb els empleats, el 2009 s'ha posat en marxa un ambiciós procés de renovació de les polítiques referents a la gestió del capital humà de l'organització. Aquest procés s'ha fet conjuntament amb representants de totes les àrees de l'organització, amb la finalitat

de modernitzar, harmonitzar i impulsar l'aplicació dels diferents aspectes de la gestió de persones en el grup.

Així mateix, s'han posat en marxa diferents accions en resposta a les oportunitats de millora identificades a l'enquesta de clima que es va fer el 2008. En especial, s'ha consolidat la formació per funció que permet a l'empleat desenvolupar les capacitats necessàries per a un lloc determinat, incloent nous cursos conceptuals.

A més a més, s'ha signat un conveni de col·laboració amb la Universitat de Barcelona que permetrà als empleats de la xarxa d'oficines acreditar amb titulacions acadèmiques la formació interna cursada.

Finalment, tant Banc Sabadell com la seva filial Banco Urquijo, han llançat els seus primers programes de voluntariat en col·laboració amb la fundació Ulls del Món i de Junior Achievement. Fruit de l'èxit de les dues iniciatives, el grup té previst portar a terme nous projectes de voluntariat el 2010.

En matèria ambiental, ens trobem en un procés avançat de sistematització de la gestió ambiental, ja que després d'una primera fase d'implantació de l'ISO 14001 a les seues corporatives, s'ha iniciat una segona fase enfocada a la xarxa d'oficines. El 2009 s'ha ampliat la certificació ISO14001 a l'edifici Serrano a Madrid, de manera que actualment quatre de les seues corporatives estan certificades, i hi treballa el 15% de la nostra plantilla.

Afrontant el desafiament que representa el canvi climàtic, Banc Sabadell ha fixat el 2009 com a any base per

inventariar i verificar externament les seves emissions corporatives de CO₂. Aquest inventari ens permetrà delimitar una estratègia a mitjà termini per reduir i compensar emissions.

Pel que fa als proveïdors, en un context particularment difícil, aquest any els proveïdors han manifestat la seva satisfacció amb el banc per haver mantingut el seu compromís d'atendre els pagaments dues vegades cada mes. D'altra banda, el 2009 s'ha implantat un codi de conducta per a proveïdors que recopila els principals convenis de l'Organització Internacional del Treball. Aquest nou codi de conducta és una via adequada per la qual el banc estendrà més eficaçment el seu compromís amb pràctiques socialment responsables.

Totes aquestes iniciatives han permès que Banc Sabadell es mantingui en l'índex borsari FTSE4GOOD i FTSE4GOOD IBEX aquest 2009.

Encarem l'exercici de 2010 amb nous reptes i objectius que es detallen en la memòria i amb la convicció que les nostres accions en responsabilitat social corporativa permeten millorar la nostra gestió empresarial i contribueixen, alhora, al desenvolupament sostenible.

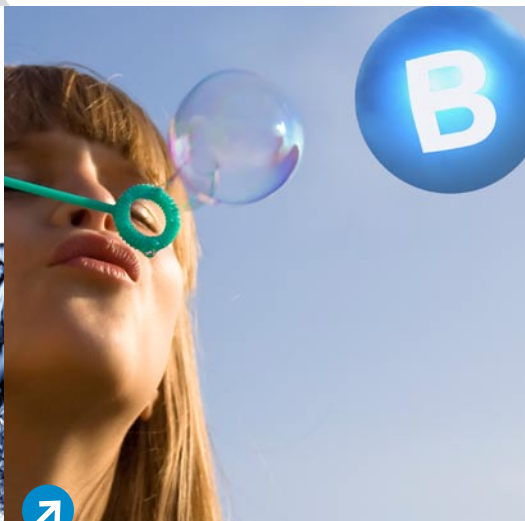
Josep Olliu i Creus
President

índex



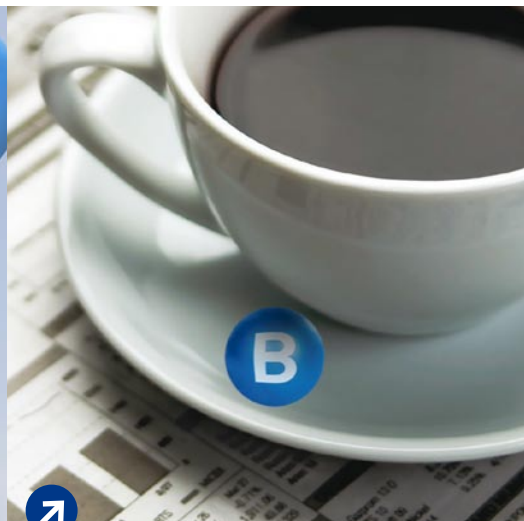
Perfil del grup p.12

- 1 Dades bàsiques
- 2 Estructura organitzativa
- 3 Distribució geogràfica
- 4 El nostre negoci
- 5 Marques comercials
- 6 Índexs borsaris sostenible



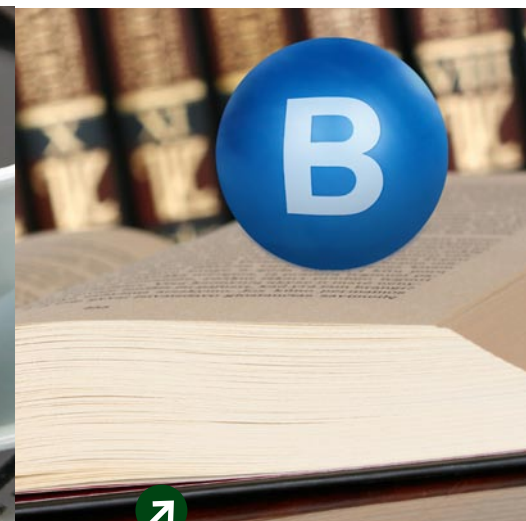
RSC a Banc Sabadell p.34

- 1 Missió, visió i valors
- 2 Codis i polítiques
- 3 Gestió de la RSC
- 4 Banc Sabadell i els seus grups d'interès
- 5 Procés d'elaboració de la memòria



Banc Sabadell i els seus accionistes.... p.66

- 1 Perfil dels accionistes
- 2 Transparència informativa
- 3 Participació de l'accionista
- 4 Productes específics per a l'accionista
- 5 Govern Corporatiu



Finances responsables ..p.88

- 1 Compliment normatiu i control
 - 1.1 Funció de compliment normatiu
 - 1.2 Prevenció del blanqueig de capitals i prevenció i bloqueig al finançament del terrorisme
 - 1.3 Abús de mercat i protecció a l'inversor (MiFID)
 - 1.4 Establiment a països *off-shore*
 - 1.5 Protocol d'aprovació de nous productes
 - 1.6 Transparència
 - 1.7 Protecció de dades personals
- 2 Pràctiques anticorrupció
- 3 Altres riscos vinculats a l'activitat



Productes responsablesp.110

- 1 Solucions financeres
 - 1.1 Solucions financeres per a particulars
 - 1.2 Solucions financeres per a professionals
 - 1.3 BS Punts a ONG
- 2 Convenis i línies de finançament
- 3 Productes d'inversió
 - 3.1 Inversions socialment responsables (ISR)
 - 3.2 Pla de Pensions Ètic i Solidari
 - 3.3 BS Estalvi Futur
- 4 Productes i serveis amb caràcter ambiental



Banc Sabadell i els seus clients p.152

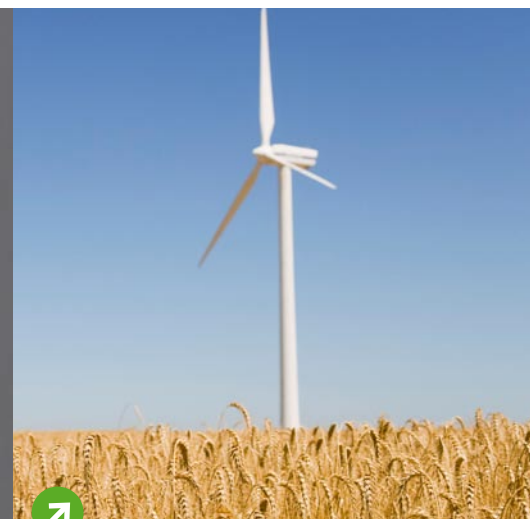
- 1 Qualitat al servei del client
- 2 Accessibilitat i seguretat dels serveis a clients
- 3 Transparència i principis ètics de la publicitat
- 4 Protecció de dades personals
- 5 Satisfacció del client
- 6 Gestió de queixes i reclamacions

índex



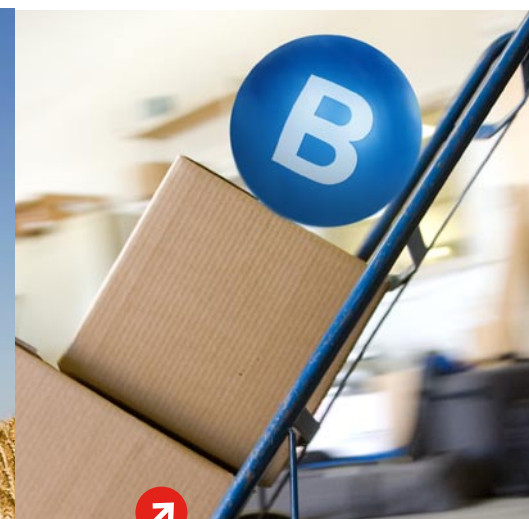
Banc Sabadell i els seus empleats p.188

- 1 Perfil de la plantilla
- 2 Desenvolupament de la carrera professional
 - 2.1 Selecció i promoció
 - 2.2 Formació i gestió de l'acompliment
 - 2.3 Compensació salarial
- 3 Principis d'igualtat, salut i llibertat d'associació
 - 3.1 Igualtat
 - 3.2 Integració laboral de discapacitats
 - 3.3 Seguretat i salut
 - 3.4 Llibertat d'associació i negociació col·lectiva
- 4 Millores laborals
 - 4.1 Conciliació de la vida laboral i familiar
 - 4.2 Beneficis socials
- 5 Diàleg i participació
 - 5.1 Canals de comunicació
 - 5.2 Canals de seguiment i escolta
 - 5.3 Propostes de millora
- 6 Programa de voluntariat corporatiu



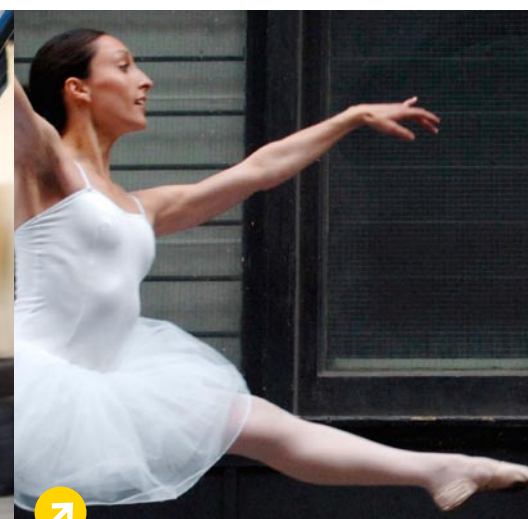
Banc Sabadell i el medi ambient..... p.250

- 1 Comitè de medi ambient
- 2 Sistema de gestió ambiental
 - 2.1 Consums
 - 2.2 Gestió de residus
 - 2.3 Ambientaltització de la compra
- 3 Canvi climàtic i sostenibilitat
 - 3.1 Emissions de CO₂
 - 3.2 Energies renovables
 - 3.3 Productes i serveis amb caràcter ambiental
 - 3.4 Valoració del risc ambiental en les operacions d'actiu
 - 3.5 Risc ambiental en el finançament de projectes
- 4 Comunicació i sensibilització ambiental



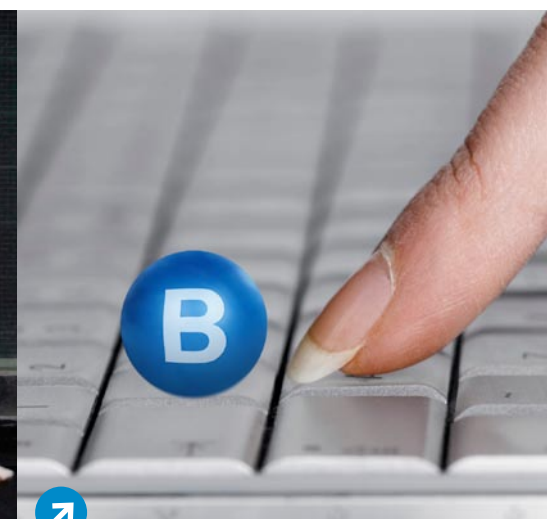
Banc Sabadell i els seus proveïdors p.294

- 1 Procés de contractació
- 2 Canals de comunicació



Acció social i cultural a Banc Sabadell p.312

- 1 Gestió de l'acció social i cultural
- 2 Fundació Banc Sabadell
- 3 Fundació Banco Herrero
- 4 Comissió de Patrocini de Banc Sabadell
- 5 Comitè de RSC de Banco Urquijo



Informació adicional p.336

- 1 Codis, polítiques i normes internes en relació amb els grups d'interès
- 2 Indicadors de sostenibilitat
- 3 Indicadors de GRI G3- Suplement Financer
- 4 Pacte Mundial de les Nacions Unides
- 5 Associacions
- 6 Premios i reconeixements

Contacti amb nosaltres



Perfil del grup

1. Dades bàsiques
2. Estructura organitzativa
3. Distribució geogràfica
4. El nostre negoci
5. Marques comercials
6. Índexs borsaris sostenibles

1
Dades bàsics

Banquers des de 1881

El 31 de desembre de 1881, un col·lectiu de 127 empresaris i comerciants de Sabadell (Barcelona) funden el banc, per tal de finançar la indústria local i proveir-la de matèries primeres (llana i carbó) en condicions més favorables.

Els accionistes, amb la finalitat de preservar la independència de l'entitat, constitueixen un pacte de sindicació de les accions.

Pioner en la informatització bancària a Espanya, incorpora la nova tecnologia en els processos comptables i administratius.

Expansió internacional: s'inaugura a Londres, en el mateix cor de la City, la primera oficina a l'estranger.

Es constitueix Sabadell MultiBanca, banc especialitzat en la gestió de patrimonis i banca privada: neix així el grup Banc Sabadell.

Banc Sabadell surt a borsa i inicia una nova etapa.

Banc Sabadell inicia una nova etapa: liquida els negocis no bancaris i enfoca la seva activitat a la banca comercial.

Comença la seva expansió territorial en forma de "taca d'oli" cap a les poblacions més properes.

Inicia la seva expansió fora de Catalunya amb l'obertura d'una oficina a Madrid.

Introducció de la banca a distància: el telèfon (FonoBanc) i l'ordinador (InfoBanc) s'incorporen com a nous canals de comunicació i de servei als clients.

Històric del grup Banc Sabadell

El banc afronta el nou mil·lenni amb una organització reforçada i una estratègia multimarca i multicanal, amb noves línies de negoci, un clar enfocament cap al client i la consolidació i el creixement com objectius.



2002

2003



Banc Sabadell presenta una OPA pel 100% del capital de Banco Atlántico, S.A.



2004

Ampliació de capital per finançar l'adquisició de Banco Atlántico i formalitzar la compra.
Culminació de la integració tecnològica i operativa de Banco Atlántico en el grup i creació de la marca comercial SabadellAtlántico.



2006

Adquisició de Banco Urquijo, operació que consolida a Banc Sabadell com a segon banc d'Espanya en el negoci de banca privada.

2007



Banc Sabadell adquireix TransAtlantic Bank de Miami (EUA).



2008

Aliança estratègica amb el grup assegurador Zurich.



2009

Banc Sabadell adquireix Mellon United National Bank.

Històric del grup Banc Sabadell

Dades rellevants de l'any 2009

Gener

- Banc Sabadell renova el Segell d'Or a l'Excel·lència Europea, certificació atorgada per l'European Foundation for Quality Management (EFQM)

Febrer

- Banc Sabadell i la Confederació Espanyola d'Organitzacions Empresariales (CEOE) signen un acord per tal d'impulsar accions per millorar la competitivitat de les empreses espanyoles

Març

- La junta General d'Accionistes aprova la incorporació al Consell d'Administració de Sol Daurella Comadrán com a consellera independent
- Banc Sabadell i la patronal Cecot signen un conveni per millorar el finançament de les empreses
- Banc Sabadell garanteix als ajuntaments el pagament als seus proveïdors en un màxim de trenta dies, oferint-los el servei de gestió de pagaments BS Confirming

Abril

- Banc Sabadell redissenya el seu servei Nòmina per convertir-lo en el més avantatjós del mercat
- Banc Sabadell presenta els Aces Solidaris 2009 i es lliura a Special Olympics la quantitat recollida amb aquesta iniciativa en l'edició anterior del torneig

Maig

- Conveni de col·laboració entre Banc Sabadell i l'Associació Catalana de Municipis i Comarques: el 96% dels seus ajuntaments tindran accés a fonts de finançament i altres productes financers

Juny

- Pol Antrás, VIII Premi Fundació Banco Herrero
- Joan Seoane, IV Premi Banc Sabadell a la Investigació Biomèdica
- Banc Sabadell incorpora en l'abast de la certificació mediambiental ISO 14001 el centre corporatiu de Serrano a Madrid
- SendeCO2 i Banc Sabadell acorden que el banc actuï com contrapart central de la borsa de drets d'emissió de CO₂.

Juliol

- Banc Sabadell llança el portal www.solvía.es, destinat a facilitar la comercialització d'actius immobiliaris, ja siguin propis o de clients promotors
- Banc Sabadell adquireix el Mellon United National Bank
- Banc Sabadell obre una línia de finançament de 200 milions d'euros per a pimes amb el Banc Europeu d'Inversions (BEI)

Agost

- La Universitat de Barcelona acreditarà amb titulacions acadèmiques la formació interna d'empleats i empleades de Banc Sabadell (Programa LAUDE)

Setembre

- Banc Sabadell i l'escola de negocis IESE creen de manera conjunta la Càtedra IESE-Banc Sabadell d'economies emergents
- Banc Sabadell abona als seus accionistes un primer dividend de 0,07 euros
- Banc Sabadell obre una oficina a Dubai, la primera d'una entitat financera espanyola als Emirats Àrabs

Octubre

- L'Institut d'Estudis Financers atorga a Banc Sabadell el premi a l'excel·lència financera en comunicació per la seva transparència i accessibilitat en la informació financera
- Banc Sabadell inaugura una oficina a Casablanca, Marroc

Novembre

- Banc Sabadell llança BSÍdea, una blogosfera on els empleats aporten, comparteixen i debaten idees de millora
- El fons immobiliari de Banc Sabadell compra el nou Hospital Quirón Biscaia per incorporar-lo a la seva cartera d'inversions

Desembre

- La xarxa Solbank, la “millor de l'última dècada” segons l'estudi EQUOS
- Banc Sabadell celebra la reunió anual de directius, en la qual es van lliurar els premis a la Qualitat
- Banc Sabadell abona als seus accionistes un segon dividend de 0,07 euros

El valor de la confiança

Banc Sabadell és el quart grup bancari espanyol fundat el 1881 i integrat per diferents bancs, marques, societats filials i societats participades que abasten tots els àmbits del negoci financer sota un denominador comú: professionalitat i qualitat. La destacada posició de l’entitat al mercat en banca d’empreses i banca personal es deu al fet de disposar d’una organització multimarca i multicanal enfocada al client i

de comptar amb un equip humà jove i ben preparat, dotat dels recursos tecnològics i comercials més moderns. El model de gestió del banc s’enfoca a la permanència del client a llarg termini, oferint les millors solucions financeres que cobreixin les seves necessitats mitjançant una oferta global de productes i serveis.

Dades bàsiques del grup Banc Sabadell

Magnituds (en milers d’euros)	31/12/2009	31/12/2008	31/12/2007
Actius totals	82.822.886	80.378.065	76.776.002
Inversió creditícia bruta de clients	65.012.792	64.704.240	63.219.330
Resultats (milers d’euros)			
Marge brut	2.505.030	2.226.846	2.161.816
Marge abans de dotacions	1.325.477	1.114.614	1.017.352
Resultat atribuït a l’entitat dominant	522.489	673.835	782.335
Accions			
Nombre d’accions	1.200.000.000	1.200.000.000	1.224.013.680
Nombre d’accionistes	89.910	88.289	80.669
Benefici atribuït al grup per acció (euros)	0,44	0,56	0,64
Nombre d’oficines a Espanya	1.214	1.247	1.225
Nombre d’empleats i empleades	9.466	9.929	10.234
Caixers automàtics	1.452	1.466	1.474

Dades bàsics per direccions de negoci

Marge brut (en milers d’euros)	2009	2008
Banca Comercial	1.813.866	1.787.260
Banca Corporativa	189.402	168.459
Banco Urquijo	50.589	58.273
Gestió d’Actius	34.779	41.192

Ràtios (en percentatge)	31/12/2009	31/12/2008	31/12/2007
Rendibilitat i eficiència			
ROA (benefici net sobre actius totals mitjans)	0,64	0,85	1,08
ROE (benefici atribuït al grup sobre recursos propis mitjans)	11,36	16,16	20,37
Eficiència (despeses generals d’administració sobre marge brut)	43,05	43,97	47,00
Ràtio de capital (normativa BIS)			
Core capital	7,66	6,67	6,01
Core capital (ajustat amb el fons genèric net d’impostos)	8,14	8,06	7,33
TIER I	9,10	7,28	7,22
TIER I (ajustat amb el fons genèric net d’impostos)	9,58	8,68	8,54
Gestió del risc			
Ràtio de morositat	3,73	2,35	0,47
Ràtio de cobertura de morositat	69,03	106,93	394,29

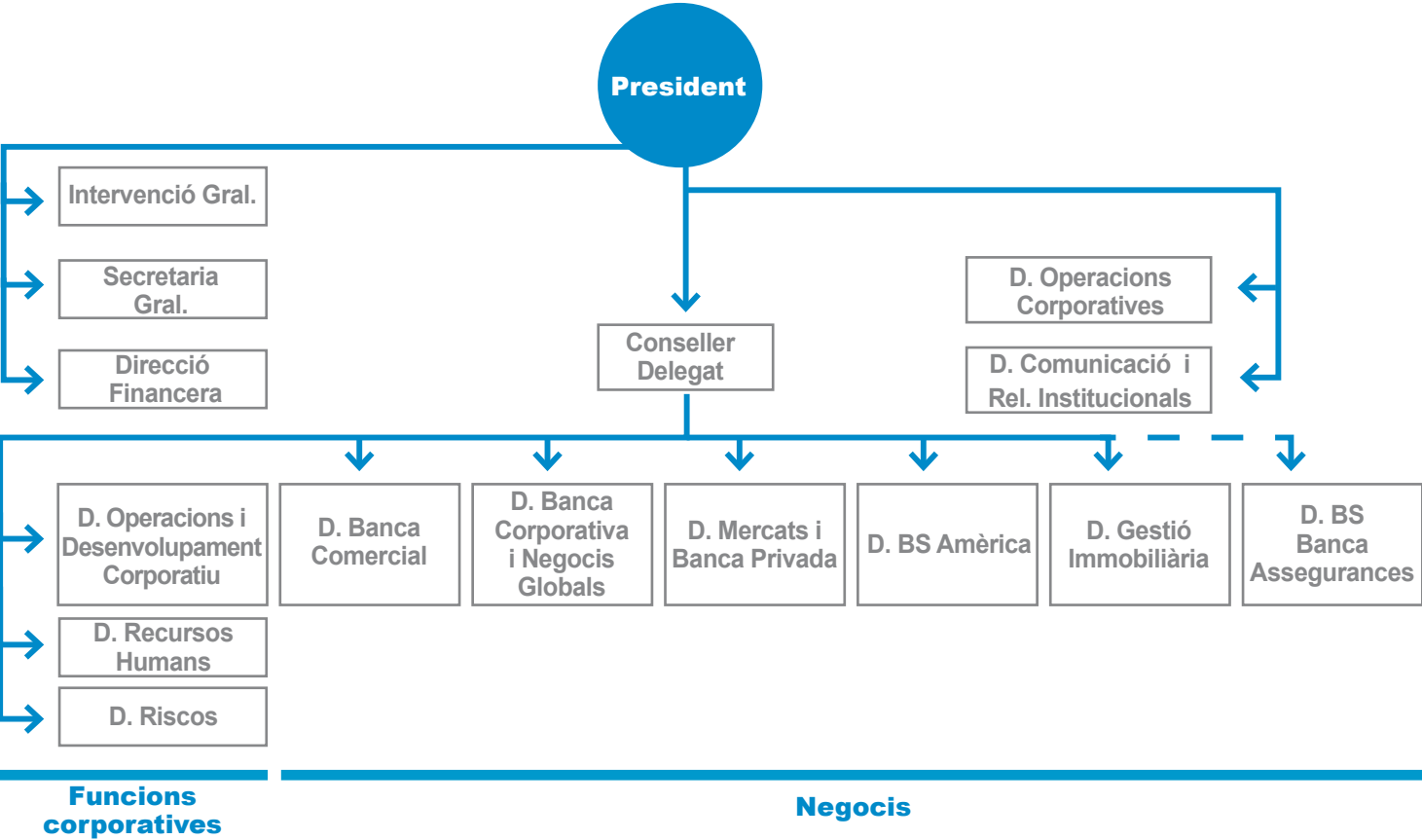
Resultat abans d’impostos (en milers d’euros)	2009	2008
Banca Comercial	373.206	462.163
Banca Corporativa	64.841	66.331
Banco Urquijo	13.340	12.234
Gestió d’Actius	16.649	25.084

2 Estructura organitzativa

La configuració del model organitzatiu s’estructura al voltant de les direccions de negoci. És l’activitat comercial la que determina l’assignació de capital i de recursos al conjunt de l’organització i la seva pròpia arquitectura funcional.

Cada direcció de negoci disposa d’autonomia per definir les seves estratègies i els seus models de gestió. 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 i de les direccions corporatives, últimes responsables d’establir normes, controlar riscos i dotar dels recursos humans, materials i tecnològics necessaris per assegurar la plena operativitat de cada unitat.

Banc Sabadell organitza la xarxa d’oficines a Espanya en direccions territorials, que tenen responsabilitat integrada sobre tota la xarxa d’oficines del territori. Podeu trobar més informació sobre l’estructura organitzativa a l’Informe anual.



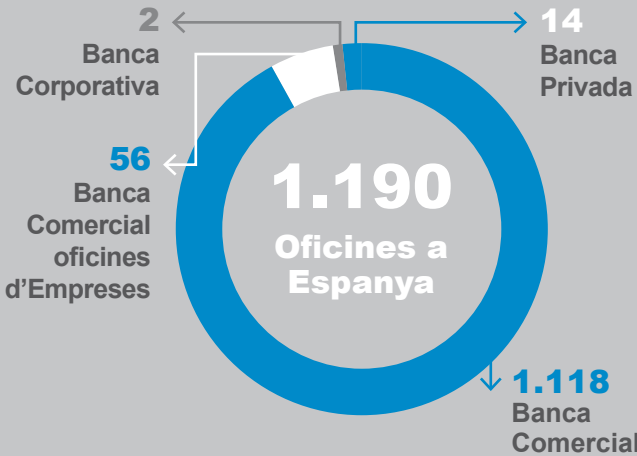
3 Distribució geogràfica

Banc Sabadell és present a Espanya amb 1.190 oficines que es distribueixen per tot el territori, segons la tipologia de clients, en Banca Comercial, Banca d’Empreses, Banca Corporativa i Banca Privada.

Distribució d’oficines a Espanya per tipologia de clients

	Sabadell Atlántico	BancoHerrero	Solbank	BancoUrquijo	ActivoBank	TOTAL
Banca Comercial	854	177	85		2	1.118
Banca Comercial oficines d’Empreses	52	4				56
Banca Corporativa	2					2
Banca Privada				14		14
TOTAL	908	181	85	14	2	1.190

1.190 Oficines a Espanya



A la resta del món, Banc Sabadell disposa de diverses oficines, filials i entitats participades per facilitar l'operativa dels nostres clients. El 2009, Banc Sabadell ha obert una oficina a Casablanca (Marroc) i una oficina de representació a Dubai (Unió dels Emirats Àrabs).

 La nostra presència internacional

 Filials i participades

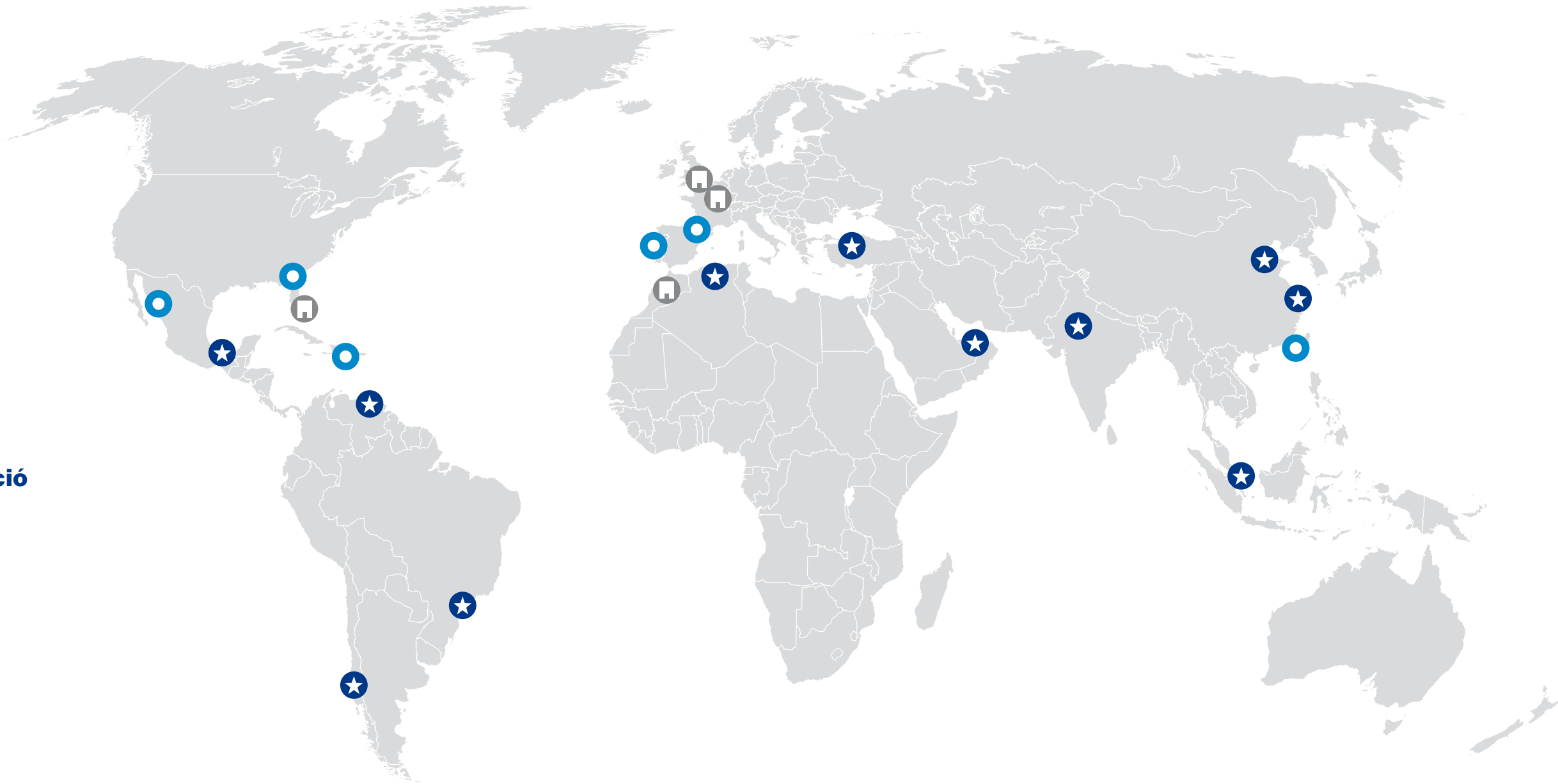
- Andorra
- Hong Kong
- Estats Units
- Mèxic
- Portugal
- República Dominicana

 Oficines

- Estats Units
- França
- Marroc
- Regne Unit

 Oficines de representació

- Algèria
- Brasil
- Xile
- Xina
- Unió dels Emirats Àrabs
- Índia
- Mèxic
- Singapur
- Turquia
- Veneçuela



4 El nostre negoci



Banca Comercial

Banca Comercial és la direcció de negoci que centra la seva activitat en l'oferta de productes i serveis financers a grans i mitjanes empreses, pimes, comerços i autònoms, banca personal, retail, no residents i col·lectius professionals, amb un grau d'especialització que permet prestar un servei personalitzat de qualitat totalment adaptat a les necessitats dels clients, ja sigui a través de personal expert de la seva xarxa d'oficines multimarca o mitjançant els canals habilitats per tal de facilitar la relació i l'operativitat a distància.

El model de negoci de Banca Comercial es desenvolupa sota les marques diferenciades de SabadellAtlántico, Banco Herrero, Solbank i ActivoBank.

Banca d'Empreses

La dedicació del grup a les empreses és un dels signes distintius. La implicació en el teixit industrial ha convertit el banc en líder en el segment de pimes; disposa de tots els serveis de suport al finançament de l'empresa i a la gestió de la seva tresoreria, dels seus proveïdors i dels seus clients. Banc Sabadell focalitza la seva atenció en els negocis amb més aportació al marge i en l'increment de la base de clients.

Banca de Particulars

Banc Sabadell té com un dels seus principals objectius oferir les millors solucions bancàries i financeres als seus clients particulars, així com adaptar-se a les seves necessitats mitjançant solucions flexibles i eficaces adreçades a cada segment.

“Prestar serveis és, en essència, cuidar dels altres. La cura no es pot demanar imposant exigències, sinó ajudant l'altre segons els seus propis desitjos i projectes.”

Extracte del Codi de Conducta

Banca Corporativa i Negocis Globals

Direcció de negoci que ofereix un servei integral a corporacions i institucions financeres nacionals i internacionals.

Banca Corporativa

El model de negoci s'estructura basant-se en els serveis de finançament especialitzats i una oferta global de solucions que abasten els serveis de banca transaccional, assessorament en operativa i negoci d'internacional, finançament estructurat i assessorament en fusions i adquisicions.

Negoci Internacional

Servei especialment dissenyat per a l'assessorament d'empreses i particulars en la seva activitat internacional, així com per a institucions financeres internacionals.

Consumer Finance

Finançament al consum per a clients del grup, a través de BanSabadell Fincom.

Capital Risc

Centra la seva activitat en la presa de participacions temporals en empreses no financeres i en projectes energètics, sobretot energies renovables.

Corporate Finance

Activitat d'assessorament al camp de les fusions i adquisicions, reestructuracions accionaries, mercat de capitals i, en general, activitats d'assessorament en operacions corporatives.

Finançament Estructurat

Banc Sabadell disposa d'un equip multifuncional especialitzat en el disseny i l'estructuració de grans finançaments a llarg termini, tant corporatius com de projectes.

Mercats i Banca Privada

Unitat de negoci que gestiona els clients del segment de Banca Privada, així com el desenvolupament de la proposta de valor en l'àmbit dels mercats.

Banco Urquijo

Banc filial del grup especialitzat en la planificació i l'assessorament patrimonial, tributari i dels actius de persones jurídiques, de particulars, grups familiars i institucions amb més patrimoni financer. Es focalitza en la gestió comercial de la seva xarxa, amb responsabilitat de la gestió discrecional de les carteres dels seus clients. www.bancourquijo.com

BS Banca Privada

Unitat que ofereix productes i serveis específics per a particulars, grups familiars i institucions amb més patrimoni financer a través de les xarxes de SabadellAtlántico i Banco Herrero.

Inversions, Productes i Anàlisis

Unitat que aglutina les funcions d'estratègia d'inversions per a tot el grup, desenvolupament de productes, establiment i publicació de les recomanacions d'inversió i les funcions pròpies de les gestores d'institucions d'inversió col·lectiva.

www.bsinversion.com

Tresoreria i Mercat de Capitals

Banc Sabadell ofereix a la clientela assessorament especialitzat en tot el que es relaciona amb la gestió de riscos financers i optimització de recursos davant l'evolució dels mercats, a través d'equips d'especialistes en productes de tresoreria ubicats per tot el territori nacional.

Contractació i Custòdia de Valors

Unitat que ofereix el servei de contractació i custòdia d'actius dels mercats financers.

BS Amèrica

BS Amèrica és el negoci establert al continent americà integrat per una oficina operativa, diverses oficines de representació, filials i entitats participades que en conjunt gestionen les activitats del negoci financer de banca corporativa, banca privada i banca comercial.

El juliol de 2009, Banc Sabadell va arribar a un acord per adquirir Mellon United National Bank (MUNB), que representa un pas important per enfortir la plataforma operativa de Banc Sabadell a Florida dins de l'estratègia de desenvolupament internacional del banc.

Miami Branch

Sucursal operativa als Estats Units que centra la seva activitat bancària en dues línies d'especialització: Banca Privada i Banca Corporativa.

TransAtlantic Bank

Des de l'any 2007, TransAtlantic Bank és un banc del grup Banc Sabadell. L'entitat és especialista en el mercat de banca minorista i disposa de set oficines a l'àrea de Miami.

Banco del Bajío

Banc Sabadell és accionista del 20% de Banco del Bajío, que compta amb una xarxa de 197 sucursals distribuïdes a 24 estats de Mèxic.

Banco BHD

Des de 1999, Banc Sabadell manté una participació del 20% al Centro Financiero BHD, segon grup financer privat de la República Dominicana. Aquest grup està compost per Banco BHD i diverses empreses subsidiàries especialitzades en assegurances, fons de pensions i altres serveis financers.

BancaAssegurances

El negoci de bancassegurances disposa d'una àmplia gamma de productes de protecció i previsió per a particulars i empreses, que són comercialitzats per la xarxa del banc. Banc Sabadell manté una aliança estratègica amb Zurich per desenvolupar a Espanya l'activitat d'assegurances i plans de pensions.

Altres negocis i participades

Solvía

Empresa del grup Banc Sabadell que té per objecte la creació de valor mitjançant la gestió de sòl urbanitzable, la promoció immobiliària i l'administració d'immobles de lloguer. www.solvía.es

BancSabadell d'Andorra

Banc comercial fundat l'any 2000 en el Principat d'Andorra. Posseeix una xarxa d'oficines en expansió al mercat andorrà i la seva principal activitat són els serveis financers per a empreses i particulars en l'àmbit domèstic del Principat.

www.bsa.ad

Dexia Sabadell

Entitat especialitzada en el finançament de les administracions territorials i de les grans infraestructures i equipaments. Creada el 2001 juntament amb el grup financer franco-belga Dexia. www.dexiasabadell.es

5 Marques comercials

Les diferents marques, que representen propostes de valor diferenciades, concreten la voluntat d'adaptació de Banc Sabadell a les necessitats del mercat.



Banca Comercial i Banca d'Empreses
Cobertura: tot Espanya excepte Astúries i Lleó

www.sabadellatlantico.com



Banca Comercial i Banca d'Empreses
Cobertura: Astúries i Lleó

www.bancoherrero.com



Banca Comercial per a particulars europeus residents a zones turístiques d'Espanya
Cobertura: zones de la costa mediterrània i illes

www.solbank.com



Banca de particulars actius als mercats financers a través d'Internet

Cobertura: tot Espanya

www.activobank.com



Banca privada
Cobertura: tot Espanya

www.bancourquijo.com

6 Índexs borsaris sostenibles

Des del 2008, Banc Sabadell està inclòs als índex borsaris sostenibles FTSE4 i FTSE4Good IBEX:

L'índex FTSE4Good només admet companyies que demostrin alts estàndards en responsabilitat corporativa i que minimitzen els riscos socials, ètics i de medi ambient en els seus negocis. Els criteris d'acceptació es desenvolupen a través d'un extens procés de consulta al mercat i són aprovats per un comitè d'experts independents. Un nombre important de grups d'interès, entre els quals es compten ONG, el sector públic, consultors, acadèmics, inversors i empreses, ajuden a definir aquests criteris.

L'índex FTSE4Good IBEX es compon de valors pertanyents a l'índex IBEX 35 de Borses i Mercats Espanyols (BME) i a l'índex FTSE Spain All Cap, que compleixen amb els criteris de bones pràctiques en responsabilitat social corporativa.

Des de gener de 2008, Banc Sabadell és membre de l'Ethibel Investment Register, que selecciona les empreses segons els criteris de responsabilitat social corporativa: política social interna, política ambiental, política social externa i política ètica i econòmica valorades per l'agència de rating Vigeo.





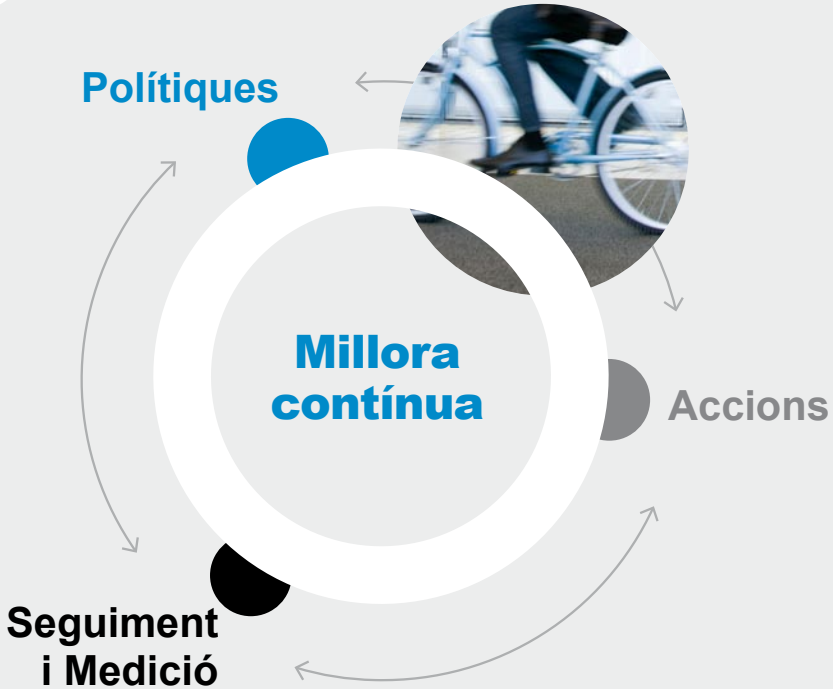
RSC a Banc Sabadell

1. Missió, visió i valors
2. Codis i polítiques
3. Gestió de la RSC
4. Banc Sabadell i els seus grups d'interès
5. Procés d'elaboració de la memòria

RSC a Banc Sabadell



Cronologia



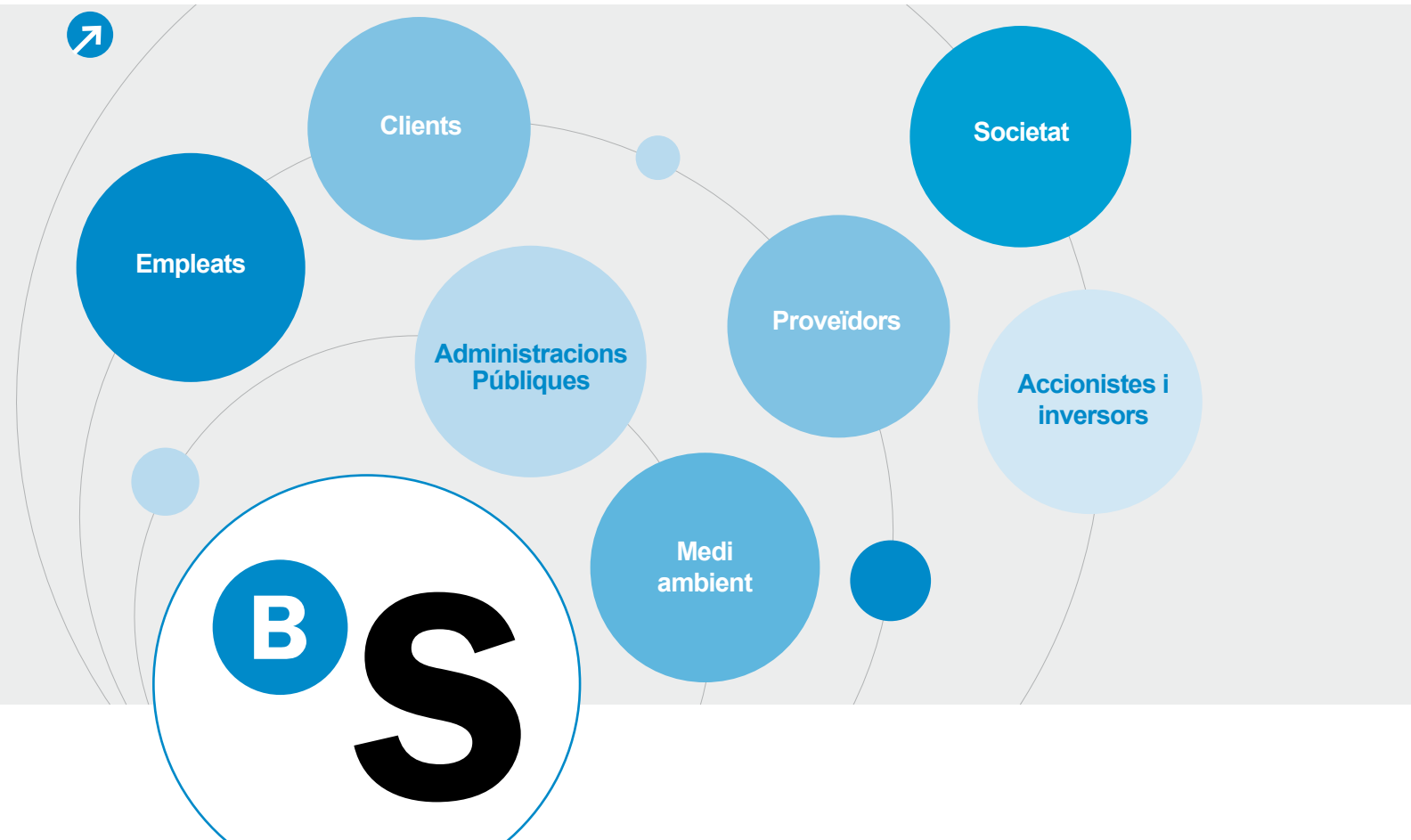


El gener del 2003, i en el marc del procés de planificació estratègica, es va iniciar un procés de reflexió amb la participació d'empleats i directius de diferents punts de la geografia espanyola i amb diferents funcions i responsabilitats, que es va concretar en la identificació de la missió, la visió, els diferents grups d'interès significatius per a la companyia i els valors que han de conformar la cultura corporativa del banc en relació amb cadascun. A partir d'aquell moment, els grups d'interès ja s'inclouen explícitament en els documents i les polítiques relacionats amb el desenvolupament de Banc Sabadell.

Els grups d'interès del banc són persones, col·lectius o institucions que estan afectats d'alguna manera per l'activitat del grup i que, alhora, poden incidir en les dinàmiques i en el funcionament del banc.



Grups d'interès



Els principals grups d'interès del banc són: accionistes i inversors, clients, empleats, administracions públiques i ens reguladors, proveïdors, la societat i, col·lateralment, l'entorn ambiental.

1

Missió, visió i valors

Banc Sabadell entén que la responsabilitat social corporativa no tracta tan sols d’evitar impactes negatius, sinó d’integrar positivament en la gestió i en les actuacions empresarials l’assumpció de valors socials i mediambientals, en aquells aspectes que estan relacionats amb la pròpia raó de ser de cada empresa en cada sector concret. Així, la responsabilitat social no és una mera reacció a les demandes socials; es tracta d’una oportunitat per exercir el lideratge empresarial que Banc Sabadell vol fer seva.

Missió de Banc Sabadell

Oferir les millors solucions bancàries i financeres als clients.

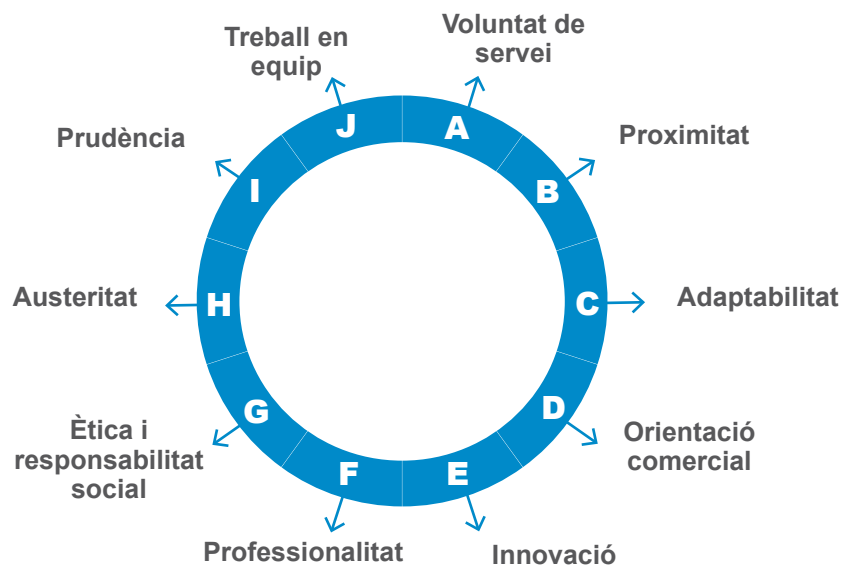
Visió de Banco Sabadell

- 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.

 **Relació entre els grups d’interès i els valors corporatius**

	Accionistes i inversors	Societat	Clients	Empleats	Proveïdors	Medi ambient	Administracions públiques
Voluntat de servei							
Proximitat							
Adaptabilitat							
Orientació comercial							
Innovació							
Professionalitat							
Ètica i responsabilitat social							
Austeritat							
Prudència							
Treball en equip							

Valors corporatius



A Voluntat de servei

Servir és, en essència, ajudar els altres a créixer i a desenvolupar els seus projectes. L'actitud professional del banc es basa a comprendre els problemes i les necessitats de la clientela i posar a disposició seva totes les capacitats individuals i col·lectives del banc en forma de solucions ràpides, senzilles i eficaces.

B Proximitat

S'entén com la implantació i el desenvolupament de tots aquells elements que faciliten la relació, el diàleg i el propi servei i, alhora, la supressió de tots aquells que els dificulten. El client ha de percebre el banc com un company de viatge, sensible a la diversitat, capaç d'eliminar les barreres físiques, que incorpora les tecnologies disponibles que faciliten la comunicació i l'acosta als centres de decisió.

C Adaptabilitat

Banc Sabadell s'adapta amb agilitat a les necessitats dels seus clients a través de solucions flexibles i eficaces. Els canvis són afrontats amb una actitud positiva ja que s'entenen com una oportunitat de millora en la competitivitat i com una necessitat d'adequació a l'entorn.

D 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 l'activitat del grup.

E Innovació

Anticipar-se a les necessitats dels clients desenvolupant productes i serveis capaços de sorprendre per les seves prestacions i simplicitat d'ús. Escutar les possibilitats de les tecnologies emergents per desenvolupar propostes de valor innovadores. Ser capaços d'imaginar el futur.

F 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. La plantilla del banc està formada per professionals dignes de merèixer la confiança i el respecte dels clients, dels accionistes i, en general, de la societat de la qual forma part. El propòsit de l'empleat sempre és fer bé la feina i a la primera.

G Ètica i responsabilitat social

L'actuació professional i personal de l'entitat es basa en l'equitat, l'honestedat, la transparència i l'assumpció de les conseqüències dels actes de la seva plantilla. Es contribueix a la millora de la sostenibilitat social a través del mecenatge, cuidant el medi ambient i rebutjant qualsevol forma de discriminació i explotació de l'ésser humà, tant des del punt de vista de les actuacions i inversions de l'empresa com de les dels clients i proveïdors.

H Austeritat

L'austeritat s'entén com la sobrietat en l'ús dels recursos de l'empresa en contraposició a l'ostentació i la despesa innecessària. L'entitat aplica amb rigor el principi d'austeritat a totes les seves decisions, però sense confondre el que és superflu del que és necessari i buscant sempre nivells de qualitat diferencials.

I Prudència

La pervivència es sustenta en l'equilibri entre l'acció i el seny. Banc Sabadell assumeix responsablement els riscos de la seva activitat mitjançant una adequada capacitat tècnica i a través de la presa de decisions basades en informacions suficients i contrastades.

J Treball en equip

El treball en equip és la clau del progrés de l'ésser humà. Es treballa 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. Es respecta la diversitat individual dels membres del grup, ja que aquesta diversitat és, precisament, la que enriqueix el conjunt a través de la incorporació de diferents maneres de ser i de fer.

2 Codis i polítiques

Banc Sabadell interioritza que el compliment de lleis i normatives és imprescindible per al bon desenvolupament de qualsevol activitat empresarial. Conscient que la responsabilitat social és sempre fer un pas més respecte al que està legalment establert, el banc ha adoptat estàndards ètics de conducta propis, més exigents que els requerits legalment, i disposa de diferents mecanismes d'autoregulació.

Codi de conducta

La principal eina creada per promoure el comportament ètic en l'organització és el Codi de conducta que va ser divulgat a tota la plantilla i amb uns principis que són d'aplicació general, a totes les persones que formen part directa del grup, ja sigui a través d'un vincle laboral o formant part dels seus òrgans de govern, i s'exigeixen també als col·laboradors externs en aquelles operacions comercials i de negoci que facin amb qualsevol companyia del grup. El Codi de conducta pretén que totes les decisions que s'adoptin hagin tingut en consideració elements de caràcter ètic com la justícia o l'equitat; només així comptaran amb la legitimitat i l'acceptació del col·lectiu al qual s'adrecen.

El Codi de conducta és a disposició de tots els empleats a la intranet i es pot consultar a www.bancosabadell.com.

El codi de conducta conté els capítols següents

- Relació amb els clients
- Relacions amb els proveïdors
- Empleats
- Relacions amb les administracions públiques
- Accionistes
- L'entorn i la RSC
- Operacions al mercat de valors
- Comitè d'Ètica Corporativa

Reglament intern de conducta en l'àmbit del mercat de valors

La participació del grup en els mercats de valors comporta el compromís de vetllar per la transparència, la correcta formació de preus i la protecció de l'inversor, evitant l'ús indegut de la informació privilegiada i l'abús de mercat. Amb aquest objecte, 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 obligacions especials els administradors i aquells empleats la tasca dels quals està relacionada amb aquest mercat. El reglament ha tingut diverses actualitzacions, l'última l'any 2009. Com a norma general, el Reglament intern de conducta estableix que els consellers i empleats no realitzaran ni promouran conductes que comportin la utilització o transmissió indeguda d'informació privilegiada.

Política d'ètica i drets humans

El 2003, Banc Sabadell va adoptar una política d'ètica i drets humans aprovada pel Consell d'Administració. Els principis establerts s'incorporen a les polítiques dels diferents grups d'interès i es despleguen a tota l'organització.



Política d'ètica i drets humans aprovada pel **Consell d'Administració el 2003**

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 la nostra manera de fer.

Aquesta política es compendia en el nostre Codi de conducta que recull 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 tot 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 l'escrupolós compliment de la legalitat.

Política de responsabilitat social corporativa

Banc Sabadell integra de manera voluntària els principis de la responsabilitat social dins de la seva estratègia empresarial amb l'objectiu de generar valor sostenible en les dimensions econòmica, social i mediambiental.

Per això disposa d'una política específica que marca els principis que defineixen la gestió de la responsabilitat social en el banc.



Política de responsabilitat social corporativa aprovada pel Consell d'Administració el 2003

Banc Sabadell integra de manera voluntària els principis de la responsabilitat social dins de la seva estratègia empresarial amb l'objectiu de generar valor sostenible en les dimensions, econòmica, social i mediambiental.

A aquest efecte subscrivim la definició de responsabilitat social de les empreses que s'estableix en 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 al Pacte Mundial de les Nacions Unides assumint amb això el compromís dels deu principis referents als drets humans, els drets laborals i la protecció del medi ambient i assumint el compromís d'informar sobre el progrés que es vagi 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 del grup 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 tota mena de comunicació.
- Projectar-nos a través una proposta de valor formada per productes i serveis de qualitat orientats a les necessitats dels nostres clients.
- Integrar en la nostra cultura empresarial les preocupacions i les demandes de la societat, promovent accions i activitats que contribueixin al seu desenvolupament econòmic i cultural i a millorar la qualitat de vida dels seus membres.
- Protegir i respectar i fer respectar als nostres col·laboradors el medi ambient, reduint l'impacte ecològic de la nostra activitat mitjançant pràctiques actives de disminució en el consum de recursos, en l'abocament de deixalles i en les emissions contaminants directes o indirectes.
- Potenciar el desenvolupament professional i personal dels nostres empleats, vetllant per la seva salut i seguretat, respectant els seus drets i llibertats, i compensant el seu esforç a través d'una retribució justa.
- Evitar pràctiques, tant internes com dels nostres col·laboradors i fins i tot clients a l'activitat dels quals contribuïm financerament, que suposin qualsevol mena de discriminació o explotació de l'ésser humà, o la vulneració dels seus drets, sent especialment sensibles en el relatiu a la població infantil.

Polítiques en relació amb els grups d'interès

Addicionalment al Codi de conducta i al Reglament intern de conducta en l'àmbit de mercat de valors, el banc disposa de polítiques específiques en relació amb cada grup d'interès: accionistes i inversors, clients proveïdors, recursos humans, medi ambient i acció social, aprovades pel Consell d'Administració, disponibles en el web corporatiu i incloses a l'inici de cada capítol de la memòria de responsabilitat social corporativa.

Totes les polítiques es completen per normes internes que estableixen les pautes d'actuacions en tots els àmbits d'activitat del banc.

Compromís amb el Pacte Mundial

Banc Sabadell es va adherir al Pacte Mundial el 2005, assumint amb això el compromís dels deu principis referents als drets humans, els drets laborals, els drets mediambientals i la lluita contra la corrupció. D'acord amb els requisits del Pacte mundial, des de 2006 el banc publica anualment un informe de progrés, seguint el model de la Xarxa Espanyola del Pacte Mundial, en el qual es reflecteixen les accions i els fets rellevants realitzats per l'entitat en el curs de l'exercici en relació amb cadascun dels deu principis del Pacte Mundial. L'informe està disponible al web corporatiu.

Així mateix, el banc participa activament en els tallers d'implantació dels deu principis i taules quadrades organitzades per la Xarxa Espanyola del Pacte Mundial.

[Veure informe de progrés del pacte mundial](#)

Òrgans de control i supervisió de les normes legals i els principis ètics

La funció de compliment normatiu

Mitjançant la funció de compliment normatiu, Banc Sabadell procura els més alts nivells de compliment normatiu i ètic en el grup, minimitzant d'aquesta manera els riscos reputacionals i legals derivats del seu incompliment.

Aquesta funció és exercida en el grup per la Direcció de Compliment Normatiu, sota la supervisió de l'interventor general.

Les principals funcions de compliment normatiu es resumeixen en:

- Controlar la implantació de noves normatives
- Identificar, classificar i prioritzar els riscos d'incompliment normatiu
- Establir un programa de revisió anual dels riscos d'incompliment
- Gestionar i controlar directament els principals riscos d'incompliment
- Detectar i gestionar els incompliments
- Mitigar riscos promovent i implantant procediments i controls
- Reportar la gestió del risc d'incompliment a l'Alta Direcció

[Veure'n + a Finances responsables \(1.1\)](#)

Comitè d'Ètica Corporativa

Per garantir que a Banc Sabadell s'actua respectant sempre uns principis ètics, l'entitat disposa d'un Comitè d'Ètica Corporativa. Aquest comitè, compost per un president i cinc vocals, tots ells designats pel Consell d'Administració, assessora el Consell en l'adopció de polítiques que promoguin el comportament ètic del grup. El Comitè es reuneix com a mínim cada trimestre.

Tots els empleats es poden adreçar al Comitè d'Ètica Corporativa, a través d'una adreça de correu electrònic confidencial, per plantejar qualsevol qüestió sobre això. A més a més, el Comitè d'Ètica Corporativa informa periòdicament el Consell d'Administració de les seves activitats.

El Comitè d'Ètica Corporativa es basa en els recursos humans i materials de la Direcció de Compliment Normatiu del grup per desenvolupar les seves funcions. Per a això, la Direcció de Compliment Normatiu és present en els circuits d'aprovació de totes les normes de treball del grup i garanteix la no vulneració dels principis del codi ètic en totes aquestes normes.

3 Gestió de la RSC

Organització de la RSC

Direcció de Compliment Normatiu, RSC i Govern Corporatiu

Dins de la seva estructura organitzativa, Banc Sabadell disposa de la Direcció de Compliment Normatiu, RSC i Govern Corporatiu, que té com a missió la promoció, el desenvolupament i la coordinació de totes aquelles iniciatives que, basades en les polítiques aprovades pel Consell d'Administració, incideixen en l'exercici d'aquesta responsabilitat social, garantint així un adequat nivell de progrés en totes les àrees d'activitat.

Comitè de RSC de Banco Urquijo

Així mateix, aquest any s'ha creat el comitè de RSC de Banco Urquijo que es reuneix mensualment per impulsar les iniciatives de la societat filial del grup Banc Sabadell.

“El grup banc Sabadell considera que l'exercici de la responsabilitat social corporativa, ja que promou una millor qualitat de vida en el nostre entorn social, és un instrument innegable per a la pervivència a llarg termini al mercat i una obligació inherent a la nostra condició de membres actius a la societat.”

**Extracte del Codi
de Conducta**

Model de gestió de la RSC

Banc Sabadell entén que l'exercici de la responsabilitat social ha de tenir el seu focus principal en l'activitat empresarial. Així doncs, el desenvolupament i la comercialització de productes i serveis financers que aportin valor a la comunitat, la realització de transaccions que generin beneficis a totes les parts implicades, l'ètica en l'acompliment professional, el respecte i el desenvolupament de les persones que formen part de l'equip humà, són els elements clau que sustenten les activitats en RSC de l'organització.

Excel·lència empresarial

Model EFQM (European Foundation for Quality Management)

Banc Sabadell es va sotmetre el 2006 a la primera avaluació per part d'avaluadors experts del Model EFQM que va dictaminar el nivell d'excel·lència i va aconseguir la distinció del Segell d'Or, màxim guardó. Es va convertir en la primera entitat financera de l'IBEX 35 amb aquesta distinció, com també l'únic banc espanyol.

El model EFQM d'avaluació de l'excel·lència en la gestió està basat en els conceptes fonamentals d'excel·lència: orientació a resultats, orientació al client, lideratge i coherència, gestió per processos i fets, desenvolupament i innovació i millora, desenvolupament d'aliances i responsabilitat social de l'organització.



Es tracta d'un model basat en la millora contínua que avalua numèricament i puntua el funcionament del sistema de gestió de l'organització usant com a guia els nou criteris del model EFQM:

1. Lideratge	2. Política i estratègia	3. Empleats
Com els líders desenvolupen i faciliten la consecució de la missió, la visió i els valors de l'organització.	Com materialitza l'organització la seva missió i visió, mitjançant una estratègia clarament centrada en els grups d'interès i basada en polítiques, plans, objectius, fites i processos adequats.	Com gestiona, desenvolupa i aprofita l'organització el coneixement i tot el potencial de les persones que la componen.
4. Aliances i recursos	5. Processos	Resultats de l'organització en relació amb:
Com planifica i gestiona l'organització les seves aliances externes i els seus recursos interns per donar suport a la seva política i la seva estratègia, i el funcionament eficaç dels seus processos.	Com dissenya, gestiona, i millora l'organització els seus processos a fi de donar suport a la seva política i la seva estratègia, i per generar valor de manera creixent per als seus clients i altres grups d'interès.	6. Clients
		7. Empleats
		8. Societat, medi ambient i proveïdors
		9. Rendiment clau

L'entitat va renovar el 2008 aquesta distinció després de sotmetre's a una segona avaluació per part dels avaluadors del Model EFQM, amb un avanç significatiu en la seva valoració.

Madrid Excelente



Banc Sabadell ha estat distingit amb el Segell de Madrid Excelente, atorgat per la Fundació Madrid per l'Excel·lència.

Madrid Excelente és la marca de qualitat que reconeix el compromís amb l'excel·lència de les millors empreses madrilenyes, és a dir, aquelles que apostin per la innovació i la millora constant, la satisfacció de les persones i la contribució activa del desenvolupament econòmic i social de Madrid.

Certificació ISO 9001:2008



Banc Sabadell ha renovat la certificació ISO 9001:2008 per a tots els processos i activitats del grup financer a Espanya. Amb aquesta certificació, obtinguda per primera vegada l'any 2005, el banc es converteix en la primera entitat financera espanyola a obtenir aquesta certificació global.

L'aplicació d'aquest sistema de gestió de la qualitat, adaptat a la cultura organitzativa i els valors, ha permès la millora en els processos i, en general, la millora en els nivells de gestió de les societats del grup.

Aquest any, s'incorpora BS Fincom al sistema de gestió de la qualitat. Per tant, el 31 de desembre de 2009, hi ha catorze societats del grup Banc Sabadell sota la certificació ISO 9001:2008.

Certificació ISO 14001

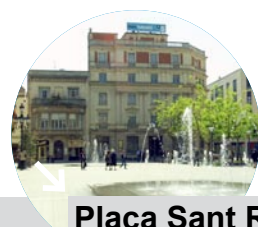


L'entitat es troba en un procés avançat de sistematització de la gestió ambiental, ja que després d'una primera fase d'implantació de la ISO 14001 a les seues corporatives s'ha iniciat una segona fase enfocada a la xarxa d'oficines.

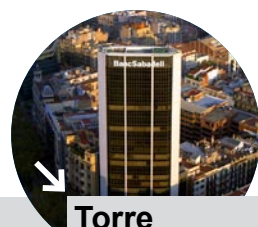
Amb la incorporació a la certificació ISO14001 de l'edifici Serrano de Madrid, ja són quatre les seues corporatives de grup certificades sota aquesta norma, cosa que representa un abast aproximat del 15% de la plantilla de Banc Sabadell.



Centre Banc Sabadell,
Sant Cugat del Vallès



Plaça Sant Roc,
Sabadell



Torre Banc Sabadell,
Barcelona



Edifici Serrano,
Madrid

2007

2008

2009

Centres certificats segons la ISO 14001

Participació en fòrums i grups de treball relacionats amb la RSC i el medi ambient

Banc Sabadell participa en diversos fòrums i grups de treball amb l'objectiu de compartir i difondre les bones pràctiques en matèria de responsabilitat social i medi ambient.

Membre del consell consultiu d'Estratègia per al Desenvolupament Sostenible de Catalunya 2026.CAT



Banc Sabadell forma part de consell consultiu de l'Estratègia per al Desenvolupament Sostenible de Catalunya, que està integrat per organitzacions empresarials i consultores, organitzacions sindicals, entitats ecologistes, altres entitats financeres, col·legis professionals, universitats, entitats municipalistes, representants del sector associatiu social i representants de l'administració autonòmica. L'objectiu del consell és liderar el procés de participació ciutadana i fer un seguiment que permeti plantejar escenaris futurs per a un desenvolupament local sostenible.

Vicepresident del Comitè de Medi Ambient de l'Associació Espanyola per a la Qualitat (AEC)



Banc Sabadell desenvolupa des de 2008 el paper de vicepresident del Comitè de Medi Ambient de l'Associació Espanyola per a la Qualitat (AEC), amb el desig de compartir coneixement, experiències i fomentar les bones pràctiques en la gestió ambiental entre empreses de rellevància en diferents sectors.

4 Banc Sabadell i els seus grups d'interès

El banc ha establert diversos canals de comunicació per a cadascun dels seus grups d'interès, la qual cosa li permet relacionar-se amb els seus grups d'interès i conèixer les seves percepcions, expectatives i necessitats per adoptar les mesures oportunes per satisfer aquestes qüestions.

Es resumeixen a continuació els canals d'escolta i informació a disposició dels grups d'interès.



Accionistes i inversors

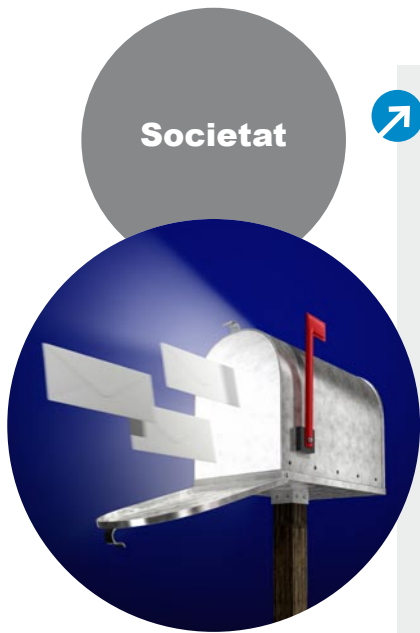
Canal d'escolta

- Direcció de Relació amb Inversors: dirigida a inversors institucionals, analistes financers i agències de rating, amb bústia electrònica i telèfon de contacte
- Servei de Relació amb els Accionistes: a disposició dels accionistes, amb bústia electrònica i telèfon de contacte
- Investor Day
- Consultes a accionistes sobre aspectes de l'organització
- Sessions amb inversors institucionals
- Presentació trimestral de resultats

Canal d'informació

- Informe anual
- Informe de Govern Corporatiu
- Memòria de RSC
- Informe de progrés del Pacte mundial
- Investor Day
- Webcasting
- Web corporatiu de Banc Sabadell
- Butlletí trimestral InfoAccionista
- Comunicació de fets rellevants

Veure'n  a Banc Sabadell i els seus accionistes



Societat

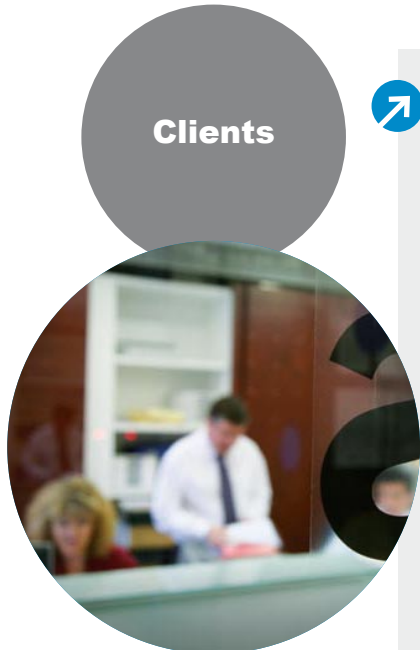
Canal d'escolta

- Bústia electrònica de RSC
- Enquestes de satisfacció de RSC
- Bústia electrònica de la Fundació Banc Sabadell i Banco Herrero
- Estudis de posicionament i reputació
- Entrevistes amb agències de rating
- Mitjans de comunicació
- Consell consultiu de l'Estratègia per al Desenvolupament Sostenible de Catalunya 2026.CAT

Canal d'informació

- Memòria de RSC
- Informe de progrés del Pacte mundial
- Web corporatiu de Banc Sabadell
- Participació en fòrums i actes
- Bloc BSLabs-Portal Innovació
- Conferències diverses

veure'n  a Acció social i cultural a Banc Sabadell



Clients

Canal d'escolta

- Estudi d'opinió als nous clients
- Xarxa d'oficines (directors, assessors, gestors, etc.)
- Plataformes telefòniques 24 hores al dia per 365 dies a l'any
- Correu electrònic d'atenció al client
- Enquestes de satisfacció a clients
- Estudis de posicionament al mercat
- Focus group amb clients sobre temes concrets
- Servei d'Atenció al Client (SAC)
- Defensor del Client

Canal d'informació

- Memòria de RSC
- Informe de progrés del Pacte mundial
- Web corporatiu de Banc Sabadell
- Revista Prestige (Solbank)
- Portals diversos d'Internet de les marques
- Mailings, telemàrqueting, SMS, publicitat
- Conferències diverses

veure'n  a Banc Sabadell i els seus clients

Empleats



Canal d'escolta

- Procés d'acollida
- Pla d'accés a nova funció
- Enquestes de clima
- Plataforma BS Idea
- Estudi Best Workplaces
- Sessions de fixació d'objectius
- Sessions de competències (GDP)
- Bústies corporatives de Recursos Humans
- Comitè d'Ètica Corporativa
- Comitè de Seguretat i Salut
- Comitè tècnic de Comunicació Interna
- Comitès d'Empresa
- Relació amb organitzacions i òrgans de representació
- Reunió anual de directius
- Esmorzars amb el conseller delegat
- Sopar d'homenatge pels 25 anys de servei en el banc

Canal d'informació

- Memòria de RSC
- Informe de progrés del Pacte mundial
- Pack de benvinguda
- Revista Canal BS
- Portal People
- Portal People Shopping
- Portal BS Campus
- Notícia destacada BS al Dia
- Mailings corporatius
- Portals específics d'intranet, per directius o per àrees d'organització

veure'n + a Banc Sabadell i els seus empleats

Proveïdors



Canal d'escolta

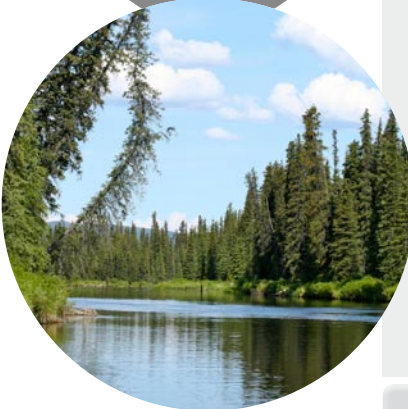
- Portal en línia de proveïdors
- Homologació de proveïdors
- Reunions periòdiques
- Enquesta de satisfacció

Canal d'informació

- Memòria de RSC
- Informe de progrés del Pacte mundial
- Portal en línia de proveïdors
- Annexos contractuals amb els proveïdors
- Codi de conducta de proveïdors
- Reunions periòdiques

veure'n + a Banc Sabadell i els seus proveïdors

Medi ambient



Canal d'escolta

- Bústia electrònica de medi ambient
- BS Idea
- Comitè de Medi Ambient
- Comitè de Medi Ambient i grup de treball de l'Associació Espanyola per a la Qualitat
- Feedback de proveïdors
- Mitjans de comunicació

Canal d'informació

- Memòria de RSC
- Informe de progrés del Pacte mundial
- Formació específica dirigida a la plantilla (cursos en línia)
- Legislació ambiental
- Revista Canal BS (secció de medi ambient)
- Càpsules de sensibilització de medi ambient
- Intranet de RSC
- Sessions específiques amb empleats i proveïdors
- Fòrums i congressos

veure'n + a Banc Sabadell i el medi ambient

Administracions públiques



Canal d'escolta

- Legislació diversa
- Criteris fixats per reguladors i altres òrgans de l'administració.

Canal d'informació

- Memòria de RSC
- Informe de progrés del Pacte mundial
- Direcció de Compliment Normatiu
- Assessoria Jurídica
- Relacions Institucionals
- Direcció de Comunicació i de Relacions Institucionals
- Butlletí de prevenció de blanqueig de capitals i bloqueig al finançament del terrorisme
- Butlletí d'abús de mercat i del MiFID

veure'n + a Finances responsables

5

Procés d'elaboració de la Memòria de RSC

Des de 2003, el banc publica anualment una Memòria de Responsabilitat Social Corporativa, que destaca els aspectes rellevants de l'exercici i també el grau de compliment dels compromisos i objectius per a l'any següent.

La memòria segueix la guia G3 del Global Reporting Initiative i està verificada per auditors externs i ha rebut la màxima qualificació A+ un any més.

Participació dels grups d'interès

La Memòria de Responsabilitat Social Corporativa s'ha elaborat en col·laboració amb les diferents direccions del banc i s'han tingut en compte les recomanacions de les agències de rating i els suggeriments dels grups d'interès per millorar tant el contingut com el format de la memòria.

La memòria dedica un capítol a cadascun dels grups d'interès, en el qual es procura explicar la manera que l'organització dona resposta a les expectatives i els interessos de cadascun, buscant sempre l'equilibri entre totes les parts.

Abast de la memòria

Els continguts d'aquesta Memòria anual corresponen al període comprès entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2009. La publicació d'aquest document es va iniciar l'any 2003 i des d'aleshores es distribueix conjuntament amb l'Informe anual de gestió i l'Informe anual de Govern Corporatiu i també s'hi pot accedir per mitjà del web corporatiu de Banc Sabadell

www.bancsabadell.com

Per definir el contingut d'aquesta memòria, l'entitat es basa en els principis de materialitat, participació dels grups d'interès, context de sostenibilitat i exhaustivitat, tal com estableix la guia G3 del Global Reporting Initiative.

Materialitat

Seguint el principi de materialitat, s'ha procurat que la informació presentada en aquest informe cobreixi aquells aspectes i indicadors que reflecteixen els impactes socials, ambientals i econòmics significatius de l'organització.

Context de sostenibilitat

S’ha pres en consideració el context de sostenibilitat, procurant presentar la contribució de l’entitat en la millora de les condicions socials, ambientals i econòmiques tant en l’àmbit local com en el global.

Principi d'exhaustivitat

Finalment, complint amb el principi d'exhaustivitat, s’ha procurat també que l’abast, la cobertura i el període de la Memòria siguin òptims per reflectir els impactes socials, ambientals i econòmics derivats de l’activitat de l’organització l’any 2009.

La informació presentada en aquest informe cobreix l’activitat financera de tot el grup Banc Sabadell i, en els casos que excepcionalment la cobertura sigui parcial, aquesta s’indica explícitament.

Verificació externa

De la mateixa manera que l’any anterior, la memòria ha estat verificada per una certificadora externa (Bureau Veritas Certification). La verificació ha tingut en compte tant la veracitat dels continguts de la Memòria com la materialitat i rellevància de la informació publicada i l’adequació a la nova guia G3 de GRI. L’auditoria ha comptat amb dues jornades de verificació in situ, a les mateixes oficines del banc. L’informe de verificació està disponible per a totes les persones interessades i es pot sol·licitar enviant un correu electrònic a

rsc@bancsabadell.com.

Tot el procés ha estat revisat finament per GRI, que ha verificat el nivell A+ en l’elaboració d’aquesta Memòria d’acord amb les directrius de la Guia d’elaboració de memòries de sostenibilitat de GRI (G3) publicada el 2006 i el suplement per al sector financer de 2008.



➔

Nivell d'aplicació de la Memòria

C

C+

B

B+

A

A+

Continguts bàsics	OUTPUT G3 Perfil	Informe sobre: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1, 4.4, 4.14, 4.16	Memòria verificada de manera externa	Informació sobre cada criteri llistat per al nivell C més: 1.2 3.0 - 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	Memòria verificada de manera externa	Menys requisits que el nivell A	Memòria verificada de manera externa
	OUTPUT G3 Enfocament de gestió	No cal		Enfocament de gestió per cada categoria d'indicador			
	OUTPUT G3 Indicadors d'acompliment Suplements societaris indicadors d'acompliment	Informació sobre un mínim de 10 indicadors d'acompliment, incloent almenys un de cada de: econòmic, social i mediambiental		Informació sobre un mínim de 20 indicadors d'acompliment, incloent almenys un de cada de: econòmic, mediambiental, drets humans, pràctiques laborals, societat, responsabilitat sobre productes			

* Suplements sectorials en versió final.



Banc Sabadell i els seus accionistes

- 1. Perfil dels accionistes
- 2. Transparència informativa
- 3. Participació de l'accionista
- 4. Productes específics per a l'accionista
- 5. Govern corporatiu



Programes clau desenvolupats per Banc Sabadell en relació amb els seus accionistes



Cronologia

09



Programes clau desenvolupats per Banc Sabadell en relació amb els seus accionistes el 2009

Objectius

- Mantenir programes de contactes individuals amb accionistes i inversors.

Avenços

- Durant l'any 2009 s'han mantingut els contactes diaris amb els accionistes. S'han continuat fent visites específiques i també contactes telefònics per seguir de prop l'evolució del mercat en general i de l'acció Banc Sabadell en particular.

- Llançament d'un programa específic per als accionistes amb productes i serveis exclusius.

- Al principi de 2009 es va crear el programa BS Accionista Plus, que es remet conjuntament amb l'enviament trimestral de la publicació InfoAccionista; aquest nou programa recull una àmplia diversitat d'ofertes exclusives i en condicions preferents per als accionistes.

2010



Objectius

- Està previst intensificar els contactes amb els accionistes per mantenir-los permanentment informats sobre l'evolució de l'entitat en l'entorn econòmic actual.





Política d'accionistes i inversors

Política d'accionistes aprovada pel Consell d' Administració el 2003

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

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

La prudència està definida com un dels nostres principals valors corporatius, garantint-se així una sostenibilitat dels resultats empresarials.

El valor en mercat de les nostres accions és, així mateix, un instrument addicional per aportar rendibilitat a accionistes i 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.

Accions i resultats significatius

en la implantació de política d'accionistes i inversors

➤ **9,58%** de ràtio TIERI ajustat amb el fons genèric net d'impostos

➤ **10,80%** de ràtio BIS (coeficient de solvència ajustat per riscos)

➤ Contractació mitja diària de **3.226.635** accions

Aquesta rendibilitat a través del diferencial de preus no depèn exclusivament del valor del grup ja que hi ha importants factors externs que la condicionen. El banc, no obstant això, a través de la gestió diària del negoci i la consecució de resultats procura, en tot cas, 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, basant-se en els criteris del Codi unificat de bon govern.

Els canals d'informació estàndards amb aquesta finalitat 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. La voluntat del grup és potenciar-los i millorar-los permanentment ja sigui a través de sistemes d'accés universal o del Servei de Relacions amb els Accionistes i el de Relacions amb els Inversors.

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 en què opera. Aquesta voluntat es manifesta i es concreta per mitjà de la instauració de la unitat de Compliment Normatiu, que reporta directament a l'interventor general i, a través d'ell, al Consell d'Administració, amb independència total de les línies de negoci, evitant així els conflictes d'interessos i minimitzant el consum de capital derivat de l'exposició als riscos legals i reputacionals.

➤ **6,71%** de rendibilitat per dividend el 2009

➤ Informe de Govern Corporatiu amb elevat grau de **compliment** de les recomanacions

➤ **Informació actualitzada** i exclusiva per a accionistes i inversors a través del web corporatiu de Banc Sabadell

➤ El 2009 no s'ha registrat **cap incompliment** per part de reguladors o supervisors

El compromís de Banc Sabadell amb els accionistes es basa en la rendibilitat de la inversió, l'alt nivell de solvència de l'entitat i un sistema de govern corporatiu equilibrat i transparent que propiciï la participació de l'accionista en la gestió social; tot això, seguint escrupolosament el que s'estableix en el Codi de conducta.

1

Perfil dels accionistes

Banc Sabadell té com a objectiu prioritari correspondre a la confiança dipositada pels seus accionistes mitjançant una atractiva rendibilitat de la seva inversió, una solvència adequada, un sistema de govern equilibrat i transparent i una acurada gestió dels riscos endògens i exògens associats a la seva activitat i entorn. Els principis de solvència i prudència han estat factors clau per protegir l'activitat del banc i, alhora, la dels seus accionistes, especialment en l'entorn econòmic que ha caracteritzat els dos últims anys.

Banc Sabadell és una societat anònima el capital de la qual està dividit, el 31 de desembre de 2009, en 1.200.000.000 accions nominatives, propietat de 89.910 accionistes.

Estructura del capital social

	2009	2008	2007
Accions	1.200.000.000	1.200.000.000	1.224.013.680
Accionistes	89.910	88.289	80.669
Accionistes privats	56,3%	57,6%	57,2%
Inversors institucionals	43,7%	42,4%	42,8%

El 12 de desembre de 2008 es va formalitzar l'amortització de 24.013.680 accions que estaven en situació d'autocartera.

Distribució d'accions per trams a 31 de desembre de 2009

Nombre d'accions	Accionistes	Accions per trams	% sobre el capital
D'1 a 12.000	80.950	150.490.211	12,54
De 12.001 a 120.000	8.101	260.630.255	21,72
De 120.001 a 240.000	468	78.338.314	6,53
De 240.001 a 1.200.000	324	150.107.758	12,51
D'1.200.001 a 18.000.000	60	220.562.440	18,38
Més de 18.000.000	7	339.871.022	28,32
Total	89.910	1.200.000.000	100,00

Dades d'Iberclear

Únicament quatre accionistes tenen una participació superior al 3% del capital



A través de la retribució de la seva inversió, l'entitat traspasa a l'accionista l'èxit aconseguit en la gestió del banc i es garanteix al mateix temps un nivell de solvència adequat que permeti també el desenvolupament de l'entitat. Aquesta és la base fonamental en la política de relació de Banc Sabadell amb aquest important grup d'interès.

 Dades de l'acció de Banc Sabadell

Històric de dividends

	Brut (€)	Pay-Out (%)
Dividend total de 2008	0,280	49,87
Dividend total de 2007	0,280	43,80

El dividend total de 2009 és de 0,14 euros per acció més una retribució addicional per a l'accionista equivalent a 0,08 euros per acció, que implica un *payout* del 50,5%



Valor de cotització de l'acció

(en euros)	2009	2008	2007
Final del període	3,875	4,85	7,41
Màxim	5,300	7,39	9,50
Mínim	2,940	4,60	6,38
Capitalització borsària (milions)	4.650	5.820	9.069

* Des de juny de 2009 l'acció cotitza amb tres decimals

Dades tècniques de l'acció SAB

	2009	2008	2007
Contractació mitjana diària (nombre d'accions)	3.226.635	5.158.259	6.296.395
Liquiditat de l'acció (nombre d'accions contractades en el període s'accions en circulació)	68,30%	107,15%	130,14%



2 Transparència informativa

A Banc Sabadell hi ha una política de total transparència informativa respecte als accionistes, en la qual es procura anar sempre més enllà de l'estricta compliment de la normativa.

Per assegurar la total accessibilitat a la informació, hi ha dos departaments especialitzats a l'organització i diversos canals de comunicació amb els seus accionistes per difondre la informació corporativa de la companyia. El banc posa a disposició d'accionistes i inversors informes anuals, trimestrals, resum executiu, anàlisis comparatives i presentacions trimestrals de resultats. Tota la informació es publica a la pàgina web corporativa.



El grup Banc Sabadell aposta decididament per la transparència en relació amb els seus accionistes i posa a disposició seva tota la informació no tan sols exclusivament financera sinó també corporativa.

Extracte del Codi
de conducta

Accionistes

Servei de Relació amb els Accionistes

Disponible per als accionistes privats per a qualsevol mena d'informació que els calgui o comentaris que vulguin fer arribar al banc.

Adreça electrònica de contacte: accionista@bancsabadell.com

El web corporatiu www.bancsabadell.com

Instrument fonamental per difondre la informació corporativa de la companyia, amb la garantia que aquesta és igualment accessible per a tota mena d'accionistes, inversors i qualsevol altra persona que vulgui.

La informació disponible a Internet està actualitzada permanentment.

Butlletí *InfoAccionista*

Trimestralment s'edita el butlletí *InfoAccionista*, adreçat a accionistes, en què es recull la informació corporativa més rellevant per a aquest col·lectiu. El butlletí està disponible al web corporatiu.

Butlletí *InfoAccionista Plus*

Trimestralment s'edita el fullet *BS Accionista Plus*, adreçat a accionistes, en el qual s'incorporen una sèrie d'ofertes financeres i no financeres, en condicions preferents, exclusives per als accionistes.

Inversors

Direcció de Relació amb Inversors

Dirigida a inversors institucionals, analistes financers i agències de *rating*, assegura l'alt nivell d'informació tècnica que aquests requereixen.

Adreça electrònica de contacte: InvestorRelations@bancsabadell.com

Webcasting

Trimestralment es presenten els resultats de Banc Sabadell al col·lectiu d'analistes financers i inversors institucionals mitjançant el sistema de *webcasting* que és accessible a través del web corporatiu de Banc Sabadell. Pot accedir a aquest sistema qualsevol persona interessada. Addicionalment, durant els tres mesos següents es pot accedir a la gravació íntegra de l'acte a través del portal corporatiu i, de manera indefinida, la presentació es publica en format PDF.

www.bancsabadell.com

Investor Day

Periòdicament es celebra l'Investor Day, jornada en què es troben inversors i analistes i que es destina a oferir una àmplia informació de l'entitat i el grup.

Activitats sobre analistes

352

Nombre total de visites a inversors el 2009

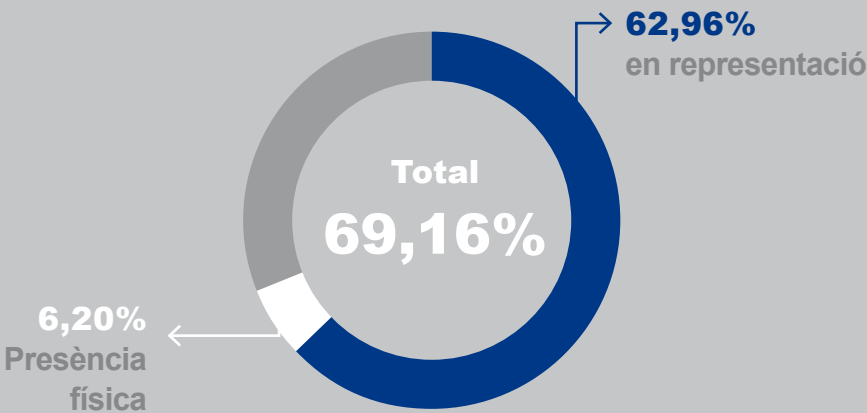
	2009	2008	2007
Audiència mitjana en els actes fets a través de <i>webcasting</i>	368	301	109
Nombre total de visites a inversors	352	382	292
Nombre de ciutats en què s'han fet visites a inversors	11	12	12

3

Participació de l'accionista

Segons s'estableix en el nostre ordenament jurídic, el vehicle principal per a la participació de l'accionista en la gestió social és la Junta General d'Accionistes. El 2009, la Junta General Ordinària es va celebrar el 19 de març. Les dades d'assistència es detallen en la taula següent:

➔ **Percentatge de capital representat a la junta del 19.03.2009**



Prèviament a la celebració de la Junta General, està disponible en el web corporatiu tota la documentació legal relacionada amb les propostes que s'hi presenten. Un cop feta la Junta, també estan disponibles els discursos pronunciats pel president i el conseller delegat, juntament amb l'acta d'aquest esdeveniment.

Amb la finalitat de garantir els drets dels accionistes minoritaris, el nombre màxim de vots que pot emetre un accionista és el 10% dels vots a emetre a la Junta General, amb independència del nombre d'accions de les que en sigui titular.

Banc Sabadell té implantat un procediment per efectuar per Internet la delegació del vot amb expressió dels corresponents vots particulars. En la darrera junta va ser utilitzat per 203 accionistes, corresponent a 2.914.284 accions.

El banc ha buscat permanentment una alta participació dels accionistes a la Junta General. Com a conseqüència del foment d'aquesta participació, anualment s'obté un alt percentatge del capital present o representat a la Junta (69,16% el 2009), entre els més alts de les companyies que cotitzen a l'IBEX 35. El Fòrum del Petit Accionista ha portat a terme l'any 2009 un estudi relatiu al percentatge de presència a la junta del *free float* del capital social; aquest estudi ha donat a Banc Sabadell una alta valoració.



4 Productes específics per a l'accionista

Banc Sabadell manté actiu el pla de reinversió de dividendes a disposició dels accionistes. El BS Compte Accionista permet reinvertir els dividendes en noves accions, de manera automàtica i en condicions avantatjoses.

L'any 2009, de la mateixa manera que el 2008, s'ha fet una nova campanya de Junior Accionista, un producte destinat a facilitar l'adhesió al capital social dels més menuts (fins a 14 anys), amb un format de regal per part dels seus pares o parents. És una manera d'introduir els infants en el valor de l'estalvi i de la cultura financera. El 2009, han estat 615 els petits accionistes que s'han beneficiat d'aquesta promoció.

Banc Sabadell ofereix als seus accionistes beneficis addicionals a la rendibilitat del seu dividend.

Complint els objectius per a 2009, durant aquest exercici s'ha llançat el BS Accionista Plus, un programa d'obsequis i descomptes exclusius per als accionistes de Banc Sabadell, amb una àmplia gamma de productes i serveis tant financers com no financers.

Entre els productes i serveis oferts al llarg d'aquest 2009, cal destacar el compte Accionista (compte de reinversió de dividendes), descomptes en assegurances, compte júnior accionista i ofertes de vins, viatges, hotels, camps de golf i sistemes multimèdia. BS Accionista Plus ofereix tots aquests productes o serveis en les millors condicions.

Nombre d'accionistes adherits a BS Compte Accionista

2007	23.223
2008	23.597
2009	23.512



615

Petits accionistes que
s'han beneficiat de
la campanya Junior
Accionista el 2009

BS Accionista Plus

Nou programa d'obsequis i
descomptes exclusius per als
accionistes de Banc Sabadell

Compte Accionista

El compte de reinversió de
dividendes és un dels productes i
serveis destacats que s'han ofert al
llarg de 2009

5 Govern corporatiu

Banc Sabadell, d'acord amb la importància que tenen els aspectes relatius a govern corporatiu, publica anualment un informe monogràfic sobre aquest tema amb el màxim nivell de detall, d'acord amb la normativa existent.

L'informe de govern corporatiu és de caràcter públic, forma part de l'Informe anual que es lliura als accionistes el dia de la junta general d'accionistes i està disponible en el web del grup

www.bancsabadell.com

De les 58 recomanacions del Codi Unificat de Bon Govern, Banc Sabadell en compleix 50, 3 s'expliquen, 1 es compleix parcialment, i la resta no apliquen.

“El compliment dels nostres objectius empresarials, incloent l'obtenció d'un rendiment superior per a les inversions dels nostres accionistes, s'ha de fer de manera compatible en tot moment amb la submissió a la legalitat i l'ordenament jurídic establerts.”

Extracte del Codi
de Conducta



Així mateix, Banc Sabadell ha obtingut la qualificació A, la màxima en el V observatori de govern corporatiu i transparència informativa de les societats cotitzades en el Mercat Continu Espanyol.

En el web corporatiu, www.bancsabadell.com, es troben els diferents reglaments de funcionament del sistema de govern de Banc Sabadell i de la Junta General d'Accionistes.

Reglaments de funcionament del sistema de govern de Banc Sabadell i de la Junta General d'Accionistes

- Estatuts de Banc Sabadell
- Reglament del Consell d'Administració
- Reglament de la Comissió d'Auditoria i Control
- Codi de conducta
- Reglament intern de conducta del grup Banc Sabadell en l'àmbit del mercat de valors
- Reglament de la Junta General d'Accionistes

El 19 de març de 2009, la junta va aprovar la incorporació al Consell d'Administració de Sol Daurella i Comadrán com a consellera independent. És la segona dona que s'incorpora al Consell d'Administració de Banc Sabadell, després de l'entrada el mes de març de 2007 de Maria Teresa Garcia-Milà i Lloveras.

El perfil professional i biogràfic dels consellers està publicat al web corporatiu, www.bancsabadell.com

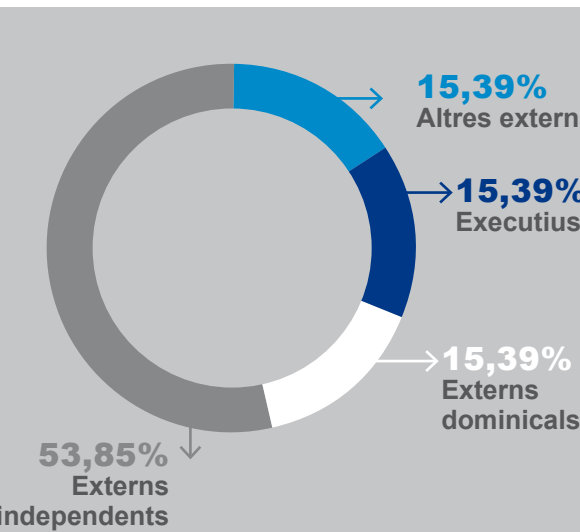
Les comissions i el mateix Consell d'Administració anualment porten a terme una avaluació del seu funcionament, així com del president i del conseller delegat.

Per a un adequat desenvolupament de les seves funcions, amb una antelació mínima de set dies a la celebració de cada reunió del Consell d'Administració, es lliura a tots els consellers la documentació que serveix de suport a cadascun dels punts fixats a l'ordre del dia, sense perjudici que cada conseller pugui sol·licitar aquella informació addicional que consideri necessària. Els consellers poden obtenir de la pròpia societat, o d'un extern, l'assessorament precís per complir les seves funcions.

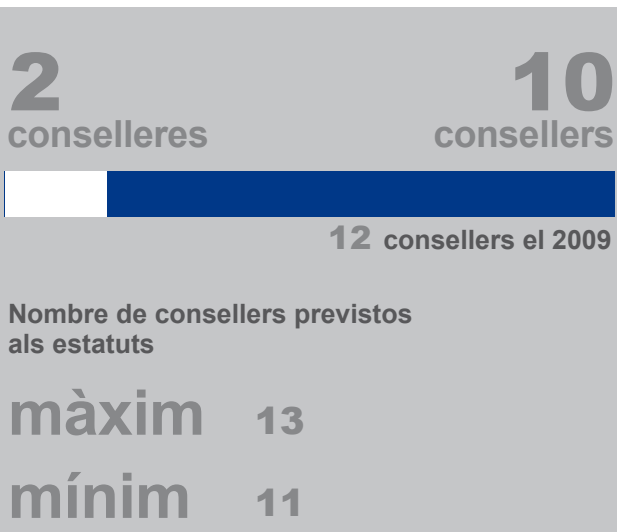
Nombre de reunions que han fet aquest any 2009
el Consell d'Administració i les diferents comissions del Consell

(Nombre)	
Reunions del Consell	12
Reunions del Consell sense l'assistència del president	0
Reunions del Consell sense l'assistència de tots els consellers	10
Percentatge d'assistència per reunió	93,42%
Reunions de la Comissió Executiva o delegada	37
Reunions del Comitè d'Auditoria i Control	5
Reunions de la Comissió d'Estratègia	3
Reunions de la Comissió de Control de Riscos	45
Reunions de la Comissió de Nomenaments i Retribucions	11

Distribució de consellers respecte al total del Consell



Consell d'Administració



93,42%
d'assistència
per reunió



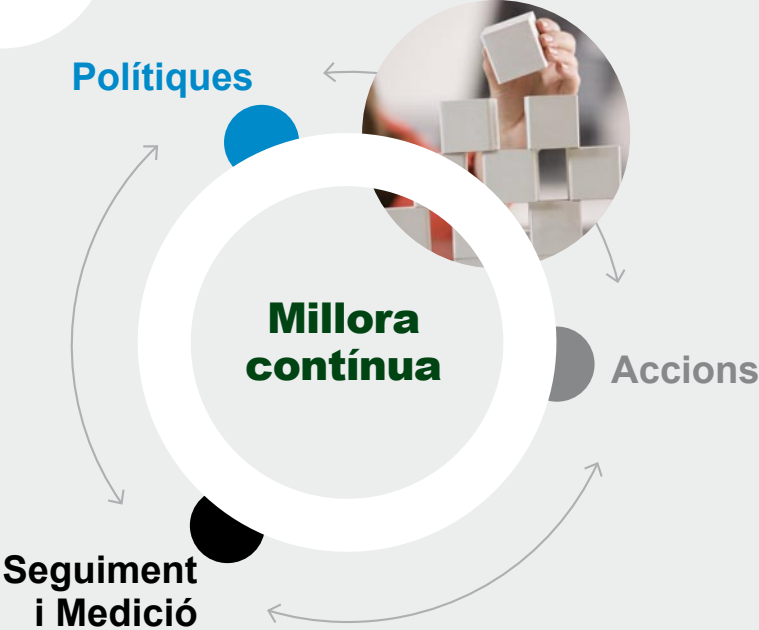
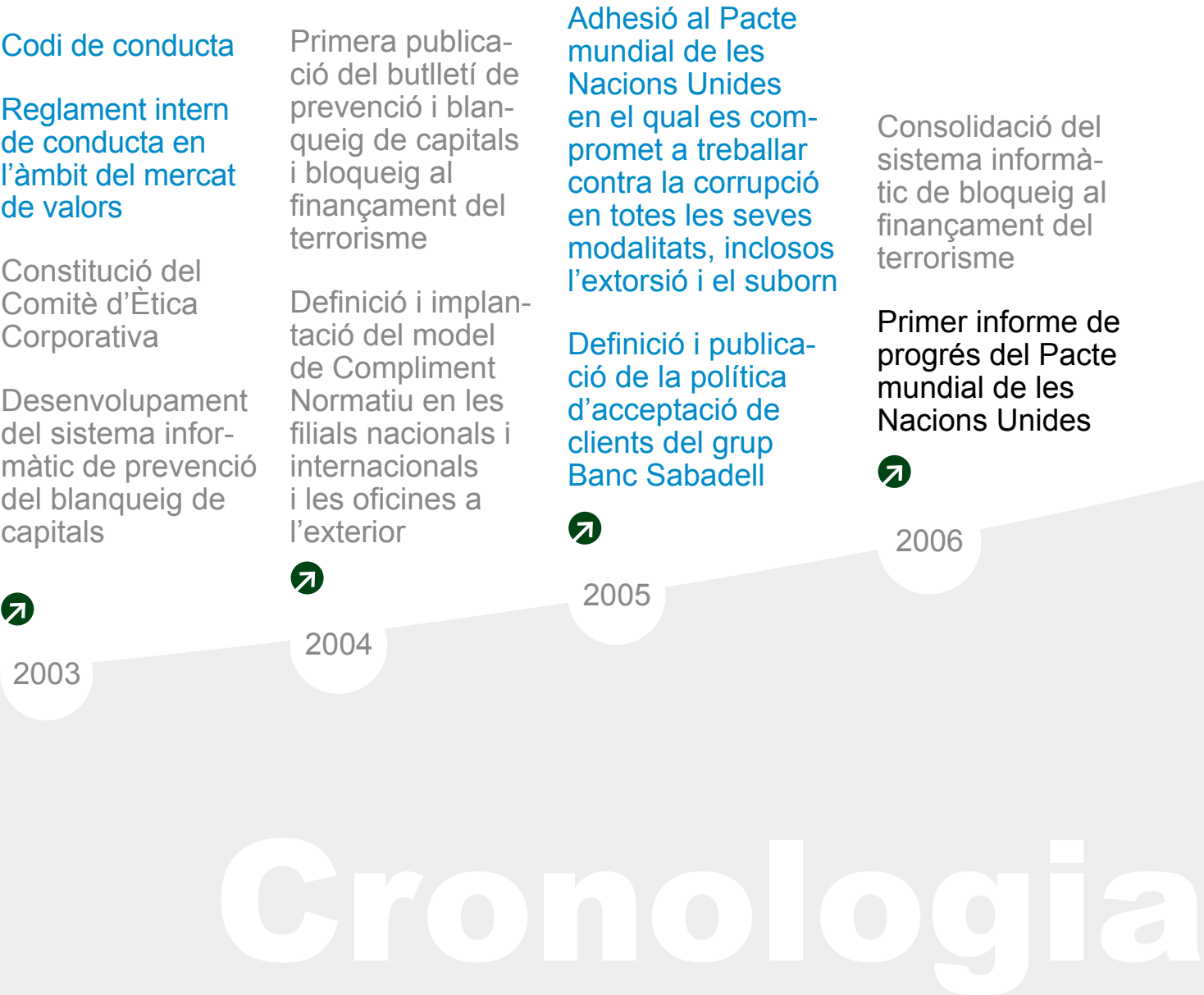
100%
d'assistència del
president a les
reunions del Consell

Finances responsables

1. Compliment normatiu i control
2. Pràctiques anticorrupció
3. Altres riscos vinculats a l'activitat



Programes clau desenvolupats per Banc Sabadell en relació amb les finances responsables



09



Programes clau desenvolupats per Banc Sabadell en relació amb les finances responsables el 2009

Objectius

Avenços

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Desenvolupament i actualització de sistemes de control i detecció de prevenció de blanqueig de capitals i bloqueig al finançament del terrorisme | <ul style="list-style-type: none">• Reforç del sistema mecanitzat d'acceptació i coneixement de clients• Consolidació de les estratègies i eines de l'anàlisi Risk Focus Approach• Reforç de les mesures de control per a col·lectius d'especial risc• Homogeneització de la infraestructura de control a totes les filials i oficines a l'exterior amb la implantació de sistemes mecanitzats de rastreig en les quals es realitzaven controls manuals |
| <ul style="list-style-type: none">• Consolidació i millora del sistema de control del RIC | <ul style="list-style-type: none">• Implantació d'un Work Flow per agilitar el procés d'obtenció de la documentació signada pels empleats adherits al RIC (adhesions, declaracions, comunicació de persones subjectes a restricció per IP) |
| <ul style="list-style-type: none">• Reforçar les mesures de protecció a l'inversor (MiFID) | <ul style="list-style-type: none">• Reforç del pla de control de compliment normatiu |
| <ul style="list-style-type: none">• Implantació de la infraestructura del sistema de control d'abús de mercat | <ul style="list-style-type: none">• Formació xarxa d'oficines del grup• Implantació d'un procediment per definir com s'ha d'actuar a les oficines en cas d'indicis d'abús de mercat• Implantació d'un canal de comunicació en cas de sospita d'operacions d'abús de mercat |

2010



Objectius 2009-2010

- Adaptació dels sistemes de control de prevenció de blanqueig de capitals i de bloqueig al finançament del terrorisme, a la nova Llei de prevenció de blanqueig de capitals i de bloqueig al finançament del terrorisme
- Consolidació i millora del model MiFID implantat
- Desenvolupament d'un sistema automatitzat de prevenció d'abús de mercat



La responsabilitat social corporativa parteix del respecte i del compliment de tota la normativa legal en el desenvolupament de l'activitat i de tots els compromisos que el banc assumeix de manera voluntària, amb la finalitat d'assegurar un comportament ètic i responsable.

En aquest context, la lluita contra el blanqueig de capitals, el bloqueig del finançament d'activitats terroristes, la detecció i gestió d'abús de mercat i l'adequada protecció de l'inversor (MIFID) han esdevingut un afer de rellevància especial per a Banc Sabadell. Per això, el grup ha establert procediments, supervisats per la Direcció de Compliment Normatiu, que garanteixen un seguiment apropiat de les operacions i dels clients per identificar les activitats potencialment sospitoses i per informar d'aquest seguiment a les autoritats competents.

Així mateix, Banc Sabadell entén que l'exercici de la responsabilitat social ha de tenir el seu focus principal en la pròpia activitat empresarial; per a una entitat financera implica identificar, controlar i mitigar els riscos inherents a la seva activitat i els impactes socials i ambientals generats pel finançament de projectes.



Lluita contra el blanqueig de capitals



Bloqueig del finançament d'activitats terroristes



Detecció i gestió d'abús de mercat



Adequada protecció de l'inversor (MIFID)

Compromís ètic

1

Compliment normatiu i control

1.1 Funció de compliment normatiu

Compliment normatiu té per missió impulsar i procurar els més alts nivells de compliment de la legislació vigent i l'ètica professional dins del grup, mitigar el risc de compliment normatiu, entès com el risc d'incórrer en sancions legals o administratives, pèrdues financeres significatives o pèrdues de reputació per incompliment de lleis, regulacions, normes, autoregulacions i codis de conducta aplicables a la seva activitat bancària. Així es minimitza la possibilitat que l'incompliment normatiu es produeixi i s'assegura que els incompliments que hi pugui haver siguin identificats, reportats i solucionats amb diligència.

Les principals funcions de compliment normatiu es resumeixen en:

- Controlar la implantació de noves normatives
- Identificar, classificar i prioritzar els riscos d'incompliment normatiu
- Establir un programa de revisió anual dels riscos d'incompliment
- Gestionar i controlar directament els principals riscos d'incompliment
- Detectar i gestionar els incompliments
- Mitigar riscos promovent i implantant procediments i controls
- Reportar la gestió del risc d'incompliment a l'Alta Direcció

Al llarg dels anys, la funció de compliment normatiu ha aprofundit en altres aspectes que van més enllà del simple compliment de la legalitat vigent:

- Promoció d'una cultura corporativa basada en el respecte als valors i principis ètics de l'organització.
- Reforç del coneixement que empleats i empleades tenen sobre la normativa interna i oficial que afecta a les seves activitats.

- Assessorament d’alta qualitat a empleats i directius en matèria de compliment normatiu.
- Ampliació de l’abast de compliment normatiu a noves àrees de risc.
- Adopció d’un enfocament basat en risc, que combina diferents nivells de tolerància del risc en funció dels serveis i productes que l’entitat ofereix.
- Anticipació als requeriments del regulador o supervisor que permeti una implantació més precisa, ajustada i eficaç.
- Contribució als objectius estratègics de l’entitat mitjançant el desenvolupament d’un programa de compliment proactiu, sòlid i acceptat per la Direcció General que fomenta la interacció entre el negoci i la seva funció de control.

Aquesta funció de compliment normatiu està permanentment supervisada per la Direcció d’Auditoria Interna i també per cadascuna de les institucions competents, com ara el Banc d’Espanya -supervisor del sistema bancari espanyol-, el Servei Executiu per a la Prevenció del Blanqueig de Capitals (SEPBLAC) -unitat d’intel·ligència financera espanyola adscrita al Banc d’Espanya- o la Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV) -organisme encarregat de supervisar i inspeccionar els mercats de valors i de l’activitat dels qui hi intervenen.

La prevenció del blanqueig de capitals, la prevenció i el bloqueig al finançament del terrorisme, l’abús de mercat, el reglament intern de conducta i la protecció a l’inversor (MIFID) estan catalogats d’alt risc i, per tant, han de ser controlats directament i íntegrament per compliment normatiu. Respecte a la resta de normatives, el programa de control s’articula mitjançant una combinació de controls directes (via mostres) i indirectes a través d’indicadors de seguiment de cadascun dels riscos.

Hi ha informació detallada sobre la gestió del risc reputacional i l’estructura de control a l’apartat D de l’Informe de Govern Corporatiu que s’annexa a l’Informe anual

1.2 Prevenció del blanqueig de capitals i prevenció i bloqueig al finançament del terrorisme

El grup Banc Sabadell té una política definida i un rigorós procediment d’identificació, coneixement i acceptació dels seus clients per evitar que sigui utilitzat per a activitats de blanqueig de capitals o vinculada al finançament del terrorisme. Per desenvolupar aquesta activitat, el grup Banc Sabadell s’ha dotat d’un complex sistema que li permet assegurar-se que no participa ni tan sols involuntàriament en activitats delictives perjudicials per a tercers i per a la societat i, a més a més, garanteix també als empleats un entorn de treball segur, evitant que es puguin veure involuntàriament immersos en aquest tipus d’activitats. Paral·lelament, li evita sancions legals i danys a la reputació.

Respecte a la infraestructura de control, es disposa de:



Òrgan de control intern i comunicació

El grup disposa d’un òrgan de control intern i comunicació presidit per l’interventor general, que vetlla pel compliment de la Llei de prevenció del blanqueig i la Llei del bloqueig al finançament del terrorisme en el grup, on estan representades totes les societats del grup que són subjectes obligats, juntament amb les àrees d’especial risc del banc.



Equip especialitzat

42

Empleats i empleades especialitzats en activitats en matèria de blanqueig de capitals i bloqueig al finançament del terrorisme



Polítiques i procediments

- Normativa de prevenció del blanqueig de capitals de grup i una específica per a cada filial que sigui subjecte obligat segons la llei espanyola, així com per a les altres filials i oficines a l'exterior. Aquestes normatives estan ajustades a la seva activitat concreta i a la legislació local, encara que sempre han de complir amb l'estàndard mínim definit pel grup.
- Normativa de bloqueig al finançament del terrorisme de grup.
- Qüestionari de coneixement del client (KYC – Know Your Customer) en el qual es capturen dades del client tant identificatives com sobre la seva activitat bancària prevista.
- Política d'acceptació de clients amb diferents nivells d'autorització en funció del risc de blanqueig de capitals associat.
- Procediment de *due diligence* reforçat per a bancs corresponsals, persones políticament exposades (PEP) i altres col·lectius de risc.

Sistemes de rastreig i control

- Sistema intel·ligent de rastreig d'operacions sospitoses que genera avisos basant-se en els paràmetres definits. Aquests avisos són gestionats i analitzats i, si cal, comunicats, tal com estableix la legislació vigent, al Servei Executiu per a la Prevenció del Blanqueig de Capitals.
- Sistema mecanitzat de control que detecta possibles coincidències amb persones vinculades amb activitats terroristes. Aquestes coincidències es gestionen amb caràcter immediat i, si cal, es comuniquen al regulador.
- Informe anual fet per un expert extern en el qual s'avaluen els procediments i sistemes de control implantats i que queda a disposició del SEPBLAC.

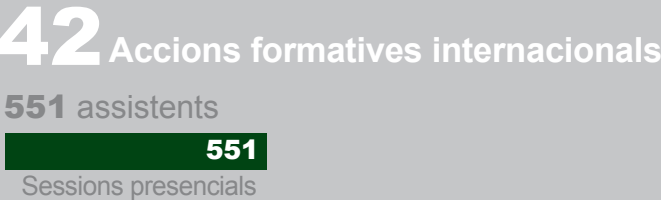
Formació i informació

Amb la finalitat de capacitar empleats i empleades en la detecció d'aquestes operacions, el grup disposa d'una política de formació que detalla les diverses línies d'actuació en aquest sentit, des de la formació de benvinguda obligatòria per a totes les persones que s'incorporen al grup fins a un pla de formació anual amb cursos presencials o a distància per a tot el personal, juntament amb accions específiques per a determinats col·lectius.

A més a més, periòdicament es difonen butlletins especialitzats on es recullen articles i notícies d'interès que ajuden a sensibilitzar el personal, especialment els qui estan en contacte amb clients, sobre noves pràctiques que cal tenir en compte.

Un dels objectius de la Direcció de Compliment Normatiu és l'intercanvi de coneixements i bones pràctiques, tant amb el conjunt d'entitats del sector com amb el mateix regulador. En aquest sentit, en el marc de les accions formatives de 2009, destaca la col·laboració de la Direcció en les Jornades sobre el Model de Prevenció de Blanqueig de Capitals organitzades pel Banc d'Espanya i adreçades als seus inspectors.

Dades de formació



1.3 Abús de mercat i protecció a l'inversor (MIFID)

El grup Banc Sabadell està compromès amb l'obligació de salvaguarda de la integritat dels mercats, ja que presta tota mena de serveis relacionats amb operacions en els mercats de valors i les seves accions cotitzen a la borsa espanyola. El grup, d'acord amb la normativa aplicable, assumeix el compromís de vetllar per la transparència dels mercats, la correcta formació dels seus preus i la protecció de l'inversor, mitjançant la implantació de procediments d'actuació, el desenvolupament d'aplicatius informàtics de gestió i control i impartint cursos de formació a les persones afectades.

Quant a la infraestructura de control, el grup disposa de:

d'interès establint directrius generals sobre la manera de procedir i el canal de comunicació que cal utilitzar. L'any 2009, el Reglament Intern de Conducta s'ha modificat amb la finalitat d'actualitzar i incorporar noves normes de conducta.

- Normativa interna de gestió de la informació privilegiada en el grup.
- Normativa de comunicació d'operacions sospitoses d'abús de mercat.
- Política de conflictes d'interès amb la qual s'identifiquen els diferents tipus de conflictes en què es pot incórrer i el procediment de prevenció, gestió i comunicació d'aquests conflictes.
- Polítiques MIFID: política d'execució i gestió d'ordres, política d'exteriorització i política de salvaguarda d'instruments financers.

Comitè d'Ètica Corporativa

El Comitè d'Ètica Corporativa, presidit per l'interventor general, és l'òrgan de control i seguiment que vetlla pel compliment en el grup de les normes de conducta del mercat de valors i del codi general de conducta. La Direcció de Compliment Normatiu és el braç operatiu d'aquest comitè, que actua per delegació expressa, gestionant i controlant directament els riscos de compliment associats.

Polítiques i procediments

- Reglament intern de conducta en l'àmbit del mercat de valors aprovat pel Consell d'Administració que pretén facilitar, a les persones afectades, el coneixement i l'aplicació de les normes de conducta sobre mercats de valors. S'hi desenvolupen conceptes com ara informació privilegiada, manipulació de preus, àrees separades o conflictes

Sistemes de rastreig i control

- Sistema per detectar operacions sospitoses d'abús de mercat (manipulació de preus o informació privilegiada). Aquestes operacions són analitzades i, si cal, es comuniquen d'acord amb la legislació vigent a la Comissió Nacional del Mercat de Valors.
- Sistema interactiu per gestionar el compliment del Reglament intern de conducta a través del qual es detecten i gestionen els possibles incompliments.
- Programa de control per vigilar el correcte ajust del grup als requeriments de protecció als inversors inclosos a la Llei del mercat de valors com a transposició a la legislació espanyola de la directiva MIFID.

i Formació i informació

En la política de formació també s'inclou un pla de formació anual amb cursos presencials o a distància per a les àrees sensibles de detecció d'operacions sospitoses d'abús de mercat i una formació continuada en MIFID i normes de conducta del mercat de valors.

A més a més, des de final de 2009 s'han començat a emetre periòdicament butlletins especialitzats que recullen articles, notícies d'interès i casos pràctics que ajuden a sensibilitzar empleats i empleades, especialment els qui estan en contacte amb clients, sobre noves pràctiques que cal tenir en compte.

Dins del marc de les accions formatives de 2009, destaca la col·laboració de la Direcció de Compliment Normatiu en la sessió formativa organitzada pel Banc d'Espanya en matèria d'abús de mercat i adreçada a un conjunt d'institucions reguladores europees.



1.4 Establiment en països off-shore

Seguint els principis recomanats pel Banc d'Espanya en la seva Memòria anual de Supervisió Bancària de 2003 en matèria de control i supervisió d'establiments off-shore, la Direcció de Compliment Normatiu elabora cada any un informe sobre els establiments off-shore amb l'objectiu de posar en coneixement del Consell d'Administració de Banc Sabadell el grau de compliment de les normatives referents al control intern de les activitats realitzades pels establiments esmentats, així com d'aquells riscos legals i de reputació en els quals puguin estar incorrent.

El 31 de desembre de 2009, el grup Banc Sabadell només manté BancSabadell d'Andorra com a filial operativa en un país off-shore i destaca el rigor en el compliment dels alts estàndards de control fixats.

1.5 Protocol d'aprovació de nous productes

La Direcció de Compliment Normatiu intervé també en el procés de disseny i aprovació de nous productes per garantir que tots els que es comercialitzen s'ajusten a la normativa vigent en matèria de prevenció de blanqueig de capitals i bloqueig al finançament del terrorisme, de protecció a l'inversor (MIFID), de transparència i protecció de dades.

1.6 Transparència

Per al grup Banc Sabadell és primordial mantenir en les seves relacions amb la clientela uns alts estàndards de transparència i unes bones pràctiques financeres, per a la qual cosa té establerts els mecanismes adequats per garantir que els productes i serveis que s'ofereixen s'ajusten en tot moment a les disposicions legals i reguladores de la seva activitat, en particular les que es refereixen a la transparència. Destaca, així:

- Normativa de transparència del Banc d'Espanya o l'equivalent d'altres supervisors en funció del tipus de producte (CNMV, Direcció General d'Assegurances i Plans de Pensions).
- Codi de conducta: "En el procés de venda de qualsevol producte, cal oferir al client tota la informació rellevant per a una adequada presa de decisions."
- Protecció dels inversors en la contractació o adquisició d'instruments financers
- Control de la publicitat des d'un punt de vista normatiu, ètic i de transparència.

No s'ha registrat cap sanció per incomplir algun requeriment pel que fa a publicitat.



1.7 Protecció de dades personals

La Direcció de Compliment Normatiu participa activament en el comitè de LOPD per fer seguiment i control de la correcta implantació de la Llei de protecció de dades al grup Banc Sabadell.

El grup Banc Sabadell disposa d'una normativa específica i de procediments interns i mecanismes per assegurar els més alts nivells de privadesa i protecció de dades dels seus clients.

Veure  en Banc Sabadell i els seus clients (4).

2 Pràctiques anticorrupció

El terme corrupció s'utilitza per referir-se a l'oferiment o la recepció de qualsevol obsequi, invitació, pagament, recompensa o altres beneficis oferts o acceptats per col·laboradors comercials o càrrecs públics amb l'objectiu d'obtenir o conservar negocis, influir en decisions o actuacions governamentals o induir qualsevol persona a cometre conductes il·lícites o deshonestes.

El Codi general de conducta estableix el marc i els principis d'actuació per prevenir pràctiques d'aquest tipus, que són concretades en les diferents normes voluntàries implantades en els diversos àmbits més sensibles. Paral·lelament, s'han establert sistemes de detecció d'indícis de corrupció, per exemple, tots els empleats tenen a disposició seva, davant indicis o sospites de corrupció, un canal de comunicació directe i confidencial amb el Comitè d'Ètica Corporativa.

A continuació es resumeixen les normes principals:



Aspectes clau de les pràctiques

- **Obsequis de clients.** La normativa interna sobre gestió de conflictes d'interès preveu que s'ha de rebutjar qualsevol obsequi, contrapartida o benefici personal de qualsevol tipus que sigui ofert per un client i que pugui limitar o condicionar la capacitat de decisió.
- **La política d'acceptació de clients** es fonamenta en l'establiment de relacions comercials basades en la comunicació transparent i en el coneixement del client i de les seves activitats econòmiques.
- **L'accés a les dades de clients** només es pot justificar per motius professionals i cal respectar en tot moment la normativa interna sobre protecció de dades.
- **Política general de conflictes d'interès.** Defineix els possibles conflictes (vinculacions econòmiques i relacions familiars) que es poden produir i el procés de gestió per evitar perjudicar alguna de les parts en el moment de decisió.

anticorrupció del grup Banc Sabadell

Proveïdors

- **Política i processos de compres.** Garanteixen un procés de contractació de proveïdors, transparent, honest i obert donant oportunitats a proveïdors alternatius
- **Política d'obsequis de proveïdors del codi de conducta.** Preveu que s'ha de rebutjar qualsevol obsequi, contrapartida o benefici personal de qualsevol tipus que sigui ofert per un proveïdor i que pugui limitar o condicionar la capacitat de decisió.

Empleats

- **Reglament intern de conducta en l'àmbit de Mercat de Valors.** Preveu que els empleats no faran ni promouran conductes que comportin la utilització o la transmissió d'informació privilegiada. Regula el comportament dels empleats en tots aquells àmbits relacionats amb valors.
- **Política d'acceptació de clients**
- **Política d'obsequis**

ONG i fundacions

- **Política d'acció social.** Es fan donacions a fundacions i institucions de prestigi reconegut o per a projectes amb una clara intenció social i cultural. Tots els projectes estan valorats per un comitè o una comissió, d'acord amb criteris objectius establerts en la norma interna del banc.

Funcionaris

- **El codi de conducta** preveu que cal evitar qualsevol conducta que pugui ser interpretada erròniament com un intent d'obtenir contrapartides indegudes.

Partits polítics

No es finança o es fan donacions a partits polítics.

Consellers

El Reglament intern de conducta preveu que els consellers no faran ni promouran conductes que impliquin la utilització o la transmissió d'informació privilegiada.

3 Altres riscos vinculats a l'activitat

Banc Sabadell disposa d'una clara estructura organitzativa de gestió i control de riscos i d'una precisa delimitació de responsabilitats, que es poden consultar tant a l'Informe anual com a l'Informe de Govern Corporatiu.

A continuació es resumeixen alguns dels riscos d'especial rellevància en el context de la Responsabilitat Social Corporativa.

Sobreendeutament

Transmetre als seus clients de manera clara quins són els riscos associats als productes i serveis que els ofereixen, de manera que els clients comptin amb tota la informació necessària per comprendre aquests riscos i poder decidir en conseqüència, constitueix una pràctica essencial en l'activitat.

La responsabilitat en el finançament, des de la perspectiva de l'educació financera i el sobreendeutament dels clients és un afer rellevant dins del sector financer. Banc Sabadell ha desenvolupat uns sistemes de concessió de risc i del seu seguiment que són els instruments adequats per evitar perjudicis tant al banc com als mateixos clients.



Educació
financiera



Evitar el
sobreendeutament
dels clients



Responsabilitat
en el finançament

Control de riscos

Riscos ambientals i socials en el finançament de projectes

Banc Sabadell té el compromís d'avaluar i prendre en consideració els riscos socials i ambientals de les operacions de *project finance* i, per tant, concedir crèdits només per a aquells projectes que puguin acreditar l'adequada gestió dels seus impactes socials i ambientals.

Veure  en Banc Sabadell i medi ambient (3.5).

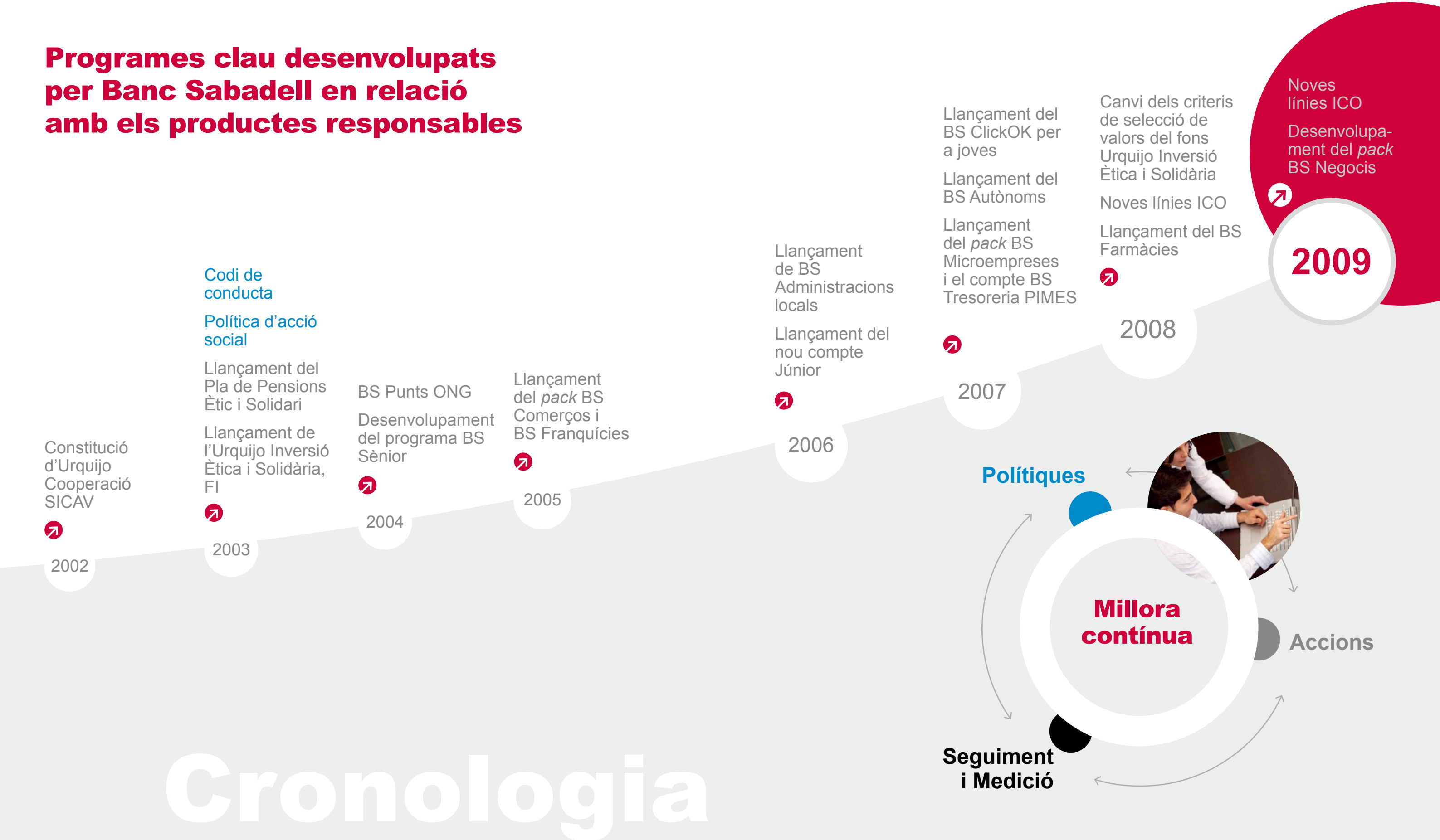




Productes responsables

1. Solucions financeres
2. Convenis i línies de finançament
3. Productes d'inversió
4. Productes i serveis amb caràcter ambiental

Programes clau desenvolupats per Banc Sabadell en relació amb els productes responsables



09



Programes clau desenvolupats per Banc Sabadell en relació amb els productes responsables **el 2009**

Objectius

- Desenvolupar noves solucions socialment responsables, enfocades a segments concrets de la societat

Avenços

- Banc Sabadell ha desenvolupat el pack BS Negocis, que complementa l'oferta existent i ofereix de manera integrada una millor cobertura de les necessitats de comerços, franquícies, autònoms i microempreses.

2010



Objectius

- Continuar millorant en l'oferta de productes socialment responsables, especialment els destinats a grups específics.

Banc Sabadell entén que la responsabilitat social corporativa no només tracta d'evitar impactes negatius, sinó que també integra positivament en la gestió i en les actuacions empresarials l'assumpció de valors socials i mediambientals en aquells aspectes que estan relacionats amb la raó de ser de cada empresa en cada sector concret.

Banc Sabadell integra de manera voluntària els principis de la responsabilitat social dins la seva estratègia empresarial i els seus valors corporatius, tot plegat amb l'objectiu de generar valor sostenible en les dimensions, econòmica, social i mediambiental.

Així, la missió de Banc Sabadell és oferir les millors solucions bancàries i financeres als clients.

L'equip de professionals que conforma l'entitat treballa dia a dia per poder oferir productes i serveis d'alta qualitat dissenyats especialment per als destinataris per, així, poder satisfer les seves necessitats reals i enfortir les seves capacitats. Per fer-ho és imprescindible el coneixement del mercat, la formació del personal i dels clients, el diàleg amb els destinataris i la cooperació amb organitzacions socials, institucions i agents locals.

“Prestar serveis és, en essència, cuidar dels altres. La cura no es pot exercir imposant les exigències pròpies, sinó ajudant l'altre segons els seus desitjos i projectes.”

**Extracte del Codi
de conducta**

Missió de Banc Sabadell

Oferir les millors solucions bancàries i financeres als clients.

Valors corporatius

- Treball en equip
- Voluntat de servei
- Proximitat
- Adaptabilitat
- Orientació comercial
- Innovació
- Professionalitat
- Ètica i responsabilitat social
- Austeritat
- Prudència

1

Solucions financeres

Banc Sabadell centra els esforços a innovar i desenvolupar solucions financeres responsables que aportin solucions a les necessitats, tant de particulars com de professionals, i contribueixin al desenvolupament sostenible.

1.1 Solucions financeres per a particulars

Banc Sabadell ofereix una sèrie de solucions financeres que aporten valor amb l'objectiu d'integrar les necessitats de la comunitat. Així doncs, Banc Sabadell trasllada a la societat la seva voluntat d'integrar tots els perfils socials en forma de solucions adaptades.



Per als júnior

BS Júnior: El compte d'estalvi per als més petits

Compte d'estalvi sense cap cost dirigit a nens menors de 14 anys. Porta associat una llibreta amb la qual els menors podran familiaritzar-se amb la utilitat d'administrar els seus diners. Banc Sabadell ofereix periòdicament la possibilitat de regalar als petits de la casa les seves primeres accions de Banc Sabadell en condicions especials (BS Júnior accionista).



Per als joves

ClickOK: El compte jove

Compte corrent dirigit a joves entre 14 i 25 anys, sense comissions i amb una bona rendibilitat.

Comunicacions trimestrals amb informació sobre productes financers i no financers.

Portal web específic del programa ClickOK: www.bsclickok.com

Condicions especials en serveis financers



- BS Mòbil i BS Online gratuïts
- Compte habitatge
- Hipoteca jove
- Entitat col·laboradora de la renda bàsica d'emancipació
- Compte Projecte
- Crèdit estudis i crèdit Máster
- Crèdit informàtic
- Crèdit ClickOk per al que vulguis
- Autorenting clickOK
- Targeta de dèbit personalitzada gratuïta

Descomptes i ofertes especials en serveis no financers



- Descomptes en paquets de vacances i en hotels
- Oferta de lloguer de motos
- Descomptes en cursos per Internet
- Descomptes en acadèmies d'idiomes
- Tarifes reduïdes en oci



 Per als sèniors
BS Sènior: Un programa ple d'avantatges

Programa per a majors de 55 anys amb serveis financers propis i altres serveis especials.

Comunicacions trimestrals amb informació sobre productes financers i no financers..

Telèfon i portal web específics del programa sènior: 902 121 521 / www.infosenior.es

 Condicions especials en serveis financers

- Avançament del dia de cobrament de la pensió
- Préstec en condicions especials
- Domiciliació de la pensió i de rebuts gratuïta
- Targeta de dèbit BS Card gratuïta
- Targeta de crèdit Visa Classic gratuïta el primer any
- Banca a distància i BS Mòbil gratuïts
- Assegurança d'accidents de fins a 6.000 euros gratuïta per tenir domiciliada la pensió

 Descomptes i ofertes especials en serveis no financers

- Descomptes en viatges i hotels
- Descomptes o detalls especials en una selecció de restaurants
- Servei de reformes i reparacions a casa; 3 hores de mà d'obra i desplaçament gratuïts en cas d'urgències
- Descomptes en esport, telefonia, fotografia, formació, gastronomia, clíniques oftalmològiques, clíniques de bellesa, clíniques odontològiques, etc.
- Descomptes en tallers mecànics i de lloguer de cotxes
- Consultori legal i consultori de salut
- Recursos de multes
- Ajuda a domicili
- Informació 24 hores sobre qualsevol tema (actualitat, temps, viatges...)
- Subscripció a revistes a preus especials
- Servei d'enviament de flors i bombons

 Per als estrangers residents
Solbank: la marca dels estrangers residents a Espanya

Solbank és una marca de Banc Sabadell que té com a objectiu principal satisfer les necessitats individuals d'aquelles persones que, sense ser espanyoles, resideixen temporalment o permanentment a Espanya. Solbank ofereix productes i serveis adaptats a les necessitats dels estrangers tot posant un èmfasi especial a oferir solucions a l'hora de comprar un habitatge, traslladar-se a un país estranger, etc.

Amb un equip format per persones de diverses nacionalitats, Solbank es distingeix per l'adaptació lingüística al perfil del client; el seu alt grau d'atenció especialitzada es veu complementat amb un servei de banca a distància multilingüe per telèfon i també per Internet.

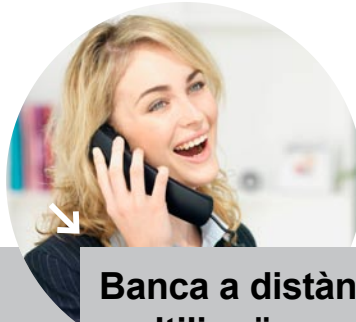
Xarxa d'oficines, telèfon i portal web específics de Solbank: 902 343 999 / www.solbank.com



Adaptació lingüística



Atención especialitzada



Banca a distància multilingüe per telèfon i també per internet

1.2 Solucions financeres
per a professionals

Banc Sabadell ofereix una sèrie de solucions financeres que aporten valor amb l'objectiu d'integrar les necessitats professionals de la comunitat.

Banc Sabadell ha continuat, durant l'any 2009, en la línia estratègica d'acompanyar les empreses i els empresaris que desitgen ser cada vegada més competitius i crear valor a la societat actual. Un objectiu fonamental de Banc Sabadell és ajudar-los a iniciar i desenvolupar els projectes empresarials que desitgen portar a terme, especialment en l'entorn econòmic actual.

Amb aquesta finalitat, i atès que l'exercici de 2010 seguirà possiblement afectat per aquestes circumstàncies desfavorables, Banc Sabadell està aplicant tots els seus esforços a desenvolupar noves solucions financeres que aportin valor a un col·lectiu tan ampli i important com són els comerços, tant els independents com els integrats en xarxes de franquícia, els autònoms i les petites empreses. Per això, el gener del 2010, el grup llança un nou pack BS Negocis, que complementa l'oferta existent i ofereix de manera integrada una millor cobertura de les necessitats d'aquests col·lectius.

BS Negocis ofereix de manera integrada una millor cobertura de les necessitats de comerços, autònoms i petites empreses

 Comerços i franquícies

BS Comerços i BS Franquícies són dos *packs* de productes financers i serveis dissenyats especialment per agilitzar les gestions del dia a dia, tant les personals com les del seu negoci.

 Condicions especials en serveis financers

- Compte a la vista remunerat i sense comissions
- Pòlissa de crèdit sense comissió per no disposició
- Terminal punt de venda en condicions competitives
- Descompte permanent a BS Protecció Comerços
- Finançament per als clients del negoci
- Ofertes per a empleats i empleades

 Descomptes i ofertes especials en serveis no financers

Els titulars d'un compte BS Comerços o BS Franquícies disposen del servei Solucions Immediates, al qual poden trucar sempre que necessitin recórrer una multa, fer una consulta legal, llogar un vehicle... Tindran a la seva disposició un equip de professionals que sabran com ajudar-lo.



 Emprenedors

El **pack BS Microempreses** és un compte a la vista amb tarifa plana que inclou serveis financers i no financers i que permet cobrir les necessitats habituals d'aquells que decideixen emprendre un negoci.

 Condicions especials en serveis financers

- Tarifa plana en operativa i serveis
- Retribució del compte en funció del saldo
- Finançament de circulat amb un sol contracte

 Descomptes i ofertes especials en serveis no financers

- Un servei d'assessoria jurídica especialitzada en microempreses

 Autònoms

BS Autònoms Plus integra en un mateix paquet productes i serveis en condicions preferents per facilitar el seu dia a dia, incloent una assegurança per protegir els ingressos dels autònoms davant de qualsevol imprevist.

 Condicions especials en serveis financers

- Compte corrent a la vista amb remuneració i sense comissions
- Finançament de circulat amb un sol contracte
- Lísing per finançar vehicles i maquinària
- BS Protecció Subsidi, assegurança que garanteix una indemnització en cas de malaltia o accident o retirada del permís de conduir

 Descomptes i ofertes especials en serveis no financers

- Servei Legalitas Autònoms 24 hores

Novetat BS Negocis

BS Negocis és un *pack* de productes i serveis dissenyat especialment durant el 2009 i que, en el moment de publicar aquesta memòria, Banc Sabadell comercialitza amb la finalitat de facilitar a autònoms, comerços minoristes (inclosos els de restauració), franquícies, despatxos professionals i microempreses solucions individualitzades i específiques per al seu dia a dia.

 Condicions especials en serveis financers

- Compte corrent a la vista remunerat i sense comissions
- Pòlissa de crèdit exclusiva per a negocis en condicions especials i sense comissió per no disposició
- Terminal punt de venda en condicions molt competitives
- Ingrés de xecs i emissió de transferències via BS Online sense comissions
- Gestió de cobrament de rebuts en suport magnètic en condicions preferents
- Importants descomptes en la contractació de BS Protecció Comerços i Oficines i Protecció Empreses

 Descomptes i ofertes especials en serveis no financers

- Canal Negocis que permet beneficiar-se d'importants descomptes i ofertes exclusives relacionades amb la seva activitat professional, personal i d'oci
- Assistència jurídica telefònica d'ARAG sobre qualsevol tema relacionat amb l'activitat professional 24 hores al dia, 365 dies a l'any; a més a més, descomptes entre el 20% i el 50% a la xarxa de despatxos



1.3 BS Punts a ONG

Els BS Punts són punts que Banc Sabadell regala als clients, tant particulars com professionals, en agraïment a la seva confiança per utilitzar els seus productes i serveis. Els clients poden canviar aquests punts per una àmplia gamma de regals o bé transformar-los en donatius a ONG.

Cada any s’actualitza la secció de solidaritat del catàleg amb projectes nous, d’acord amb les necessitats de les ONG col·laboradores. L’any 2009 es van realitzar donacions per un import de 17.155,35 euros, que s’han destinat, per decisió dels clients, als projectes següents:



Perquè l’ajuda arribi sempre a temps: Donació al Fons d’Ajudes per a Emergències de Creu Roja.
Pel futur de nens i joves en situació de risc: Creu Roja desenvolupa una acció preventiva cap a nens i joves d’entorns desestructurats i en situació d’alt risc.

República Dominicana: reducció de la vulnerabilitat davant els desastres naturals: Intermón té a la República Dominicana l’objectiu de constituir comitès comunitaris d’emergències.
Txad: emergència Darfur: Amb la col·laboració rebuda, Intermón treballa per assegurar la vida de milers de desplaçats i refugiats sudanesos.



Somàlia: ajuda als damnificats de Jowhar: Metges Sense Fronteres porta assistència mèdica i humanitària a la població de Jowhar, a Somàlia.
Níger: lluita contra la malnutrició infantil a Madaoua: Mitjançant la distribució d’alimentació terapèutica, Metges Sense Fronteres lluita contra la malnutrició infantil a Madaoua, Níger.

SOS NÍGER: Programa que contribueix al control de la malnutrició de nens i nenes.
Units per la infància, units contra la sida: L’UNICEF ajuda a prevenir la transmissió d’aquesta malaltia entre mare i fill i a protegir els nens i nenes afectats.



Atenció primària de salut a Angola i Moçambic: Amb l’ajuda rebuda, Medicus Mundi podrà reforçar el sistema sanitari d’aquests països.



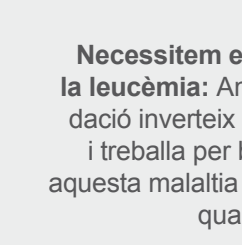
Promoció de la salut maternoinfantil en determinades àrees del Tercer Món: Amb les aportacions a aquest projecte, Matres Mundi contribueix a millorar l’assistència perinatal.



Tractaments i intervencions quirúrgiques a Moçambic: Aquest programa té com a objectiu millorar l’atenció oftalmològica a la província d’Inhambane, a Moçambic.



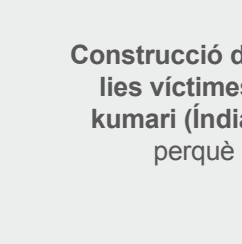
Tornem el futur als ciutadans d’Àfrica canalitzant recursos econòmics des dels països rics: “1 euro donat aquí és 1 euro que arriba a Àfrica”. Umbele treballa en l’escolarització de nens, en la promoció de la dona, en el foment de micronegocis i en l’atenció a refugiats de guerra.



Necessitem el teu suport per vèncer la leucèmia: Amb l’ajuda de tots, la fundació inverteix en investigació científica i treballa per buscar una curació per a aquesta malaltia i proporcionar una millor qualitat de vida als pacients.



Acosta’t tu també: La Fundació Catalana Síndrome de Down treballa per millorar la qualitat de vida de les persones amb síndrome de Down i altres discapacitats intel·lectuals.



Construcció d’habitatges per a famílies víctimes del tsunami a Kanyakumari (Índia): Mans Unides treballa perquè 5.200 famílies sense llar trobin una esperança.



Medicaments per a nens i nenes amb càncer en famílies amb ingressos baixos: Amb les col·laboracions rebudes, Ayuda en Acción podrà facilitar a 174 nens i adolescents amb càncer els medicaments necessaris per a les sessions de quimioteràpia

2 Convenis i línies de finançament

Banc Sabadell participa activament en l'assessorament i la promoció de les solucions financeres més adequades per a cada client. Per això, l'entitat ha incrementat aquest any els acords d'adhesió a convenis estatals i autonòmics amb l'objectiu de donar solució a les necessitats concretes de finançament de particulars i empreses. De manera complementària, Banc Sabadell acudeix freqüentment a taules rodones i sessions organitzades per associacions empresarials i gremials amb la finalitat de donar a conèixer el millor finançament per a cada sector dins l'àmbit de convenis.

A continuació fem un resum dels principals convenis subscrits.

Línies ICO

L'Institut de Crèdit Oficial disposa de diverses línies de finançament la finalitat de les quals és impulsar i donar suport a les inversions productives de les empreses espanyoles. L'any 2009, Banc Sabadell ha subscrit totes les noves línies formalitzades per l'ICO destinades a finançar actius fixos que ajudin a millorar la productivitat de les empreses, pimes i autònoms, així com línies destinades a segments d'activitat concrets, com ara turisme, immobiliari, etc. A banda de les línies oficials, en l'àmbit estatal, Banc Sabadell també subscriu nombrosos acords amb organismes oficials de finançament autonòmic.

Banc Sabadell ha subscrit durant el 2009 les línies de crèdit següents:

Particulars

Pla Avanza 2007-2010: impulsa la incorporació de les tecnologies de la informació i de les comunicacions.

ICO Pla VIVE 2008-2010: línia que persegueix la renovació de vehicles turisme.

ICO Moratòria Hipoteca 2009-2010: destinada a titulars d'un préstec hipotecari sobre el seu habitatge habitual.

Autònoms, pimes i empreses

ICO Pime 2009 / ICO Moratòria Pimes 2009: línies que donen suport, en condicions preferents de finançament, als autònoms i pimes.

ICO Emprenedors 2009: per a microempreses de nova creació i autònoms que inicien una nova activitat.

ICO Creixement Empresarial 2009: finança en condicions preferents i subvencionades les mitjanes i grans empreses espanyoles..

ICO Liquiditat Pime 2009 / ICO Liquiditat Mitjanes Empreses 2009: financen la dotació de capital circulant davant una situació transitòria de restricció del crèdit.

ICO Avançaments Empreses i Autònoms amb Entitats Locals 2009

Pla Avanza 2007-2010: Impulsa la incorporació de les tecnologies de la informació i de les comunicacions.

ICO Pla VIVE 2008-2010: línia que persegueix la renovació de vehicles turisme.

ICO Internacionalització 2009 / ICO-ICEX: facilita el suport financer a la internacionalització de les empreses espanyoles.

ICO- Societats de garantia recíproca (SGR): com a novetat d'aquest any, existeixen quatre línies ICO, englobades en el Pla de Foment Empresarial 2009, que permeten oferir un preu més baix quan la garantia s'amplia a través d'una SGR. Les SGR són societats mercantils que tenen caràcter mutual i que atorguen avals a favor dels seus socis: pimes, autònoms i professionals.

Sectors específics

ICO Indústries Culturals 2009

ICO Transport 2008-2009

ICO VIVE Autobusos 2009

ICO Millora de la competitivitat dels sectors manufacturers 2009

ICO-ICAA Producció Cinematogràfica 2009

ICO Drassanes 2009

ICO Habitatge 2009

ICO Equipament de Parcel·les 2009

ICO Futur E 2009

ICO Renove Turisme 2009

ICO Turisme Tram Públic 2009



Línia BS-BEI Pimes 2009-2010

Banc Sabadell ha subscrit l'any 2009 la línia llançada per a les pimes pel Banc Europeu d'Inversions amb l'objectiu de fomentar els projectes en inversions productives. Per això, finança tant les inversions com les despeses en què s'hagi incorregut en el context del desenvolupament de les pimes. Com a novetat d'aquest any, a més a més de l'adquisició d'actius materials (excepte la compra de terrenys), també es poden finançar béns usats.



Línies CDTI

El Centre per al Desenvolupament Tecnològic Industrial (CDTI) és una entitat pública empresarial, depenent del Ministeri de Ciència i Innovació, que promou la innovació i el desenvolupament tecnològic de les empreses espanyoles. Aquesta entitat canalitza les sol·licituds de finançament i suport als projectes d'R+D+I d'empreses espanyoles en els àmbits estatal i internacional amb l'objectiu de contribuir a la millora del nivell tecnològic de les empreses espanyoles. Banc Sabadell és una de les quatre entitats financeres col·laboradores del CDTI, amb el qual ha subscrit las línies Prefinançament CDTI+i+d+i i la CDTI Innovació tecnològica.

3

Productes d'inversió

3.1 Inversions socialment responsables (ISR)

En el context de la responsabilitat social corporativa, Banc Sabadell ofereix als seus clients dos productes d'inversió socialment responsable que tenen en compte criteris de desenvolupament sostenible tant des del punt de vista ambiental com social: el fons Urquijo Inversió Ètica i Solidària, FI i la societat Urquijo Cooperació S.I.C.A.V., S.A.

El desenvolupament d'aquest estil d'inversió persegueix promoure un comportament més responsable per part de les empreses i és un mecanisme de millora de la societat, del respecte als drets humans i del medi ambient.



Urquijo Cooperació
S.I.C.A.V.



Urquijo Inversió
Ètica i Solidària, FI

Urquijo Inversió Ètica i Solidària, FI

Urquijo Inversió Ètica i Solidària, FI és un producte socialment responsable procedent del catàleg de Banco Urquijo. Aquest fons es comercialitza des de l'any 2004 i gestiona, a finals de l'exercici de 2009, més de 4 milions d'euros.

El fons té un caràcter ètic i invertirà en títols de renda fixa i variable d'empreses que combinin una sòlida situació financera i unes bones perspectives de rendibilitat amb valors ètics i socials (vinculats a àmbits de la justícia social, el desenvolupament econòmic, la pau i el medi ambient).

Té, al seu torn, un caràcter solidari, ja que cedeix un percentatge de les comissions de gestió ingressades a projectes solidaris.

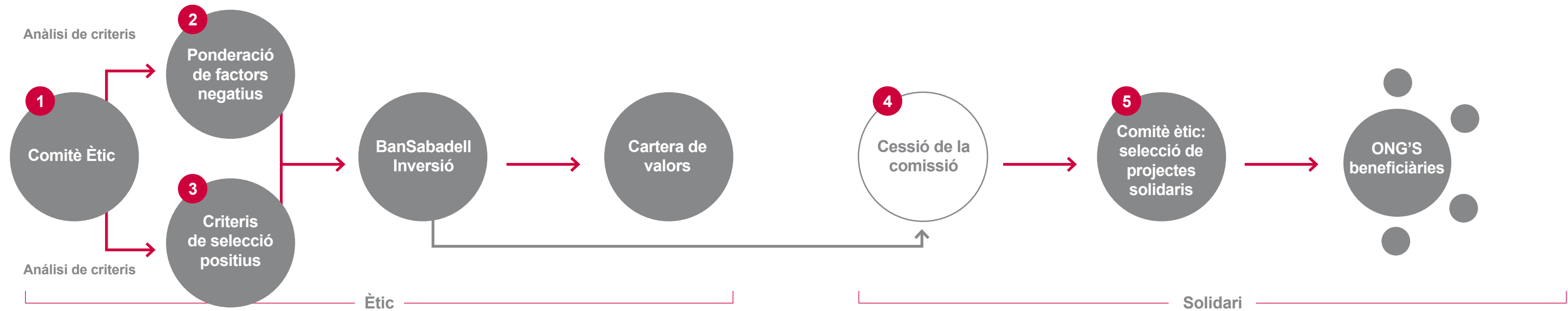
L'objectiu primordial de la inversió d'Urquijo Inversió Ètica i Solidària, FI és la preservació de capital en qualsevol entorn de mercat. La recuperació dels mercats en aquest any ha permès una millora considerable en la rendibilitat del fons (propera al 20% fins al novembre), cosa que ha servit per donar un impuls a la comercialització d'aquest producte.



Urquijo Inversió Ètica i Solidària, FI

Característiques de la inversió	ètica i solidària	Supervisió dels criteris de selecció de valors	Comitè Ètic
Gestora	BanSabadell Inversió	Comissió cedida en % sobre el patrimoni	0,35%
Comercialitzadora	Banco Urquijo, Banc Sabadell	Import de la comissió cedida el 2009 corresponent a l'exercici de 2008	42.314,36 euros
Patrimoni	4.078.925,27 euros	ONG beneficiàries de la comissió de gestió corresponents a l'exercici de 2008 cedida el 2009	
Nombre de partícips/accionistes	178	Fundació Pare Garralda, Acció contra la Fam, Ajuda en Acció, Fundació Codespa	
Vocació	global	ONG beneficiàries de la comissió de gestió corresponents a l'exercici de 2009 que se cedirà el 2010	
Criteris de selecció	negatius i positius	Càrites Espanyola, Entreculturas	
*dades a 31.12.2009			

Procés d'inversió del fons Urquijo Inversió Ètica i Solidària



Ètic

El fons té un caràcter ètic i invertirà en títols de renda fixa i variable d'empreses que combinin una sòlida situació financera i unes bones perspectives de rendibilitat amb valors ètics i socials.

1 Comitè Ètic

La selecció dels valors en els quals inverteix va a càrrec del Comitè Ètic del fons, format per experts independents procedents del sector universitari de les fundacions. És l'encarregat d'aplicar sobre un univers de selecció de valors de renda fixa i renda variable, els criteris de selecció positiva i els factors de ponderació negatius, delimitant la cartera de valors en els quals finalment invertirà el fons Urquijo Inversió Ètica i Solidària, FI.

2 Ponderació de factors negatius

S'exclouen de l'univers d'inversió les empreses que:

- a) Atemptin contra el desenvolupament integral de l'home, la justícia i la pau al món.
- b) Vulnerin els drets humans fonamentals.
- c) Realitzin pràctiques contràries a la salut pública.
- d) Fabriquin i distribueixin armament.
- e) Fabriquin i distribueixin tabac.
- f) Realitzin manipulació genètica humana.
- g) Elaborin productes i realitzin serveis que atemptin contra la vida i la dignitat humana.
- h) Propiciïn l'explotació infantil.
- i) Amb una activitat contrària a la protecció i la conservació del medi ambient.

3 Criteris de selecció positius

L'any 2008 es van agregar criteris positius per a l'establiment de l'univers d'inversió per així contribuir a promoure les inversions en empreses socialment responsables. Per a la selecció dels títols, tant de renda fixa com renda variable, amb valors ètics i socials que componen la cartera del fons s'escullen les millors empreses en compliment d'ISR, que estan representades en l'índex FTSE4GOOD. Aquestes són les que tenen uns estàndards més alts en responsabilitat social, ètica i mediambiental.

Ètic



Solidari

El fons té, al seu torn, un caràcter solidari, ja que cedeix un percentatge de les comissions de gestió ingressades a projectes solidaris.

4 Cessió de la comissió

La gestora Bansabadell Inversió cedeix una comissió del 0,35% sobre el patrimoni a institucions sense ànim de lucre i organitzacions no governamentals.

5 Comitè ètic: selecció de projectes solidaris

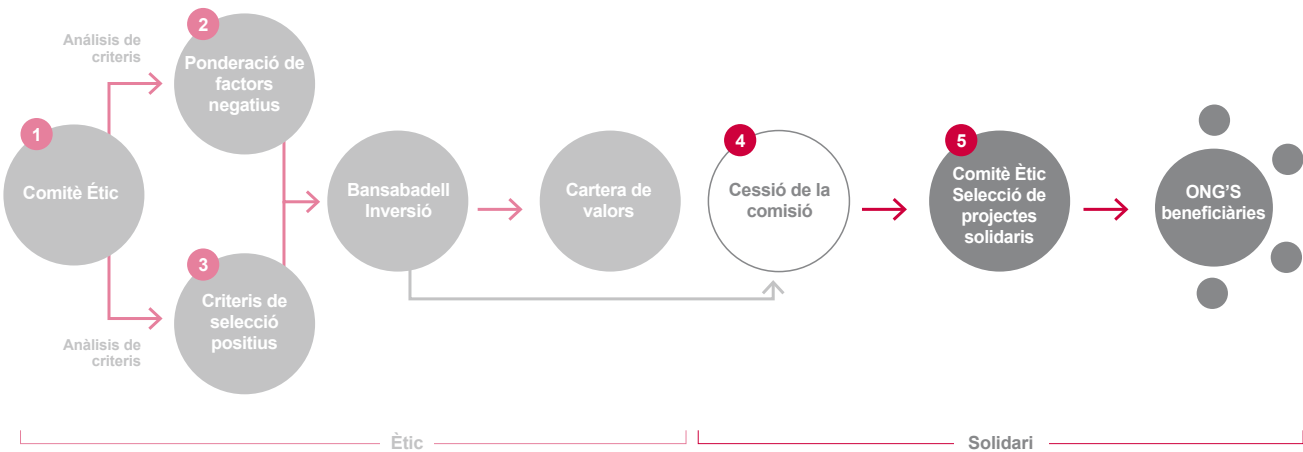
El comitè ètic decideix anualment sobre els projectes destinataris de l'import econòmic cedit per la gestora. L'import de la cessió de la comissió del 0,35% sobre el patrimoni corresponent a l'exercici de 2008 ha estat de 42.314,36 euros i s'ha repartit al 25% entre quatre projectes solidaris:

- **Fundació Pare Garralda** construirà una llar per a immigrants reclusos a Espanya.
- **Acció contra la Fam** té com a projecte la millora de les condicions de vida de les comunitats indígenes mitjançant millores en les conduccions i proveïment d'aigua per al cultiu i el consum humà a Colòmbia.
- **Ajuda en Acció** construirà i equiparà dues aules de preescolar a Cutervo, Perú.

- **Fundació Codespa** portarà a terme la creació d'empreses de crèdit comunal en comunitats rurals indígenes d'Alta Verapaz, Guatemala.

El mes de gener de 2009 es va publicar a la pàgina web de la CNMV un fet rellevant relatiu a Urquijo Inversió Ètica i Solidària, F.I. segons el qual, a partir de l'1 de gener del mateix any, els beneficiaris de la part de la comissió de gestió que BanSabadell Inversió, S.A., S.G.I.I.C., Societat Unipersonal cedeix a causes solidàries són, a parts iguals entre Càritas Espanyola i Entreculturas. Els projectes concrets que es finançaran amb càrrec a aquests imports se seleccionaran en la pròxima reunió del Comitè Ètic.

Solidari



Durant l'any 2009, les organitzacions beneficiàries dels projectes finançats el 2008 han informat a Banc Sabadell del desenvolupament d'aquests projectes i també han enviat imatges en les quals es poden apreciar els resultats que ja s'estan obtenint:



Acció contra la Fam
Programa finançat l'any 2008 per a l'atenció i la prevenció de la desnutrició aguda de nens a Mali.



Ajuda en Acció
Projecte finançat l'any 2008 per a l'adquisició d'una unitat mòbil d'atenció integral a persones amb problemes auditius a Hondures



Fundació Codespa
Pla finançat l'any 2008 per a la d'ajuda a la microempresa i la petita empresa a Bolívia.

Urquijo Cooperació SICAV

Urquijo Cooperació SICAV és la primera SICAV ètica i solidària posada en marxa a Espanya l'any 2002. Es comercialitza a través de la xarxa de Banco Urquijo i el seu patrimoni el novembre de 2009 és superior als 10 milions d'euros.

L'objectiu d'inversió d'Urquijo Cooperació és la preservació de capital en qualsevol entorn de mercat. La seva política d'inversió conservadora fa que el pes de la renda variable no superi, en condicions normals, el 25% de la cartera. En situacions adverses per als mercats financers, la SICAV contempla la possibilitat d'invertir la totalitat del seu patrimoni en actius monetaris.

Donat el seu caràcter ètic, invertirà en títols de renda fixa i variable d'empreses que combinin una sòlida situació financera i unes bones perspectives de rendibilitat amb valors ètics i socials (vinculats a àmbits de la justícia social, el desenvolupament econòmic i la pau en el món).

La SICAV també té un caràcter solidari, ja que cedeix el 50% de la comissió de gestió (que equival al 0,60% sobre el patrimoni) a projectes relacionats amb l'ajuda humanitària i l'acció social, en especial en els àmbits de la salut, l'educació, l'alimentació i la integració.

Durant l'any 2009, i en unes condicions de mercat molt adverses, la SICAV va ser capaç d'obtenir una rendibilitat positiva del 0,52%. Donat el nou escenari de tipus d'interès anormalment baixos, i com a conseqüència del caràcter conservador d'aquesta SICAV, el mes d'abril es va prendre la decisió de reduir la comissió de gestió de l'1,70% a l'1,20%, tot mantenint però el percentatge de cessió a projectes solidaris en el 0,60%. Després d'aquesta modificació, que reforça el caràcter solidari d'aquesta SICAV, s'ha impulsat la comercialització d'aquest vehicle, amb efectes molt positius des del mes de setembre (el patrimoni s'ha incrementat en gairebé 3 milions d'euros). Amb aquests resultats, Urquijo Cooperació Sicav es consolida com un dels majors vehicles solidaris del mercat espanyol.

Les iniciatives més rellevants des del punt de vista de comercialització del producte l'any 2009 han estat la millora d'elements de màrqueting de suport a la venda, l'inici de la comercialització a través de la xarxa BS Banca Privada & Direcció de Sabadell Wealth Management, la potenciació de la comunicació publicitària del producte a través de suports i accions de màrqueting directe i Internet, la renovació de l'acord amb Fundació Lleialtat i la fidelització d'inversors i la captació de nous sota el format d'accions de relacions públiques i esdeveniments.

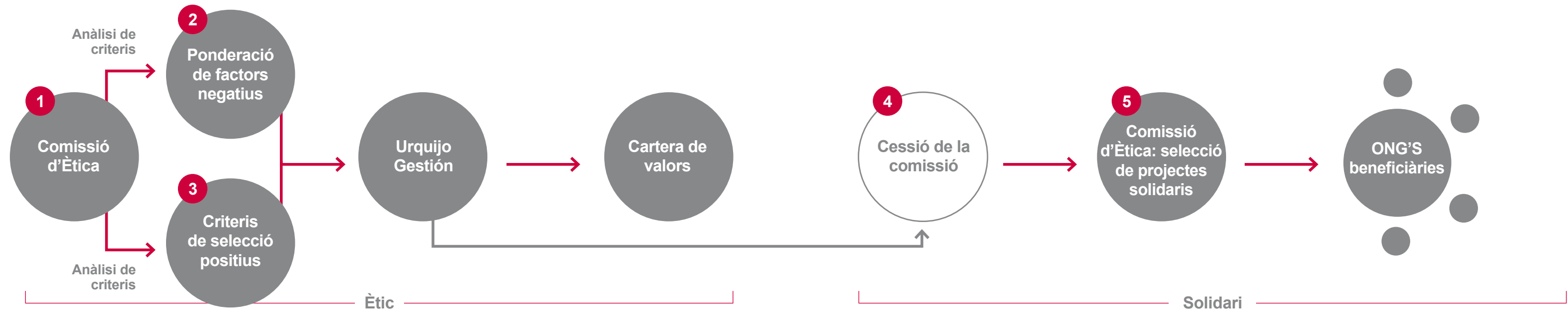
Urquijo Cooperació SICAV

Característiques de la inversió	ètica i solidària	Comissió cedida en % sobre el patrimoni	0,60%
Gestora	Urquijo Gestió	Comissió cedida el 2009 corresponent a l'exercici de 2008	52.629,70 euros
Comercialitzadora	Banco Urquijo	ONG beneficiàries de la comissió de gestió corresponents a l'exercici de 2008 cedida el 2009 Filles de la Caritat de San Vicenç Paül, Congregació Sagrats Cors, Franciscanes de la Puríssima Concepció, Fundació Privada Amics d'Émilie de Villeneuve, Nous Camins	
Patrimoni	10.089.471,85 euros		
Nombre de partícips/accionistes	155		
Vocació	global		
Criteris de selecció	negatius i positius	La Comissió d'Ètica definirà les ONG beneficiàries dels projectes al llarg de l'any 2010	
Supervisió dels criteris de selecció de valors	Comissió d'Ètica		

*dades a 31.12.2009

*dades a 31.12.2009

Procés d'inversió de la SICAV Urquijo Cooperació



Ètic

Donat el seu caràcter ètic, invertirà en títols de renda fixa i variable d'empreses que combinin una sòlida situació financera i unes bones perspectives de rendibilitat amb valors ètics i socials.

1 Comissió d'Ètica

La Comissió d'Ètica està formada per experts en la seva majoria independents procedents del sector universitari de les fundacions. A més a més, la Comissió d'Ètica delimita l'univers de valors en els quals el fons pot invertir segons criteris de selecció positiva i els factors de ponderació negatius.

2 Ponderació de factors negatius

S'exclouen de l'univers d'inversió les empreses que:

- a) Atemptin contra el desenvolupament integral de l'home, la justícia i la pau al món.
- b) Vulnerin els drets humans fonamentals.
- c) Realitzin pràctiques contràries a la salut pública.
- d) Fabriquin i distribueixin armament.
- e) Fabriquin i distribueixin tabac.
- f) Realitzin manipulació genètica humana.
- g) Elaborin productes i realitzin serveis que atemptin contra la vida i la dignitat humana.
- h) Propiciïn l'explotació infantil.

3 Criteris de selecció positius

Per a la selecció dels títols, tant de renda fixa com de renda variable, amb valors ètics i socials que componen la cartera del fondo s'utilitza la metodologia de l'índex FTSE4GOOD, compost únicament per empreses que compleixen uns requisits de responsabilitat social, ètica i mediambiental.

Ètic

Solidari

La SICAV té, al seu torn, un caràcter solidari, ja que cedeix un percentatge de les comissions de gestió ingressades a projectes solidaris.

4 Cessió de la comissió

La gestora Urquijo Gestió cedeix una comissió del 0,60% sobre el patrimoni a institucions sense ànim de lucre i organitzacions no governamentals.

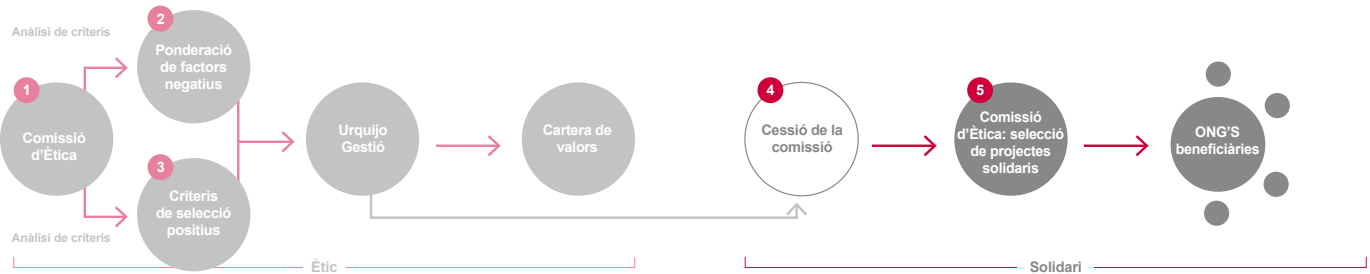
5 Comissió d'Ètica: selecció de projectes solidaris

La Comissió d'Ètica decideix anualment sobre els projectes destinataris de l'import econòmic cedit per la gestora. La cessió corresponent a l'any 2008 realitzada en el 2009 ha estat de 52.629,70 euros i s'ha repartit entre cinc projectes solidaris:

- **Filles de la Caritat de San Vicenç Paül** fomenta el suport a la seguretat alimentària al municipi de Jemaní, a la República Dominicana.
- **Congregació Sagrats Cors** contribuirà a la construcció d'una llar per a nens amb sida a Born, a Moçambic.

- **Franciscanes de la Puríssima Concepció** milloraran les instal·lacions del col·legi Santa Isabel de Nampula, Moçambic.
- **Fundació Privada Amics d'Émilie de Villeneuve** destinarà l'aportació a un centre V.T.A. d'alimentació i salut de les joves en situació difícil a Kinshasa, a la República Democràtica del Congo.
- **Associació Nous Camins** portarà a terme la construcció de dues fonts per a la distribució d'aigua als habitants de Muketuri, a Etiòpia.

Solidari



Durant l'any 2009, les organitzacions beneficiàries dels projectes finançats el 2008 han informat a Urquijo Gestió del desenvolupament d'aquests projectes i també han enviat imatges en les quals es poden apreciar els resultats que ja s'estan obtenint:



Associació Nous Camins
Projecte finançat el 2008 per a la construcció d'un viver d'arbres fruiters i l'excavació de tres pous a Kènia.



Franciscanes de la Puríssima Concepció
Projecte finançat en 2008 per a la construcció de dues aules de preescolar al col·legi Sant Lluís Gonzaga a Nicaragua.



Mans Unides
Projecte finançat el 2008 per a la construcció de tallers de formació professional per a nens i joves de Beira (Moçambic).



Fundació Entreculturas
Projecte finançat el 2008 per a la construcció d'un centre de formació tècnica agrícola a Potosí, Bolívia.

3.2 Pla de Pensions Ètic i Solidari

Banc Sabadell va ser la primera institució d'Espanya a llançar un pla de pensions ètic i solidari el 2003, conjuntament amb Intermón Oxfam i ESADE.

Una comissió ètica de seguiment, formada per especialistes d'ESADE i d'Intermón Oxfam, es reuneix per supervisar i validar els criteris ètics del pla i delimitar els valors aptes per a la inversió en la cartera del fons, segons el procés i els criteris que es detallen a continuació.

BanSabadell Pensions cedeix a aquesta ONG una part de la comissió de gestió que genera el pla, en concret el 0,50% sobre el patrimoni, que es destina a projectes de desenvolupament i ajuda humanitària.

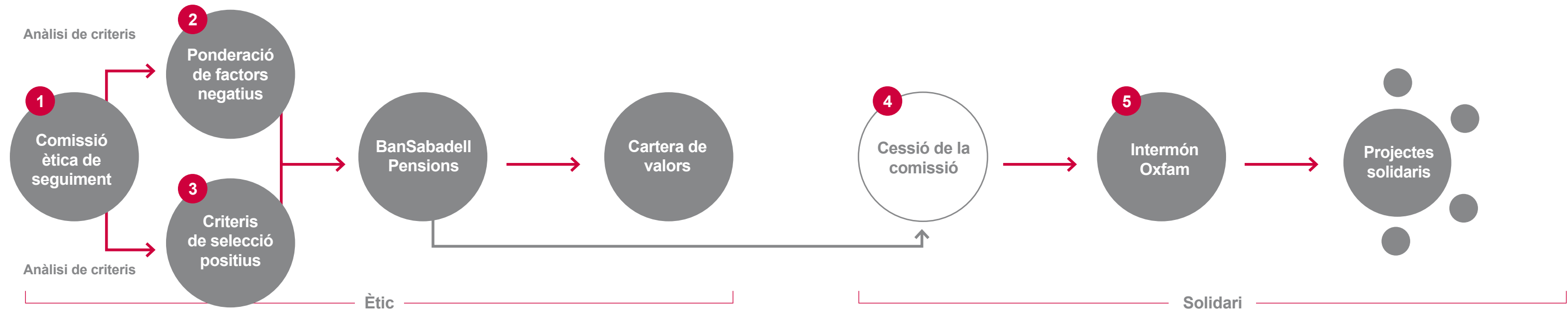


Pla de Pensions Ètic i Solidari

Característiques de la inversió	ètica i solidària	Criteris de selecció	negatius i positius
Gestora	BanSabadell Pensions	Supervisió dels criteris de selecció de valors	Comissió Ètica de seguiment
Comercialitzadora	Banc Sabadell	Comissió cedida en % sobre el patrimoni	0,50%
Patrimoni	4.494.155,89 euros	Comissió cedida el 2009	12.005,09 euros
Nombre de partícips	439	ONG beneficiària	Intermón Oxfam

*dades a 31.12.2009

Procés d'inversió del plan de Pensions Ètic i Solidari



Ètic

El fons té caràcter ètic, i invertirà en títols de renda fixa i variable d'empreses que combinin una sòlida situació financera i unes bones perspectives de rendibilitat amb valors ètics i socials.

1 Comissió ètica de seguiment

Una comissió ètica de seguiment, formada per especialistes d'ESADE i d'Intermón Oxfam, es reuneix per supervisar i validar els criteris ètics del pla i delimitar els valors aptes per a la inversió en la cartera del fons, segons el procés i els criteris de selecció positiva i els factors de ponderació negatius.

2 Ponderació de factors negatius

S'exclouen de l'univers d'inversió les empreses vinculades amb:

- La producció de tabac.
- Fabricants de sistemes complets, serveis o peces clau d'armament nuclear, propietaris i operadors de centrals d'energia nuclear i extractors i productors d'urani.

3 Criteris de selecció positius

Inversió en empreses que compleixen amb requisits com la sostenibilitat del medi ambient, la responsabilitat social i el respecte pels drets humans. Inversió en valors inclosos en l'FTSE4GOOD Europe (que premia les companyies amb programes de responsabilitat social) i en els estats sobirans, governs regionals i municipals i agències governamentals dels estats membres de l'OCDE, així com en els organismes internacionals dels quals l'Estat espanyol sigui membre.

Ètic

Solidari

El pla de pensions té, al seu torn, un caràcter solidari, ja que cedeix un percentatge de les comissions de gestió ingressades a projectes solidaris.

4 Cessió de la comissió

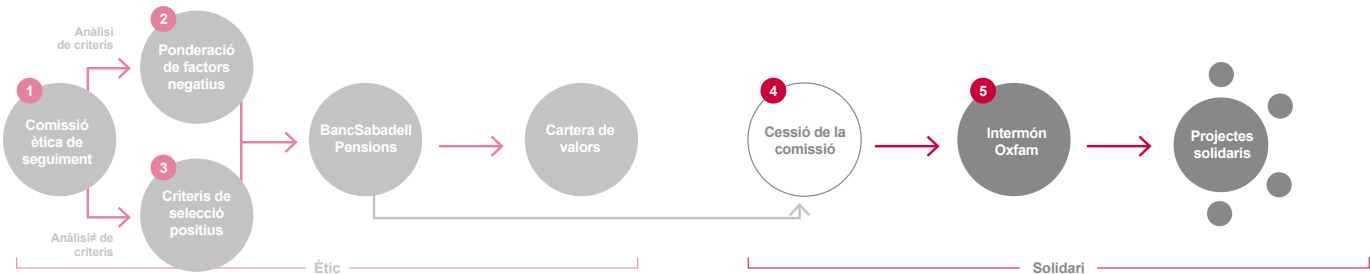
BanSabadell Pensions cedeix a aquesta ONG una part de la comissió de gestió que genera el pla, en concret, el 0,50% sobre el patrimoni, que es destinarà a projectes de desenvolupament i ajuda humanitària.

5 Intermón Oxfam: selecció de projectes solidaris

L'any 2009, l'aportació solidària que ha generat la gestió del Pla de Pensions Ètic i Solidari ha ascendit a 12.005,09 euros. Aquests diners s'han destinat al programa Mitjans de Vida Sostenibles a Burkina Faso, i en concret de suport a la producció i la comercialització de blat de moro, anacards i mangos dels pagesos de la regió de Cascades i d'Hauts Bassins, a través de la professionalització dels productors i les productores i l'aplicació de pràctiques agrícoles respectuoses amb el medi ambient.

- A partir d'una anàlisi de context de l'agricultura a Burkina, que ha comptat amb la participació i la col·laboració de diversos actors (organitzacions de pagesos, ONG, sector privat, actors estatals, etc.), Intermón ha elaborat aquest programa, els objectius del qual són:
- Assolir la seguretat alimentària.
 - Millorar els ingressos de la població.
 - Disminuir la vulnerabilitat de la població gràcies al control de l'aigua.
 - Reforçar les capacitats de la societat civil en general.
 - Promoure els mitjans de vida de les dones i els joves.

Solidari



3.3 BS Estalvi Futur

BanSabadell Vida va llançar a finals de 2008 la primera assegurança d'estalvi solidari de Banc Sabadell. BS Estalvi Futur combina la rendibilitat d'un pla d'estalvi amb una assegurança de vida. Aquesta assegurança d'estalvi acumula el capital per als més petits a una data acordada per tal que puguin gaudir en el futur d'uns estudis, una estada a l'estranger, la compra del primer cotxe, l'entrada d'un pis, etc. BanSabadell Vida cedeix el 0,7% dels beneficis de BS Estalvi Futur a **Mans Unides**, que destina els diners a projectes de protecció i ajuda a la infància.

La donació de l'exercici de 2008 s'ha destinat a un projecte de Mans Unides que té com a objectiu reduir el nombre de nens i adolescents que viuen als carrers de Beira (Moçambic).

Oferir als nens i adolescents del carrer de la ciutat de Beira un centre on puguin allotjar-se, alimentar-se, ocupar-se, formar-se i ser atesos sanitàriament.

L'any 2009, l'aportació solidària que ha generat la gestió de BS estalvi futur es destinarà a un projecte de Mans Unides de construcció d'una escola mixta de primària al nord-est de l'Índia.

Característiques de l'assegurança	solidària
Gestora	BanSabadell Vida
Comercialitzadora	Banc Sabadell
Nombre d'assegurances	1.666
Patrimoni	2.058.000 euros
Comissió cedida en % sobre el patrimoni	0,70%
ONG beneficiària	Mans Unides

4
Productes i serveis
amb caràcter ambiental

Dins el marc econòmic actual, s'han buscat solucions innovadores que aportin beneficis per als nostres clients, valor als nostres productes i compliment de la responsabilitat social corporativa de la nostra entitat amb el medi ambient.

S'han materialitzat projectes d'inversió i finançament d'energies renovables i productes específics amb caràcter ambiental. Es pot ampliar detall sobre aquests projectes i productes en el capítol de medi ambient.

Veure'n + a Banc Sabadell i el medi ambient (3.3)

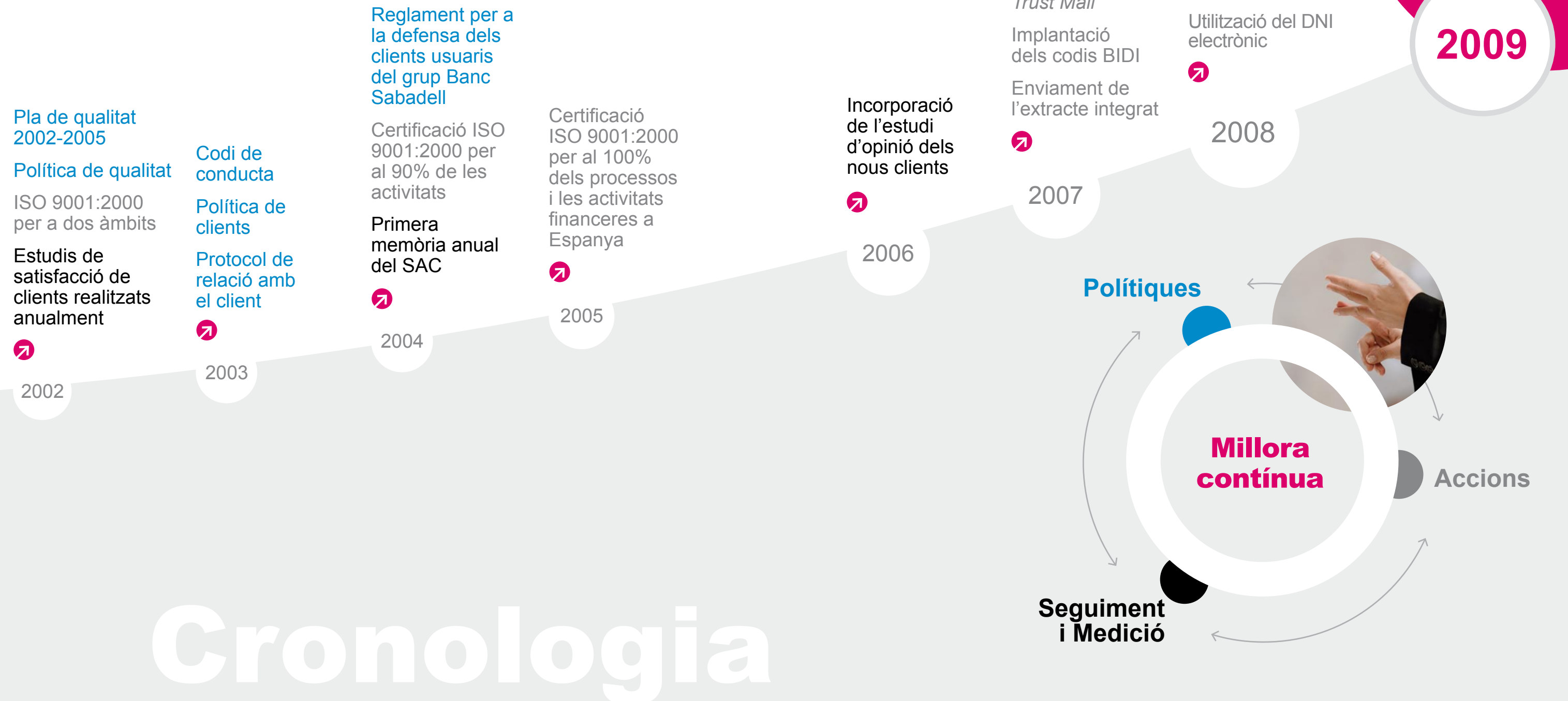


Banc Sabadell i els seus clients

1. Qualitat al servei del client
2. Accessibilitat i seguretat dels serveis a clients
3. Transparència i principis ètics de la publicitat
4. Protecció de dades personals
5. Satisfacció del client
6. Gestió de queixes i reclamacions



Programes clau desenvolupats per Banc Sabadell en relació amb els seus clients



09

Programes clau desenvolupats per Banc Sabadell en relació amb els seus clients el 2009

Objectius

- Incrementar la correspondència electrònica i augmentar les capacitats de relació amb els clients a través de dispositius mòbils.
- Augmentar l'operativa canalitzada pels clients a través d'Internet.
- Millora de la qualitat de servei i manteniment de les ràtios que l'acrediten, especialment en l'àmbit de les reclamacions de clients, havent-se projectat una millora dels processos per assolir aquest l'objectiu.

Avenços

- Increment de més d'un 500% de la correspondència electrònica.
- Realitzar per Internet el 72% del total de les transaccions habilitades.
- Obtenció de la marca de garantia de Madrid Excelente.
- Renovació ISO 9001 en totes les activitats del banc.
- Banc Sabadell és l'entitat bancària que presenta la millor ràtio (nombre de reclamacions / volum mitjà de negoci) de reclamacions traslladades al Banc d'Espanya.

2010



Objectius

- Potenciar l'ús del servei BS Mòbil afegint-hi noves operatives
- Assolir el 99% de disponibilitat del servei BS Online
- Assolir el 75% d'operativa a través d'Internet
- Renovació del Segell d'Or del Model EFQM
- Millora en les ràtios de fidelització/retenció de clients
- Revisió i adaptació dels procediments del SAC per reduir el temps de resposta al client
- Mantenir la qualitat de servei en l'àmbit de les reclamacions de clients (ràtio de reclamacions per volum de negoci presentades al Banc d'Espanya)



Política de clients

Política de clients aprovada pel **Consell d'Administració el 2003**

Banc Sabadell estableix que en les relacions amb els clients s'ha de 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, així com la integritat en totes les actuacions professionals, han de ser un objectiu que cal complir de manera ineludible.

El Protocol de relació amb els clients és el document on es recullen els principis sobre com ens volem relacionar 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 als 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 número ú en qualitat, cosa que implica donar respostes ajustades a les necessitats dels nostres clients o possibles clients, tal com estableix el sistema de qualitat del grup.

Accions i resultats significatius en relació amb la implantació de la política de clients

Codi de conducta **disponible al web**

Única entitat financera amb la certificació **ISO 9001:2008** per a tot el grup Banc Sabadell

- El banc té el compromís d'utilitzar un llenguatge clar i concret en els processos de venda i promoció dels seus productes i serveis, així com en els documents contractuals, amb la finalitat que el client pugui prendre les seves decisions amb tota la informació necessària.
- Els clients es consideren sempre clients del grup en conjunt. Els hem de transmetre 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; significa 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.
- Busquem l'eliminació raonable de les barreres físiques i idiomàtiques, adaptant-nos a les necessitats de cada moment, de cada persona i de cada entorn.
- Tota la informació relativa als nostres clients o potencials clients és d'ús exclusiu i estrictament confidencial i la seva utilització serà racional i amb respecte a la vida privada i al compliment de la normativa legal vigent.
- Assumim les responsabilitats que surten dels nostres actes i posem tots els mitjans al nostre abast per reparar aquelles situacions no desitjades que es puguin derivar dels nostres errors o omissions.

Cap observació per part dels organismes públics sobre **transparència en la informació corporativa**

Grup Banc Sabadell té una gamma completa de **productes financers**

Prop del 90% dels clients manifesten explícitament que pensen **continuar confiant** en Banc Sabadell

Llançament del **BS Mòbil** que permet al client realitzar la operativa bancària més habitual des del seu mòbil

El 2009 s'han implantat les mesures oportunes per garantir la cobertura del nou Reglament de la **LOPD**

Per setè any, Banc Sabadell és l'entitat financera amb menys reclamacions per volum de negoci presentades al Banc d'Espanya

Banc Sabadell té com a objectiu establir vincles a llarg termini amb els clients. Per aconseguir-ho, dedica esforços a conèixer i comprendre les seves necessitats, de manera que les relacions comercials tinguin com a conseqüència el benefici mutu.

L'entitat disposa de diversos protocols que, juntament amb el Codi de conducta del grup, determinen els principis ètics i formals que han de presidir les relacions amb els seus clients i els asseguren un servei de qualitat. En aquests principis s'incorporen tant els fonamentals vinculats als drets humans com altres que tracten sobre com cal atendre els clients. Es garanteixen, especialment, l'accessibilitat, la seguretat dels serveis i la protecció i la defensa dels clients.



Accessibilitat

Seguretat
dels serveis

Protecció

Defensa dels
clients

Principis

1

Qualitat al servei del client

La preocupació per oferir el màxim nivell de qualitat als clients sempre ha estat un dels principis del grup Banc Sabadell. Per això, des del primer pla de qualitat iniciat el 2002, la qualitat és present en la planificació estratègica del banc. L'objectiu del pla de qualitat és maximitzar aquest valor corporatiu a través d'un sistema de gestió de la qualitat que normalitza la incorporació dels atributs qualitatius en la gestió quotidiana de tots els processos en els quals s'estructura l'activitat del grup.

El 2005, el grup Banc Sabadell va obtenir la certificació ISO 9001:2000 per al 100% dels processos i totes les activitats del grup financer a Espanya, de manera que va esdevenir la primera entitat financera espanyola i l'única fins avui que ha obtingut aquesta certificació global. Aquesta certificació s'ha renovat el 2008, tal com determina la norma.



Política de qualitat

“Aconseguir, mantenir i millorar la qualitat de servei mitjançant un enfocament global a l'excel·lència.”

Banc Sabadell pretén oferir un servei de qualitat en totes les etapes que la vinculen amb ell: mitjançant l'oferta de serveis accessibles, l'establiment d'una relació fonamentada en els principis de transparència i la implantació de processos de gestió dels dubtes o problemes que poden sorgir de l'oferta d'aquests serveis i productes. D'aquest enfoc global de qualitat es desprenen els resultats obtinguts tant en estudis de satisfacció del client com en el nombre de reclamacions i les futures línies d'actuació per poder millorar de manera contínua la relació amb la clientela.

D'acord amb les directrius de la política de qualitat del banc, s'han implantat protocols que estableixen pautes, normes i una sistemàtica de relació tant amb els clients externs com interns.

 Protocol de relació amb el client

Aquest protocol recull els principis sobre la manera com Banc Sabadell vol atendre els seus clients. Entre aquests hi ha la utilització d'un llenguatge clar i concret en converses i documents, l'honestedat, la confidencialitat, la transparència i el compliment dels compromisos.

 Decàleg de bon servei

De manera complementària al protocol de relació amb el client, Banc Sabadell té establert el Decàleg del bon servei, que recull els criteris en relació amb el servei que es vol prestar als clients de l'entitat. Aquests criteris fan referència a l'atenció al client, la voluntat de servei i l'accessibilitat.

2 Accessibilitat i seguretat dels serveis a clients

Un servei de qualitat es caracteritza per una oferta de productes i serveis adequada a la seva clientela, és a dir, una oferta accessible, lliure de barreres físiques o idiomàtiques que s'adapta a les necessitats de cada moment, persona i entorn, garantint sempre un màxim nivell d'ètica i transparència en tota la informació que es facilita als clients.

Banc Sabadell entén que les noves tecnologies de la comunicació són una oportunitat per millorar l'accessibilitat als seus serveis, especialment quant a horaris, a la consulta de l'oferta comercial i a una execució fàcil i immediata de la major part de transaccions quotidianes. Aquesta política multicanal es concreta mitjançant la xarxa d'oficines i caixers automàtics, el servei per Internet BS Online, el Portal Mòbil i el servei de banca telefònica, també ajustat a les necessitats de cada segment. Tenint en compte que la banca a distància s'utilitza cada vegada més, s'han desenvolupat diferents dispositius de protecció adaptats a les noves eines tecnològiques, incloent la correspondència per correu electrònic amb clau privada per a l'encriptació de la informació.



Xarxa d'oficines
i caixers
automàtics



Internet



Portal Mòbil



Contact
Center

Política multicanal

Xarxa d'oficines i caixers automàtics

Banc Sabadell ha tancat l'any amb una xarxa de 1.214 oficines i 1.452 caixers automàtics. L'estratègia de servei de la xarxa de caixers automàtics es basa en l'agilitat, la rapidesa i la disponibilitat de les transaccions ofertes a la xarxa d'autoservei, juntament amb la incorporació d'operatives no transaccionals, com ara l'oferta de contractació de préstecs preconcedits (Instant Credit) o l'increment del límit de disponibilitat diària dels 300 euros als 600 actuals.



Seguretat

Banc Sabadell ha estat pioner a incorporar el mòbil com a element d'increment de seguretat en l'operativa dels seus clients en caixers, gràcies al servei BS Protecció Targetes, que informa els clients, mitjançant missatges SMS, de l'operativa que porten a terme.

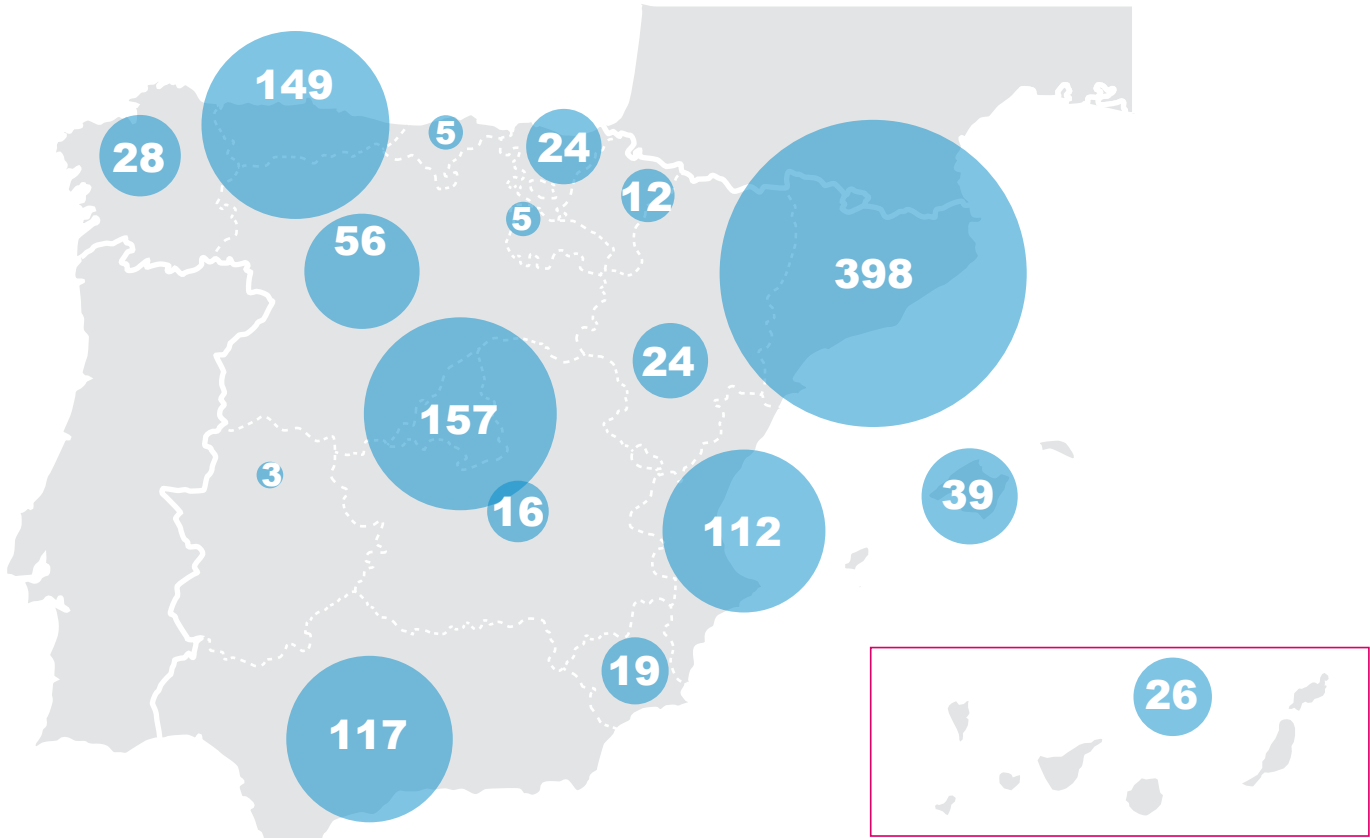


Accessibilitat

Totes les noves oficines i els locals sota reforma integral disposen d'accés adaptat a persones discapacitades segons la normativa vigent.

El 2009 s'ha iniciat un ambiciós projecte de renovació física dels caixers que presenta avantatges ergonòmics i d'usabilitat, que tenen com a resposta més accessibilitat: pantalla tàctil de grans dimensions, connexió per auriculars i més rapidesa operativa. Aquest projecte, que ha implicat l'adaptació de 120 caixers el 2009, impactarà quan s'hagi acabat el 2010 en un total de 720 caixers (50% del parc actual).

Distribució d'oficines per comunitats autònomes el 2009



Internet

BS Online

Amb la finalitat de facilitar a la societat l'accés als productes i serveis de l'entitat, Banc Sabadell disposa de 21 portals web, entre els quals destaquen els portals operatius: SabadellAtlántico, Banco Herrero, Solbank, ActivoBank, Banco Urquijo i BS Markets.

Aquest 2009, el nombre d'operacions per Internet s'ha incrementat, de manera que de cada deu transaccions de clients set s'han fet per aquest canal. S'han potenciat especialment els productes específics per a empreses com, per exemple, les targetes virtuals de pagament per a proveïdors o la contractació en línia de dipòsits mitjançant certificació notariada. Aquesta contínua transformació dels portals ha comportat un avanç de tres posicions en el rànquing de qualitat de servei a Internet de les entitats financeres (AQmetrix).

Seguretat

Llocs web

S'ha reforçat la seguretat dels llocs web del grup, mitjançant la utilització de certificats de nova generació, denominats EV.

Segona clau de signatura al mòbil

Aquest nou servei gratuït consisteix a rebre per SMS la sol·licitud de coordenada de claus amb la qual s'ha de signar la transferència a Internet. D'aquesta manera s'empren dos canals, Internet i mòbil per autoritzar l'operació. Aquesta pràctica incrementa significativament la protecció d'aquestes operacions.

Signatura electrònica

La signatura electrònica dels correus garanteix la identitat de Banc Sabadell com a emissor, mitjançant el certificat Verisign i, alhora, garanteix tècnicament que el contingut del missatge no ha estat alterat en trànsit per tercers.

Accessibilitat

La incorporació de noves funcionalitats i serveis en els portals d'Internet del grup ha estat una constant al llarg de 2009:

- Millora en les pàgines d'identificació, benvinguda i comiat.
- Inclusió de menús de segon nivell, més descriptius.
- Nou cercador de continguts, que indexa les paraules dels portals i permet als clients localitzar qualsevol informació amb un sol clic.
- Incorporació de l'Assistent virtual, eina d'ajuda basada en un motor lingüístic de reconeixement del llenguatge natural que interpreta les preguntes dels usuaris i determina les respostes més adequades per tal de solucionar qualsevol dubte.
- Inclusió de noves operatives, entre les quals destaquem la comercialització d'Instant Credit, que comporta que els nostres clients puguin disposar d'un préstec preconcedit a través del web les 24 hores del dia.

Disponibilitat de servei de BS Online

Disponibilitat de servei BS Online		% de clients de BS que utilitzen activament la banca a distància		% de transaccions fetes per Internet sobre el total de transaccions habilitades	
2007	99,58%	2007	44,51%	2007	65%
2008	98,97%	2008	48,85%	2008	65%
2009	99,88%	2009	50,00%	2009	72%
*Percentatge del temps que el servei de BS Online està operatiu		*Entenent per client actiu aquell que fa un mínim d'una operació cada trimestre			

	2009	2008	2007
Operacions o processos disponibles en el web	548	522	497
Contractes de banca a distància (en milers)	1.022	956	865
Clients que disposen de correspondència virtual (en milers)	706	113	94
Correus electrònics gestionats (en milers)	65	83	102

Telèfon Mòbil

BS Mòbil

Aquest és, sens dubte, el canal que s'ha transformat de manera més espectacular amb la presència del servei de Banca Mòbil per a les marques SabadellAtlántico, Banco Herrero i Solbank. Des del telèfon mòbil, els clients de Banc Sabadell poden portar a terme l'operativa bancària més usual com és consultar saldos i moviments de comptes, ordenar transferències i traspassos, comprar i vendre valors i realitzar operativa de targetes (activar i blocar targetes, gestionar els moviments, les condicions de liquidació i fraccionament, etc.). El paquet funcional complet dona al portal la capacitat d'una oficina bancària mòbil que cap a la mà.

Seguretat

Servei d'avisos

L'usuari rep un missatge de text al seu telèfon mòbil quan es produeixen els avisos que hagi activat: l'abonament de la nòmina, el pagament dels rebuts, operacions de borsa, el saldo en una data determinada, etc.

BS Protecció Targetes

Per SMS, es comunica al titular de la targeta totes les operacions superiors a 150 euros que es facin mitjançant targeta de crèdit o dèbit ja sigui en un establiment o en un caixer automàtic.

Accessibilitat

BS Mòbil s'ha desenvolupat utilitzant pantalles de disseny actual i estudiadament usable des de qualsevol model i marca de mòbil del mercat actual. De manera addicional a l'operativa bancària, el client disposa de les funcionalitats següents:

- Trucar al gestor personal del compte, a l'oficina o al Contact Center polsant una tecla.
- Accedir a Instant Broker (informació continuada del mercat borsari).
- Localitzador amb mapes interactius d'oficines i caixers automàtics.
- Mòdul de previsió meteorològica.
- Connexió RSS per a notícies.
- Visualització de vídeos.

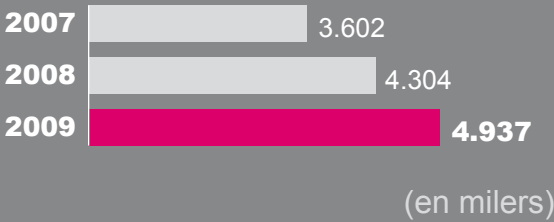
Missatgeria en el telèfon mòbil

292.417 clients disposen d'una missatgeria mitjançant el telèfon mòbil (BS Mòbil) el 2009



missatges telemàtics

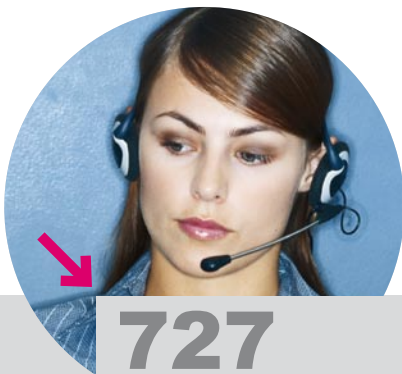
4.937
missatges telemàtics
emesos a clients a través
de BS Mòbil (en milers)
el 2009



Canal telefònic

Contact Center

El canal telefònic creix com a canal de suport destacat per a l'activitat comercial del grup. Permet obtenir informació de productes i serveis, fer operativa bancària i contractar productes financers a través de la banca telefònica. El servei també ofereix el suport per aclarir dubtes o informació requerida per aquells clients que canalitzen la seva operativa a través dels portals web del grup i que, gràcies a l'Assistent virtual incorporat a Internet, es continuen reduint, com ho reflecteixen les xifres del quadre.



727

trucades ateses via telefònica (en milers) el 2009



(milers de trucades ateses)



Seguretat

Al client, se li demana el NIF i el codi d'accés de banca a distància per a qualsevol consulta que vulgui fer i una coordenada aleatòria de la targeta de claus si necessita operar.



Accessibilitat

El 2009 s'ha posat en marxa el funcionament d'un número únic de telèfon d'atenció a clients. Aquesta iniciativa forma part d'un programa estructurat en diferents iniciatives i, basat en la plataforma telefònica del Reial Automòbil Club de Catalunya (RACC), és l'embrió del que serà l'Oficina Virtual, òrgan d'atenció continuada a clients les 24 hores del dia i que ha de comportar una atenció més àgil i eficient i amb més cobertura.



Accessibilitat de la banca telefònica

610

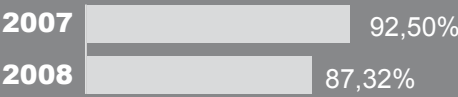
operacions i consultes efectuades via telefònica (en milers) el 2009



(en milers)

91,38%

Nivell d'accessibilitat de banca telefònica el 2009



* Percentatge de trucades rebudes que han pogut ser ateses pel Contact Center.

3

Transparència i principis ètics de la publicitat

Establir vincles a llarg termini amb els clients implica mantenir-hi una relació d'honestedat i de confiança. Amb aquesta finalitat, Banc Sabadell es compromet a garantir un màxim nivell de transparència en tota la informació que facilita als clients. En empreses del sector financer és imprescindible garantir el màxim nivell de transparència en tota la informació que s'ofereix relativa a productes i serveis.

La Direcció de Compliment Normatiu del banc, independent de les línies executives, supervisa el disseny i la posada en marxa de tots els productes que el banc comercialitza, així com les campanyes comercials que es porten a terme per a la divulgació al mercat. D'aquesta manera es garanteix l'ajust de tota la informació, contractació i característiques operatives a la normativa de transparència del Banc d'Espanya o a l'equivalent d'altres supervisors en funció del tipus de producte i als principis ètics que el banc s'ha marcat.

“En el procés de venda de qualsevol producte cal oferir al client tota la informació rellevant per a una presa de decisions adequada.”

“En totes les relacions amb la clientela cal mantenir un alt compromís d'honestedat i responsabilitat professionals, per sobre del compliment d'estàndards legals.”

Extracte del Codi de Conducta

Codi ètic

del manual d'estil de comunicació publicitària

El manual inclou un codi ètic que defineix els principals aspectes que cal tenir en compte quant als paràmetres ètics que ha d'utilitzar tota la comunicació a clients.

Principis bàsics de la publicació al grup:

- Tota publicitat ha de ser legal, decent, honesta i veraç.
- Tota comunicació ha de ser preparada amb un obligat sentit de la responsabilitat social.
- La publicitat s'ha d'ajustar als principis de competència justa en els negocis.
- Cap anunci ha de ser de tal manera que deteriori la confiança dels consumidors o del públic en general.
- El codi determina els aspectes ètics que han de seguir els continguts dels anuncis

La Direcció de Compliment Normatiu garanteix l'ajust de tota la informació, contractació i característiques operatives a la normativa i als principis ètics del grup.



Veure'n + en el capítol de Finances responsables (1.5)

4 Protecció de dades personals

En referència a la protecció de dades de caràcter personal, Banc Sabadell ha impulsat el 2009, a través del seu Comitè LOPD, el desenvolupament de les mesures necessàries per cobrir el Nou Reglament de la LOPD (Llei orgànica de protecció de dades, segons el Reial decret 1720/2007, del 21 de desembre), que té com a focus prioritari la protecció de la informació de caràcter personal en fitxers no automatitzats (en la seva majoria, documents en paper). Banc Sabadell ha desenvolupat una sèrie de mesures, principalment organitzatives i de seguretat física, revisant i adequant els processos de relació interna, amb clients i amb proveïdors, així com els centres de treball en els quals s'opera, per garantir una cobertura adequada als requeriments que ha necessitat el Nou Reglament de la LOPD, en cada moment, des que va entrar en vigor (abril de 2009).

Les principals mesures desenvolupades per a la cobertura del Nou Reglament de la LOPD han estat:

- **Procediments organitzatius:** revisió i actualització de tots els procediments organitzatius i tècnics existents i creació de dos nous procediments organitzatius per regular l'accés i la protecció a la documentació en paper amb informació de caràcter personal i l'accés a centres corporatius per personal extern.
- **Mesures de seguretat física:** desplegament d'un pla d'actuació sobre oficines i centres corporatius per adaptar les instal·lacions de manera que la documentació amb dades de caràcter personal quedi degudament protegida.
- **Cens documental:** elaboració d'un cens documental que permeti identificar quin tipus de documentació amb dades de caràcter personal s'arxiva en els diferents centres de treball.
- **Nou curs de formació:** disseny d'un nou curs de formació de caràcter obligatori per ajudar tots els empleats a comprendre com s'han d'aplicar els nous procediments de treball en la seva activitat diària.
- **Pla de comunicació:** elaboració d'un ampli pla de comunicació de les mesures desenvolupades per cobrir el Nou Reglament de la LOPD, utilitzant tots els canals de difusió disponibles (intranet, comitès, newsletters, publicacions internes, etc.) per a consciència de tota l'organització.

“La informació, tant personal com sobre operacions, dels nostres clients ha de ser tractada amb absoluta reserva i només pot ser facilitada als seus legítims titulars o sota requeriment oficial sempre amb les degudes garanties jurídiques.”

**Extracte del Codi
de Conducta**

Sancions

L'estricta compliment de la normativa que regula la nostra activitat ha evitat l'obertura d'expedients sancionadors que puguin denotar l'aplicació de polítiques o sistemes contraris a les normes i als criteris de bones pràctiques financeres. No obstant això, a causa d'un error puntual, a l'any 2009 s'ha hagut d'afrontar una sanció per un import de 60.101,21 euros.

5 Satisfacció del client

El fet de mesurar la satisfacció del client té com a objectiu conèixer les dades de percepció de les expectatives i necessitats dels clients per poder millorar de manera contínua la relació de Banc Sabadell amb els seus clients. Per això, periòdicament es fan enquestes telefòniques a clients per mesurar la percepció de satisfacció del client i s'envien també auditories telefòniques i *Mystery Shopper* a les oficines, simulant una compra, per valorar la qualitat de l'atenció oferta a clients.

Les diferents enquestes i estudis realitzats permeten identificar factors clau i àrees de millora de la qualitat que es despleguen en plans d'acció específics a tota la xarxa.

Els estudis de satisfacció del client es porten a terme en un nivell de profunditat suficient per obtenir resultats estadísticament significatius per oficina. Amb això permet establir plans d'accions ajustats a la realitat de cada oficina, que tenen objectius individualitzats de qualitat, com ara també plans d'actuació de tipus general quan s'observen àrees de millora o oportunitats de tipus general.

Valorar la satisfacció del client

Enquestes telefòniques a clients

Aquestes enquestes analitzen els diferents aspectes de la qualitat percebuda pels clients: l'efectivitat professional del gestor, el grau de confiança en el gestor, l'atenció a les oficines, l'agilitat en els tràmits, l'adequació dels productes i serveis i el seu funcionament o la informació rebuda a domicili, entre altres coses.

Des de l'any 2000 es porten a terme enquestes periòdiques de satisfacció tant en l'àmbit global de Banc Sabadell com específicament per a cada una de les línies de negoci i de les marques del banc.

Resultats de les enquestes de satisfacció de 2009 sobre una base de 32.196 enquestes a clients:

- Els punts forts destacats pels clients van ser el tracte personal de l'oficina i l'amabilitat d'empleats i empleades.
- Prop del 90% dels clients manifesten la seva confiança amb Banc Sabadell.

Satisfacció global de clients

escala de l'1 al 7	2009	2008	2007
amb Banc Sabadell	5,68	5,78	5,82
amb el gestor	5,82	5,91	6,01
Banc Sabadell amb l'oficina	5,87	5,96	6,00

El 2009 s'observa un descens en la satisfacció de clients amb el banc que no es correspon de manera raonable amb els indicadors de qualitat objectiva (qualitat xarxa comercial, índex de reclamacions, indicadors de rendiment de processos...) de què disposa l'entitat. Aquest és un fenomen que afecta de manera generalitzada tot el sector bancari i és conseqüència de l'encara recent crisi financera i d'una presumpta retallada del crèdit, aspectes que han influït negativament en els factors emocionals de percepció.

Estudis d'opinió a nous clients

Des de l'any 2006, als clients nous de SabadellAtlántico i Banco Herrero se'ls remet un breu qüestionari d'opinió juntament amb una carta de benvinguda. L'objectiu és conèixer l'opinió dels clients en el seu primer contacte amb l'entitat.

- El 2009, sobre una base de 4.297 enquestes a clients, el 90% opinen que la valoració global de Banc Sabadell és bona o excel·lent.

Grup de clients enquestats

L'entitat ha format per primera vegada el 2009 aquest grup de clients. Es tracta d'una mostra semipermanent de 200 clients als quals s'enquesta periòdicament amb estudis de tipus quantitatiu o qualitatiu. Aquesta iniciativa té com a objectiu crear productes més ben adaptats a les necessitats dels clients, escollir la campanya més eficient per a un producte i poder millorar el servei prestat al client sempre a partir de la recerca del benefici mutu.

Valorar la qualitat de servei

Auditories telefòniques a la xarxa d'oficines

Aquestes auditories telefòniques es desenvolupen per a cada una de les marques del grup mitjançant pseudocompres telefòniques, en les quals es realitza una valoració objectiva i subjectiva de la qualitat de servei. S'avalua la facilitat d'accés al gestor comercial, la fluïdesa de comunicació i el tracte.

Els resultats de les auditories telefòniques es publiquen a l'intranet corporativa i paral·lelament s'envien als diferents centres de treball el detall dels resultats obtinguts per tal de ser analitzats i establir els plans d'actuació en aquelles àrees de millora detectades.

Adicionalment, es realitzen cursos de formació per a reforçar l'atenció telefònica. En el 2009 s'ha tramés a tota la plantilla un nou curs CONNECTA en el que es pretén refrescar, entre altres conceptes, els aspectes bàsics del curs obligatori d'atenció telefònica.

Opinió a nous clients

90%
dels nous clients
opinen que la valoració global de
Banc Sabadell és bona o excel·lent.



Auditories telefòniques

6,44
Resultat de
les auditories
telefòniques
el 2009

2007		6,36
2008		6,41
2009		6,44

Índex global (escala de l'1 al 7)

 Mystery Shopper

Experts que simulen ser clients realitzen pseudocompres presencials a totes les oficines de Banca Comercial. Aquests experts analitzen els nivells de qualitat del conjunt d'elements que componen l'atenció en les oficines del banc: exterior i interior de les oficines, publicitat i comunicació interna, tracte personal, agilitat i professionalitat.

Els resultats es publiquen dins de l'Informe de gestió que es distribueix a qualsevol persona responsable, des de l'oficina fins a la direcció territorial.

S'actua en aquelles oficines que tenen resultats susceptibles de millorar i es fan cada any cursos específics per millorar alguns aspectes concrets.

Posicionament al mercat

 Informe Equos

Estudi de *benchmarking* sectorial de la xarxa comercial d'oficines de les principals entitats financeres que recull l'avaluació de la qualitat objectiva a través de *Mystery Shopper* o pseudocompres arran d'arguments d'entrada: sol·licitud d'informació sobre un préstec personal, inversió en fons d'inversió, etc.

Es valoren aspectes físics, rapidesa, tracte, capacitat comercial i explicació de productes de la xarxa comercial de les oficines de Banc Sabadell. Aquest estudi es realitza sobre unes 100 entitats financeres espanyoles i s'han visitat el 2009 més de 5.000 oficines.

 Estudi de comportament financer INMARK

Els objectius d'aquest estudi són, d'una banda, conèixer l'evolució de la realitat del mercat de particulars i de la petita i mitjana empresa i, de l'altra, fer un seguiment de l'evolució de Banc Sabadell en aquests mercats.

 Resultat global del *Mystery Shopper*



(escala de l'1 al 7)



 Rànquing de qualitat objectiva a les xarxes comercials bancàries

Global del mercat



Banc Sabadell



(escala del 0 al 10)

6

Gestió de queixes i reclamacions

Quan un client o usuari té un problema que no és resolt a través de la seva relació habitual, es pot adreçar al Servei d'Atenció al Client (SAC). Aquest servei és independent de les línies comercials i operatives del grup i el seu funcionament està regulat pel reglament per a la defensa dels clients i usuaris financers del grup Banc Sabadell. El client o el seu representant pot presentar les queixes dirigides al SAC o al defensor tant en el domicili social de qualsevol de les entitats que formen el grup Banc Sabadell com en qualsevol de les oficines del grup, mitjançant fulls de queixa o reclamació disponibles a totes les oficines i també a través de les pàgines web del grup o de qualsevol altre suport sempre que es pugui garantir la identitat del reclamant.

Totes les queixes o reclamacions rebudes per les entitats o les oficines s'envien immediatament al SAC, el qual obre l'expedient corresponent.

També amb l'objectiu d'aconseguir la màxima coordinació en les decisions i, per tant, una millor atenció als nostres clients i usuaris, el SAC trasllada voluntàriament al defensor, d'acord amb el que s'estableix reglamentàriament, els expedients amb una reclamació superior a 1.500 euros i que el SAC no ha resolt a favor dels reclamants. Aquest tràmit sempre és previ a la comunicació al client de la decisió presa sobre l'afer.

Totes les resolucions dels dos serveis són de compliment obligat per a totes les unitats del banc.

El 2009, el SAC ha gestionat 3.006 queixes i reclamacions. Des de l'últim trimestre de 2008 i al llarg de 2009 s'han implantat accions per millorar la qualitat del servei i el manteniment de les ràtios de les queixes i reclamacions, donat l'increment de les reclamacions presentades per l'entorn econòmic del 2009.

Per a això s'ha desenvolupat una millora del procés, implementant accions concretes en l'eina de gestió de les reclamacions, en relació amb millores tècniques i millores conceptuals de gestió. El 2009 s'ha dissenyat i implantat el manual d'estil; d'una banda, el manual desenvolupa una sèrie de cartes model i cartes estàndards de resposta per tal de facilitar als gestors del SAC les comunicacions als clients i, de l'altra, amb la implantació d'aquest manual s'aconsegueixen homogeneïtzar les respostes emeses per aquest servei.

Tot això ha permès mantenir els nivells de resposta amb els estàndards actuals.

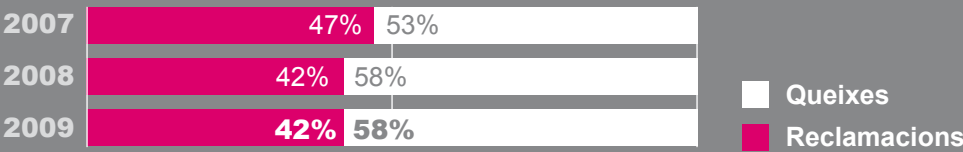
“Els clients han de ser atesos amb amabilitat, respecte i diligència, sense fer distinció de raça, sexe, religió ni cap altra característica de la persona, però adequant la nostra actitud i maneres al perfil de cada client en el marc d'una relació professional sense servilisme ni prepotència.”

**Extracte del Codi
de Conducta**



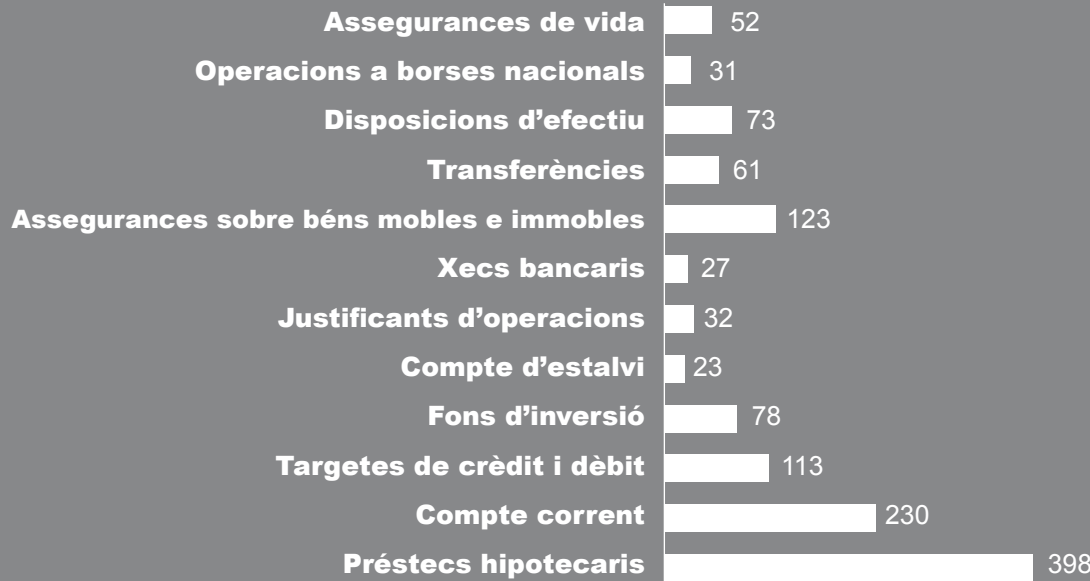
Queixes i reclamacions gestionades

Distribució de queixes i reclamacions gestionades



Classificació dels motius que han estat objecte d'un nombre més elevat de queixes o reclamacions

Classificació dels productes/serveis que han estat objecte d'un nombre més elevat de queixes o reclamacions



Resolucions del SAC i del defensor del client

Les queixes i reclamacions gestionades pel Servei d’Atenció al Client i el defensor del client s’han resolt com indica el següent gràfic:

Distribució per tipus de resolució	2009	2008	2007
A favor del client	25%	25%	30%
Per mitjà d’un acord amb el client	1%	3%	5%
Parcialment favorable al client	9%	8%	11%
A favor de Banc Sabadell	65%	64%	54%

Origen dels assumptes rebuts



Temps mitjà de resposta

La rapidesa en la resposta és un factor bàsic per a l’entitat en l’atenció al client. Per això, tenint en compte els seixanta dies de termini màxim de resposta que preveu la normativa, el temps mitjà de resposta de Banc Sabadell als assumptes plantejats pels clients és el següent:



dies

L’increment durant l’any 2009 en els temps mitjà de resposta és degut a l’increment del nombre de reclamacions rebudes i acceptades a tràmit (un 23,27% més respecte a 2008) causat per l’entorn econòmic de l’exercici.

Els clients que puguin estar disconformes amb la resolució del defensor del client o del SAC poden acudir als organismes supervisors de l’activitat financera a Espanya (Banc d’Espanya o Comissió Nacional del Mercat de Valors, segons el tipus de servei o producte objecte de reclamació o queixa) perquè aquests resolguin si el banc s’ha apartat o no de les bones pràctiques financeres.

Amb l’objectiu de millorar la relació amb els clients, el defensor del client pot presentar i formular recomanacions i propostes per afavorir les bones pràctiques bancàries i les relacions de confiança que hi ha d’haver entre el grup Banc Sabadell i els seus clients.

A més a més, anualment es remet al Consell d’Administració una memòria del servei de defensa dels clients i usuaris de Banc Sabadell (defensor del client i SAC) amb les principals dades sobre les reclamacions i queixes ateses durant l’exercici, d’acord amb la normativa esmentada. La memòria també inclou un apartat de bones pràctiques bancàries i un altre de recomanacions per als empleats i responsables del banc, a fi d’evitar reclamacions i millorar l’atenció al client.

A l’última memòria anual publicada pel Servei de Reclamacions del Banc d’Espanya corresponent a l’exercici de 2008, Banc Sabadell és l’entitat bancària amb més bona ràtio (nombre de reclamacions / volum mitjà de negoci) de reclamacions traslladades al Banc d’Espanya per 1.000 milions d’euros de volum mitjà de negoci en relació amb els grans bancs, bancs mitjans i bancs per Internet.



Banc Sabadell i els seus empleats



1. Perfil de la plantilla
2. Desenvolupament de la carrera professional
3. Principis d'igualtat, salut i llibertat d'associació
4. Millores laborals
5. Diàleg i participació
6. Programa de voluntariat corporatiu



Programes clau desenvolupats per Banc Sabadell en relació als seus empleats en el 2009



09

Programes clau desenvolupats per Banc Sabadell en relació amb els seus empleats el 2009

Objectius

- Implantació d'un nou sistema de gestió de recursos humans.
- Desenvolupament de mesures per incrementar la qualitat del servei d'atenció a l'empleat.
- Disseny d'un programa de voluntariat corporatiu.

Avenços

- Actualment en marxa els mòduls corresponents al Desenvolupament del Personal, Selecció, Formació, Prevenció de Riscos i Compensació.
- Implantat el Centre de Suport a l'Usuari de Recursos Humans per al procés de Gestió del Desenvolupament i el Potencial.
- S'han portat a terme diversos programes de voluntariat amb gran impacte .

2010



Objectius

- Posada en marxa de la segona fase de l'autoservei de l'empleat en el Portal de Gestió de Recursos Humans.
- Posada en marxa del Programa de Gestió Directiva, orientat al desenvolupament del *top management* de la companyia.
- Ampliació i sistematització del programa de voluntariat corporatiu i creació d'un portal específic per vehicular-lo.



Política de Recursos Humans

Poítica de Recursos Humans aprovada pel Consell d'Administració el 2003

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 tot oferint a través de les polítiques de gestió de recursos humans una compensació global adequada. Les bases d'aquesta compensació són la retribució justa i competitiva, la informació veraç i transparent, el respecte per la dignitat de la persona i la cooperació duradora.

El grup procura el desenvolupament professional màxim dels seus empleats i empleades, així com un entorn de treball lliure de qualsevol forma de discriminació o de fustigament, tot fomentant l'esperit de superació de la plantilla mitjançant el reconeixement moral i material del seu esforç personal per contribuir a assolir l'èxit col·lectiu.

La materialització d'aquest compromís és el Codi de conducta del grup Banc Sabadell, amb un elevat nivell d'exigència en matèria de comportament ètic que vol, entre altres coses, garantir el compliment dels objectius descrits.

A continuació detallem les línies bàsiques de la nostra política de gestió de recursos humans.

Drets laborals: Garantir el compliment de la legislació laboral vigent tot facilitant als empleats el coneixement dels seus drets i l'accés a la informació.

Accions i resultats significatius a l'implantació de la Política de Recursos Humans

Actualització de tota la informació relativa als drets laborals en el portal d'empleats



Seguretat i salut: Ens avancem als possibles riscos mitjançant una política de prevenció activa i actuem sobre tots aquells aspectes que puguin representar un perill potencial.

Conciliació vida laboral i familiar: Generem ambients que permeten el desenvolupament personal dels empleats i adoptem mesures que permeten compatibilitzar, tant com sigui possible, el treball amb la vida personal.

Selecció de personal: Disposem 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: Potenciem la formació contínua dels nostres empleats tot facilitant camins de promoció i ajudant a assolir l'excel·lència professional i a enriquir alhora el bagatge personal.

Valoració de l'acompliment, la promoció i la retribució: Desenvolupem les capacitats personals dels empleats tot buscant l'equitat i la coherència del procés de valoració per tal de reconèixer l'aportació de cada persona a la consecució dels èxits de la companyia.

Estil de direcció: Fomentem un estil coherent amb els valors del nostre grup que impulsi un comportament participatiu dels nostres 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.

El 2009 s'ha posat en marxa un nou curs de gestió de l'estrès

2,25% de treballadors amb jornada reduïda

99% de contractes indefinits el 2009

67.128 accions formatives fetes el 2009
Reconeixement acadèmic de la formació interna (**Programa LAUDE**). El 99% del personal rep formació

El 100% de la plantilla participa a la valoració anual del GDP (model de gestió de l'acompliment)

El 10% de la plantilla promociona el 2009

1

Perfil de la plantilla

Durant els primers mesos de l'any 2009 s'ha posat en marxa un ambiciós procés de renovació de les polítiques referents a la gestió del capital humà de l'organització.

Aquest procés s'ha realitzat conjuntament amb representants de totes les àrees de l'organització, tant de negoci (xarxa territorial) com corporatives (Operacions, Direcció Financera, Riscos, etc.), amb la finalitat de modernitzar, harmonitzar i impulsar l'aplicació dels diferents aspectes de la gestió de persones en el grup.

La plantilla mitjana del banc durant el 2009 ha estat de 9.625 persones. El 99% de la plantilla té un contracte indefinit, i una part important d'aquesta –un 2,25%– disposa de jornada reduïda, mentre que la resta treballa a jornada completa.

Dades de la plantilla

	2009	2008	2007
Plantilla mitjana equivalent *	9.625	10.122	10.191
Plantilla a data de tancament	9.466	9.929	10.234
Plantilla nacional a data de tancament	9.171	9.631	9.966
Edat mitjana de la plantilla	42 anys	42 anys	41 anys
Antiguitat mitjana de la plantilla	18 anys	18 anys	17 anys

*Calculada sumant el nombre de personal al tancament de cada mes.

Distribució de la plantilla per sexes

2009



Homes 54%
Dones 46%

2008



Homes 55%
Dones 45%

2007



Homes 56%
Dones 44%

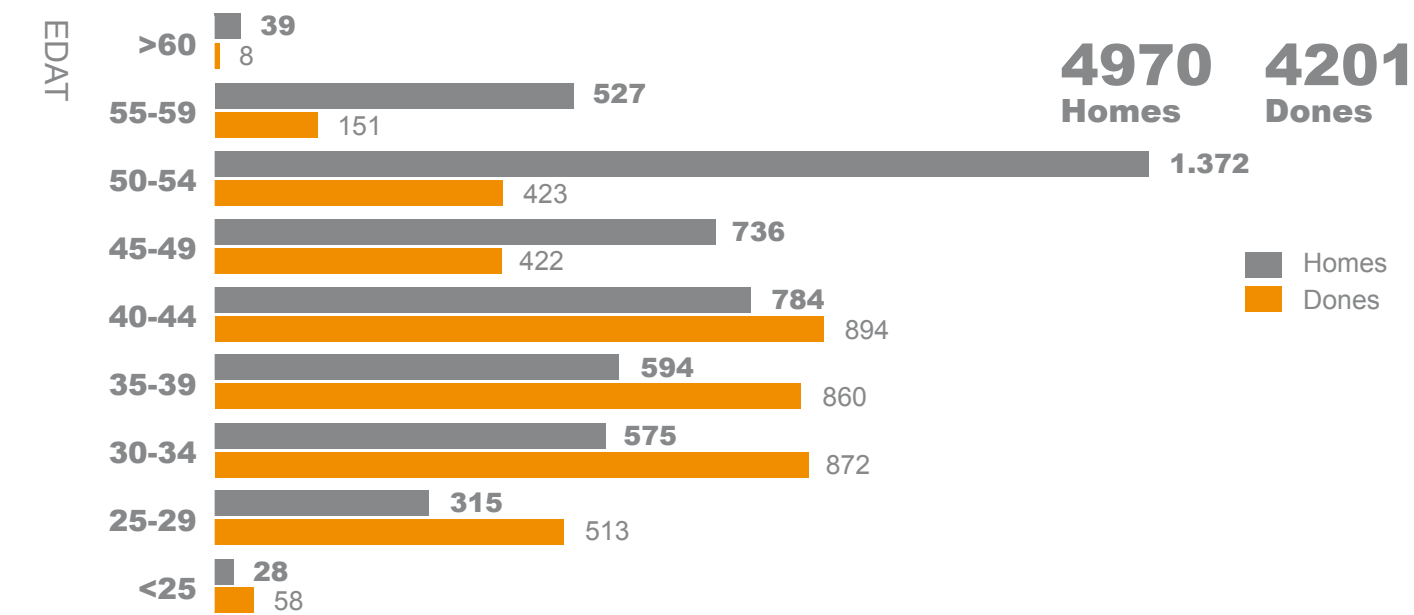
■ Homes
■ Dones

Dades sobre plantilla nacional a data de tancament 31-12-2009

“El grup Banc Sabadell pretén atreure, motivar i retenir un equip de persones competent i professional tot oferint, a través de la polítiques de gestió de recursos humans, una compensació global adequada als pilars de la qual siguin la retribució justa i competitiva, la informació veraç i transparent, el respecte per la dignitat de la persona i la cooperació duradora.”

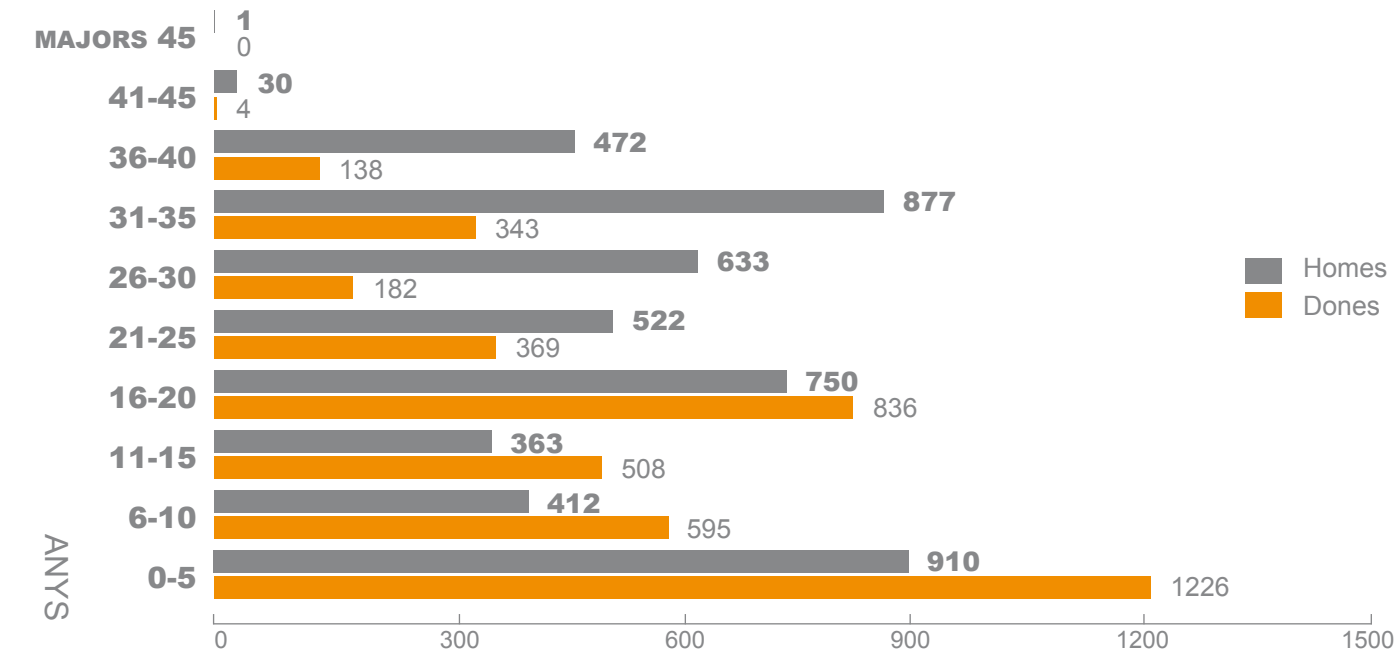
Extracte del Codi
de conducta

Distribució de la plantilla per edats



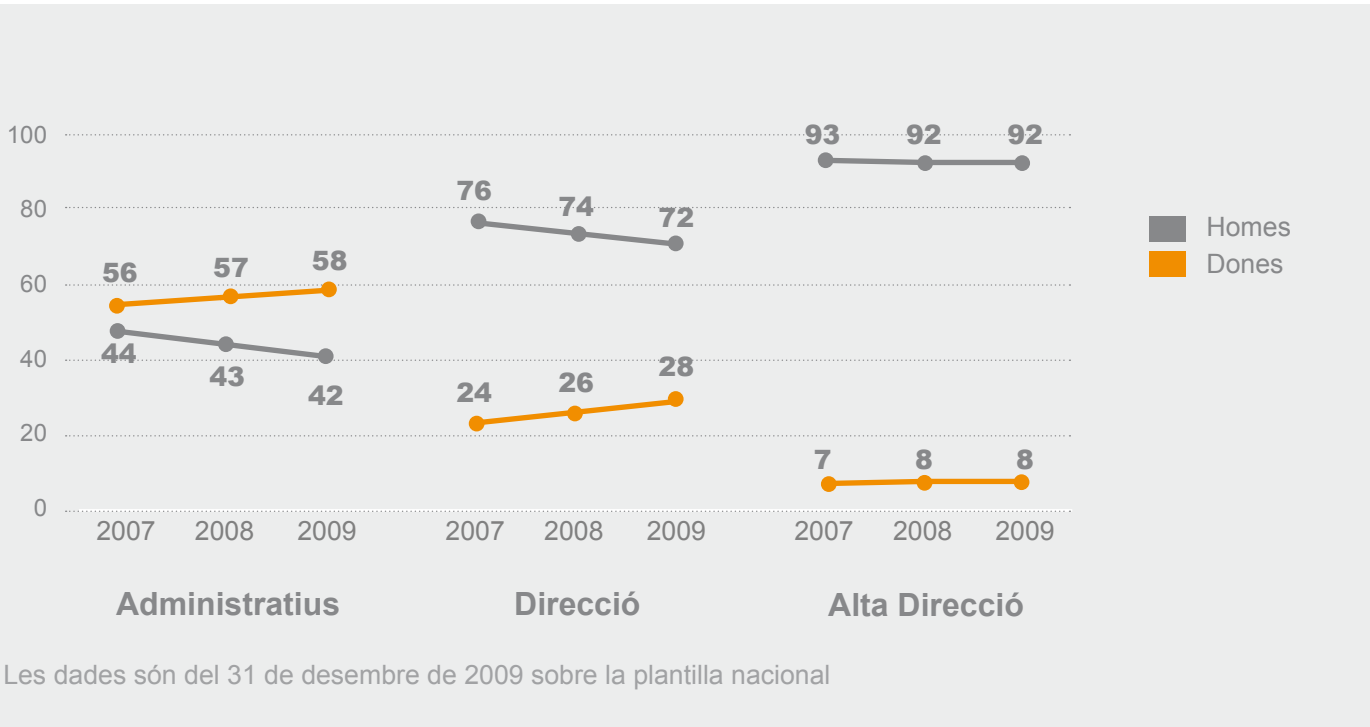
Sobre plantilla nacional a 31 de desembre de 2009

Distribució de la plantilla per antiguitat



Sobre plantilla nacional a 31 de desembre de 2009

Distribució per gènere per categoria laboral (en %)



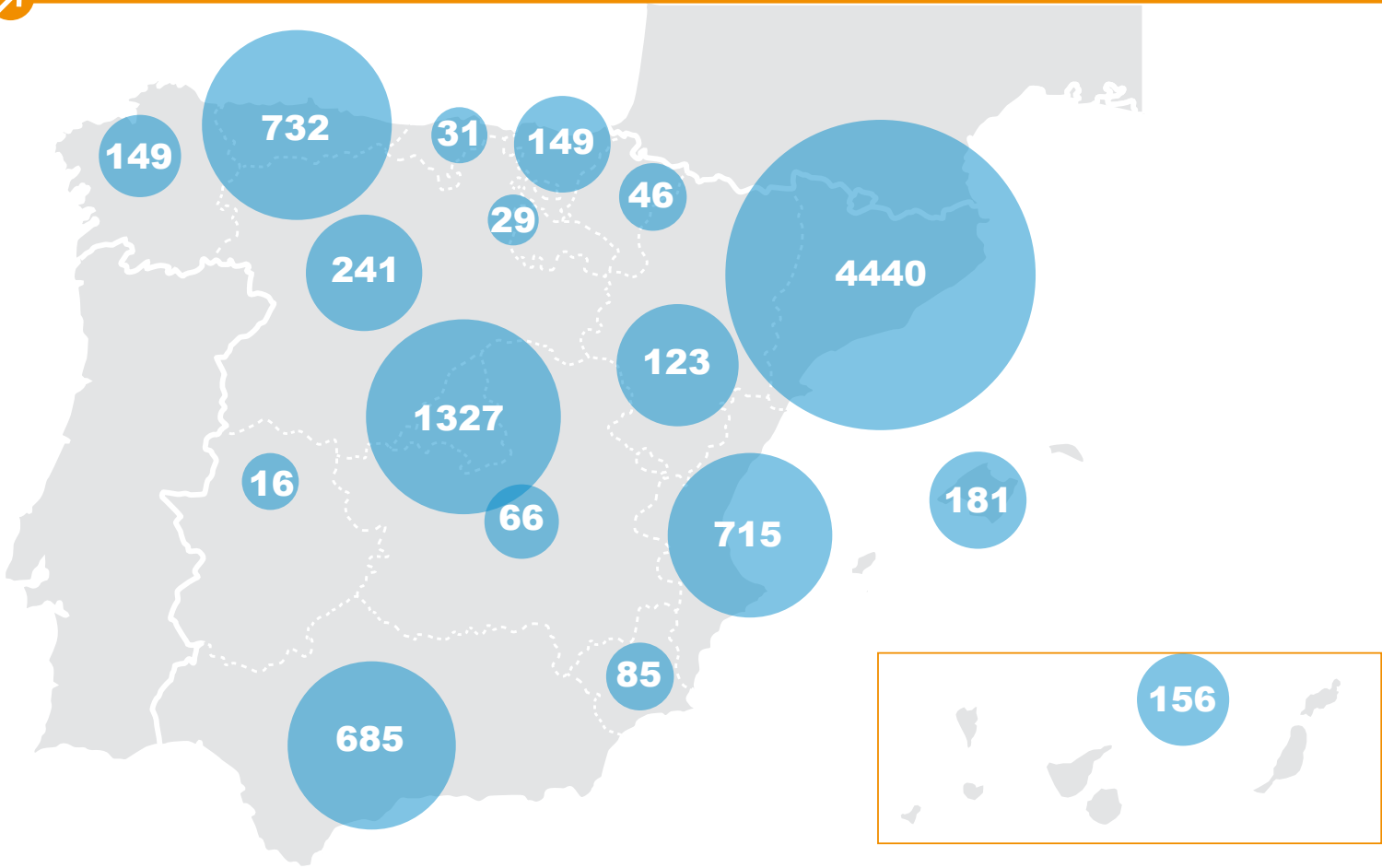
Les dades són del 31 de desembre de 2009 sobre la plantilla nacional

Remuneració mitjana per categoria laboral i gènere

Categoria laboral	Remuneració mitjana d'homes en euros	Remuneració mitjana de dones en euros
Alta direcció	90.500€	86.450€
Direcció	52.479€	48.914€
Administratius	33.372€	31.035€

* La remuneració mitjana més alta dels homes es deu a l'efecte de la major antiguitat mitjana d'aquest col·lectiu.
* No inclou els beneficis socials ni la retribució variable.

7 Distribució de la plantilla per comunitats autònomes



* Dades a data de tancament 31 de desembre de 2009



97%

de la plantilla
treballa a Espanya



30

nacionalitats
treballen a la xarxa
espanyola



91%

del personal de la
xarxa exterior té
contracte local

7 Distribució de persones a la xarxa internacional

Sucursals	2009	2008	2007
Londres	19	20	20
París	15	14	15
Miami	110	115	67
Casablanca	8	-	-
Oficines de representació			
Alger	3	3	2
Beirut	0	0	2
Caracas	4	4	3
Dubai	3	-	-
Istanbul	3	3	3
Mèxic DF	4	3	4
Milà	0	0	2
Nova Delhi	4	4	3
Pequín	3	3	3
Santiago de Xile	2	2	2
São Paulo	2	2	2
Xangai	2	2	3
Altres*	8	7	9
TOTAL EXTERIOR	190	182	140
Filials			
TransAtlantic Bank	105	116	131
Total	295	298	271

* Altres inclou la Direcció del negoci al Carib i participacions Amèrica. Dades al tancament d'exercici de 2009.

Quant a la rotació de personal d'aquest any, s'ha produït un 1,94% de baixes totals (187 persones), distribuïdes segons el gràfic següent:



*Les dades de rotació no inclouen les baixes vinculades a operacions corporatives. Les dades s'han calculat sobre la plantilla mitjana del grup.

2 Desenvolupament de la carrera professional

2.1 Selecció i promoció

Banc Sabadell disposa 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 en l'empresa.

Així mateix, el banc pretén desenvolupar les capacitats personals dels empleats i empleades tot buscant l'equitat i coherència del procés de valoració per tal de reconèixer l'aportació de cada persona a la consecució dels èxits de la companyia.

En el marc de redefinició de les polítiques de gestió de recursos humans, s'ha dissenyat una nova política de selecció que pretén donar major objectivitat i transparència als processos de mobilitat interna del personal de l'organització: cobertura de vacants, promocions i trasllats.

La nova norma persegueix els objectius següents:

- Generar oportunitats de promoció interna en la cobertura de vacants.
- Apostar per la progressió professional del talent diferencial.
- Afavorir la conciliació de la vida laboral i familiar.

Quant a la contractació i la selecció de personal per a la xarxa exterior de Banc Sabadell, aquestes es fan majoritàriament amb personal local, sempre segons la legislació pertinent de cada país i amb l'assessorament de gestories especialitzades locals.

Banc Sabadell procurarà el desenvolupament professional més alt dels seus empleats tot garantint la igualtat d'oportunitats en la seva contractació i promoció, oferint un entorn de treball lliure de qualsevol forma de discriminació i fomentant el seu esperit de superació mitjançant el reconeixement moral i material del seu esforç personal per contribuir a assolir l'èxit col·lectiu.

Extracte del Codi de conducta



Noves incorporacions
Edat mitjana de 33 anys



Promoció interna
Edat mitjana de 37 anys

Pràctiques de col·laboració empresa-universitat

Mitjançant els acords de col·laboració existents amb diferents universitats i escoles de negocis del país, Banc Sabadell ofereix a estudiants de tercer cicle l'oportunitat de participar en un projecte formatiu de pràctiques a la xarxa comercial i en diferents àmbits del centre corporatiu.

Aquestes pràctiques formatives permeten aplicar i ampliar els coneixements del becari i, alhora, desenvolupar les capacitats necessàries per orientar la seva carrera professional.

Per a Banc Sabadell, es tracta també d'una de les vies utilitzades per identificar i seleccionar nous professionals.

Durant l'any 2009 han realitzat pràctiques a l'entitat 179 becaris.

2.2 Gestió de l'acompliment i formació

Gestió de l'acompliment

Banc Sabadell aposta pel desenvolupament de les capacitats personals dels empleats tot buscant l'equitat i la coherència del procés de valoració per tal de reconèixer l'aportació de cada persona a la consecució dels èxits de la companyia.

“Els mèrits, la qualificació personal, la capacitat de direcció o altres característiques similars han de ser els criteris utilitzats en les decisions relatives a la contractació o promoció d'empleats sense tenir en compte la raça, el color, el sexe, la discapacitat o qualsevol altra situació de la persona.”

**Extracte del Codi
de conducta**

Un cop a l'any, cada empleat i el seu responsable es reuneixen expressament per comentar el seu compliment i també les possibilitats d'avançar cap a un lloc de més responsabilitat. El procés permet a l'empleat manifestar els seus interessos i les seves expectatives, així com ser valorat objectivament pel seu compliment, la qual cosa contribueix a generar un clima de realització personal i un compromís amb l'empresa.

El conjunt d'empleats del banc es valora en les deu competències corporatives: orientació al client, orientació a resultats, gestió i treball en equip, iniciativa, negociació, disposició al canvi, comunicació, gestió de la informació, coneixement i experiència i ètica i compromís.

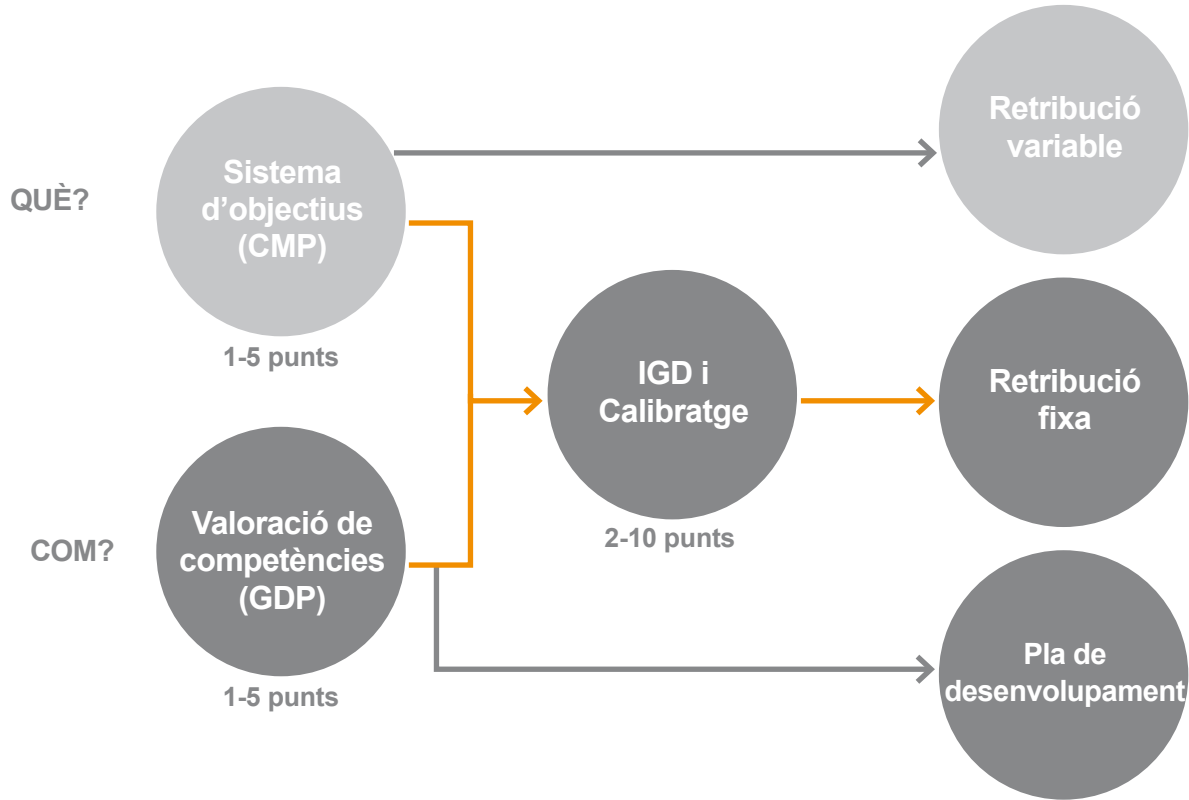
L'entitat, com a evolució a l'actual sistema de gestió de l'acompliment i del potencial (GDP), ha establert l'**Índex Global d'Acompliment (IGD)** amb els objectius següents:

- Valorar l'acompliment amb més homogeneïtat i consistència a tota l'organització.
- Tenir un indicador d'acompliment que permeti una valoració conjunta entre el nivell de consecució d'objectius (què) i el nivell de competències (com).
- Obtenir un indicador d'acompliment objectiu amb la finalitat de millorar la cobertura del lloc actual.

El model del compliment dels objectius té dos vessants:

- **La valoració del compliment d'objectius (CMP):** Valora el grau de consecució dels objectius marcats a l'inici de l'exercici i es vincula a la retribució variable. Els objectius s'estableixen per a cada empleat en funció de l'estratègia i el pla comercial del banc.
- **La valoració de competències:** Permet identificar el nivell d'habilitats i coneixement que té cada empleat en relació amb els exigits per la funció que desenvolupa. Està lligada a conductes vinculades a la cultura i als valors del banc, conegudes com a GDP (Gestió de l'Acompliment i del Potencial).

La suma d'aquests dos factors dóna com a resultat l'índex global d'acompliment, que és un indicador que determina el nivell d'acompliment de l'empleat.



Els resultats d'aquesta valoració permeten establir una pla de desenvolupament i formació a mida per a cada empleat.

Durant el 2009 s'han portat a terme aules virtuals per desenvolupar les habilitats dels mànagers en les entrevistes, a les quals han assistit voluntàriament més de 700 responsables.

Formació

A Banc Sabadell s'ha desenvolupat la formació per funció, és a dir, una formació contínua i progressiva adaptada a la funció que desenvolupa cada professional. Així, cada funció porta associat un itinerari de formació basat en quatre nivells que faciliten el compliment: els cursos bàsics, els cursos d'accés a la funció, els cursos de desenvolupament i els cursos de consolidació. D'aquesta forma queden cobertes les necessitats formatives que requereix la funció específica.

Durant el 2009 s'han posat en marxa diversos projectes per donar suport a aquest model i reforçar-lo:



Durant tot l'any 2009 s'han actualitzat els cursos sobre productes bancaris tant pel que fa al contingut com al format.

“La formació no es pot entendre mai com un element de competència interna, sinó com un mitjà per obtenir el rendiment màxim possible del capital intel·lectual que atresora l'organització.”

Extracte del Codi de conducta

Aquest any s'ha portat a terme també una formació específica de prevenció de l'estrès per facilitar tècniques per aprendre a controlar-lo i identificar allò que estressa en l'entorn familiar, personal o laboral i quines són les respostes davant d'una situació d'aquest tipus.

També s'ha realitzat una formació de millora a l'atenció del client intern (Connecta) per al conjunt dels centres corporatius amb l'objectiu de prendre consciència de la importància de la qualitat del servei que s'ofereix al client intern i l'impacte que té en el client extern; també es vol millorar la comunicació entre els centres corporatius i la xarxa d'oficines i, finalment, millorar la qualitat en l'atenció al client intern.

 Dades de formació

	2009	2008	2007
Accions formatives	67.128	48.738	60.300
Percentatge de personal que ha rebut formació	99%	94%	95%
Inversió en formació per empleat (euro/persona)*	313,42	454,41	452,93
Percentatge d'inversió en formació respecte a les despeses de personal	0,42%	0,71%	0,66%
Nombre d'hores de formació per empleat	26	29	24
Percentatge de formació dins de l'horari laboral	70%	70%	70%
Índex de satisfacció dels participants en els cursos presencials	91%	89%	90%

Les dades s'han calculat sobre la plantilla mitjana del grup.
* La inversió en formació inclou les despeses de desplaçaments i allotjaments.

L'accés a tota l'oferta formativa (en línia o presencial) i el suport de la formació en línia es realitza mitjançant una plataforma en línia anomenada BS Campus.

L'aposta de Banc Sabadell per la formació en línia ha permès, amb una estructura d'inversió ajustada, assolir els objectius d'extensió (personal que rep formació) i profunditat (nombre d'hores), si bé l'ajust pressupostari durant el 2009 ha provocat un descens del nombre d'hores totals.

A banda de la formació per funció, es fomenten els convenis amb diferents universitats tant per realitzar programes de contingut formatiu com per acostar cada vegada més els estudiants a l'entorn de Banc Sabadell.

En aquest marc, s'ha signat un conveni amb la Universitat de Barcelona.



Banc Sabadell i la Universitat de Barcelona, per mitjà de l'Institut de Formació Contínua IL3-UB, han signat un conveni de col·laboració per mitjà del qual els empleats de la xarxa d'oficines de l'entitat podran obtenir reconeixement acadèmic dels itineraris formatius interns. El programa s'ha denominat LAUDE.

Per acreditar la qualitat dels itineraris formatius del banc, IL3-UB ha revisat la qualitat acadèmica i pedagògica de la formació interna de l'entitat i ha elaborat i desenvolupat alguns programes que la completen.

Aquesta iniciativa s'emmarca dins del procés de convergència a l'espai Europeu d'Educació Superior (EEES), que aposta per un model formatiu més centrat en el participant i en el seu aprenentatge i per un disseny curricular dels itineraris centrat en les competències professionals.

LAUDE és el complement als itineraris de formació per funció que ha permès avançar en l'estratègia de formació de Banc Sabadell perquè:

- Genera un plus de motivació gràcies al gran valor afegit que representa aconseguir certificacions universitàries.
- Certifica la qualitat de l'oferta formativa.
- Garanteix la transferència de la formació.
- Assegura un servei de qualitat als clients de l'entitat, certificat per la universitat.

El programa LAUDE es dirigeix al conjunt de professionals de l'estructura comercial de l'entitat: gestors comercials i de servei, gerents de pimes, assessors d'inversió i directors d'oficina. El programa arriba a més de 3.000 professionals que desenvolupen la seva activitat a la xarxa d'oficines de Banca Comercial.

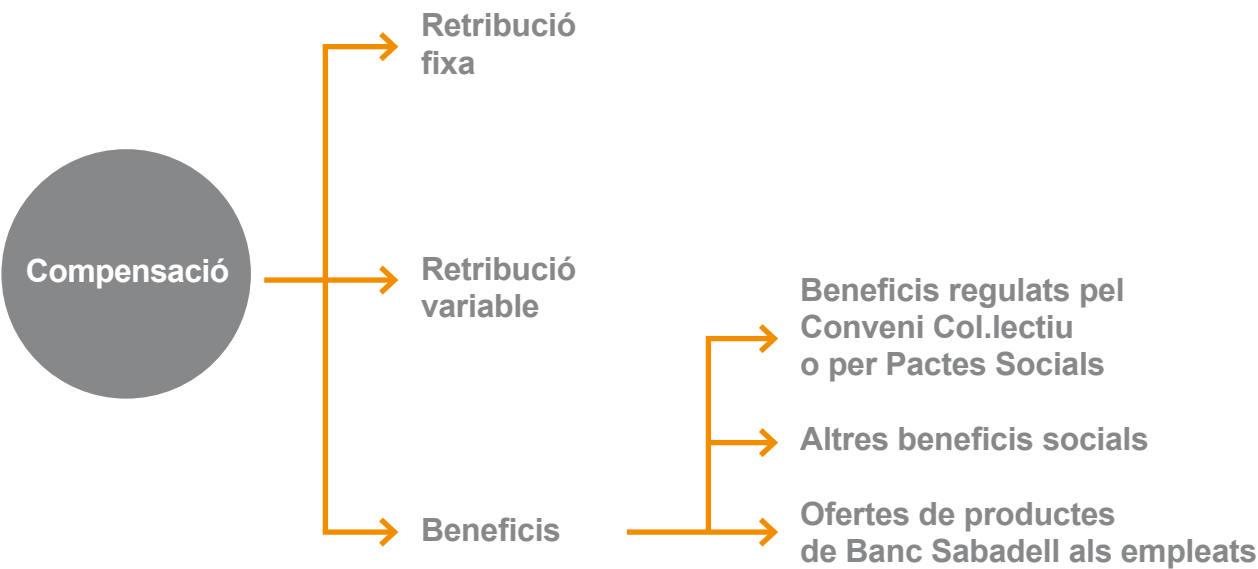
Una vegada s'hagi consolidat el programa LAUDE a la xarxa d'oficines de Banca Comercial de l'entitat, s'aniran implantant itineraris de formació per funció nous que permetran que altres col·lectius també s'acullin al programa.



2.3 Compensació salarial

El model de compensació salarial de Banc Sabadell es fonamenta en els principis d'equitat interna, competitivitat externa, transparència, diferenciació, flexibilitat, senzillesa, confidencialitat, i comunicació.

La política retributiva es centra en les percepcions dineràries, encara que la Política de Compensació i Beneficis inclou la resta de percepcions: retribucions en espècie, avantatges socials o qualsevol altre que, de manera periòdica o no, rebi l'empleat. Aquestes dependran del col·lectiu o del lloc de treball al qual s'incorpori cada empleat.



“Banc Sabadell pretén atreure, motivar i retenir un equip de persones competent i professional tot oferint una compensació adequada a través de les seves polítiques de gestió de recursos humans.”

Extracte del Codi
de conducta

Respecte als elements que la componen podem destacar, sense caràcter exhaustiu, els següents:

Retribució fixa

S’assigna a tots els empleats pel desenvolupament de la seva activitat ordinària i depèn de la descripció i l’avaluació del seu lloc de treball. El seu import estarà determinat per criteris objectius: lloc de treball que ocupa l’empleat i desenvolupament de la seva actuació dins d’aquest (acompliment).
El salari mínim d’entrada al Banc Sabadell és 2,45 vegades superior al salari mínim interprofessional.

Retribució variable

La percep l’empleat per la consecució dels objectius que li han estat fixats. Aquest element ha d’incentivar el seu compliment i el seu pagament estarà supeditat a la consecució dels objectius individuals, d’equip i del grup Banc Sabadell.

Compensació flexible

L’any 2009 s’ha implantat com a prova pilot a un 17% de la plantilla. És un sistema de compensació que permet que cada empleat voluntàriament decideixi com vol percebre la seva retribució bruta; pot optar entre percebre una part en diners i una altra en productes oferts per l’empresa.

Beneficis

A més a més de la retribució fixa i variable, l’empleat es beneficia de condicions favorables en productes i serveis financers:

- Beneficis regulats en el Conveni Col·lectiu o Pactes Socials
- Altres Beneficis Socials
- Ofertes de Productes de Banc Sabadell a empleats
- Ofertes d’Altres Productes per a empleats (PeopleShopping)

Veure’n  a Beneficis socials (4.2)

 Dades de compensació salarial i beneficis socials

% de la retribució variable sobre el conjunt de la retribució	12%
% d’empleats amb retribució variable	70%
% d’administratius amb retribució variable	55%
% de personal de direcció amb retribució variable	95%
% de personal alta direcció amb retribució variable	100%
% d’empleats que tenen una assegurança de vida	100%

Dades calculades sobre la plantilla mitjana nacional

3

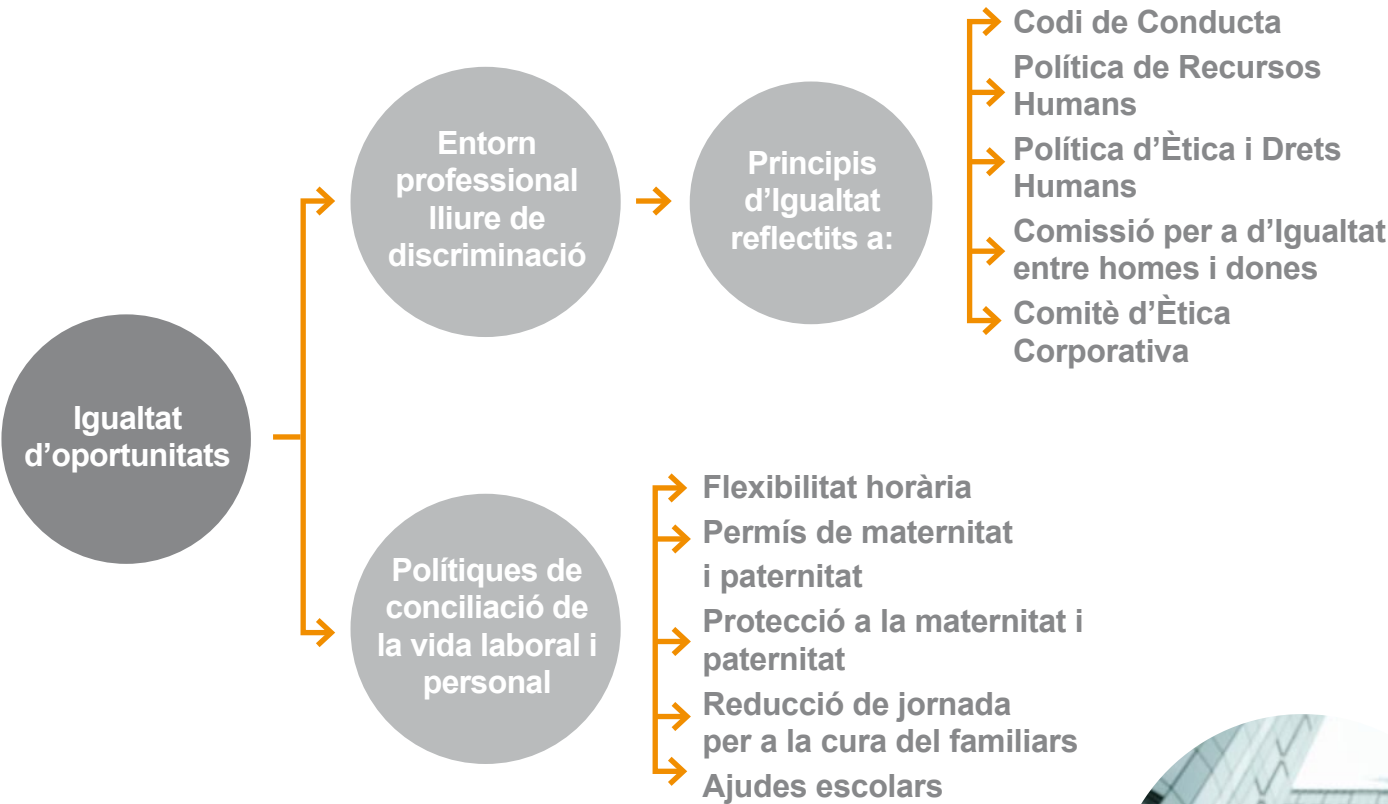
Principis d'igualtat, salut i llibertat d'associació

3.1 Igualtat

A Banc Sabadell es garanteix la igualtat d'oportunitats en totes les etapes que uneixen els empleats a l'empresa: accés a ocupació, formació, promoció, condicions de treball, etc. També s'hi inclouen les retribuïdes.

D'altra banda, s'han desenvolupat mesures de conciliació de la vida personal i professional perquè la corresponsabilitat sigui efectiva i per contribuir així a l'eliminació de la discriminació per raó de sexe.

Totes aquestes mesures s'han comunicat a la plantilla per crear una cultura de suport a la conciliació del treball i la vida personal.



“El grup procurarà el desenvolupament professional més alt dels seus empleats tot garantint la igualtat d'oportunitats en la seva contractació, promoció i formació i oferirà un entorn de treball lliure de qualsevol forma de discriminació o de fustigament.”

Extracte del Codi de conducta

- Igualtat d'oportunitats**
- **Perfil:** 46% de la plantilla són **dones**
 - **Selecció:** 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 potencial de desenvolupament a l'empresa.
 - **Formació:** Realització d'un cercle de **jornades sobre “Dona i Lideratge”** per donar a conèixer les iniciatives de les dones directives, organitzat conjuntament per Banc Sabadell y ESADE.

Pla d'igualtat

Per avançar en el camí de la igualtat d'oportunitats entre dones i homes, i prenent com a punt de referència la nova Llei Orgànica d'Igualtat, durant el 2009 s'han realitzat quatre reunions de treball amb els representants sindicals amb l'objectiu de consensuar la totalitat del Pla d'Igualtat en el qual l'entitat ha treballat durant els darrers dos anys. Sobre la base del diagnòstic elaborat per l'Institut de la Dona del Ministeri de Treball, el Pla d'Igualtat s'ha negociat amb els representants dels treballadors per desplegar una sèrie d'objectius focalitzats a la igualtat efectiva d'homes i dones que abraci tot el procés de selecció i desenvolupament professional, apliqui mesures que facilitin la conciliació i estableixi una sensibilització en aquests temes. També s'ha negociat un pla de comunicació i eines de seguiment.

En definitiva, Banc Sabadell té un compromís amb la igualtat entre dones i homes i dedica un esforç constant a equilibrar la proporció dels dos sexes en el total de la plantilla, i en especial entre els càrrecs directius.

Durant els últims anys no s'ha registrat cap incident de discriminació.

3.2 Integració laboral de discapacitats

Actualment, 53 persones discapacitades treballen al banc. Així mateix, en compliment de la Llei d'integració social de minusvalideses (LISMI) s'apliquen mesures alternatives per la via de contractació de serveis o subministraments amb centres especials de treball. En el transcurs d'aquest any s'ha renovat amb el Ministeri de Treball la declaració d'excepcionalitat, que permet complir mesures alternatives per un nou període de tres anys.

Igualtat d'oportunitats

- **Promoció:** 53% de les promocions són de **dones**
- **Remuneració:** Política retributiva que garanteix l'equitat i que es fonamenta sobre una valoració dels llocs i dels objectius assignats.
- **Consell d'Administració:** **2 dones**



“Els mèrits, la qualificació personal, la capacitat de direcció o altres característiques similars han de ser els criteris utilitzats en les decisions relatives a la contractació o la promoció d'empleats sense tenir en compte la raça, el color, el sexe, la discapacitat o qualsevol altra situació de la persona.”

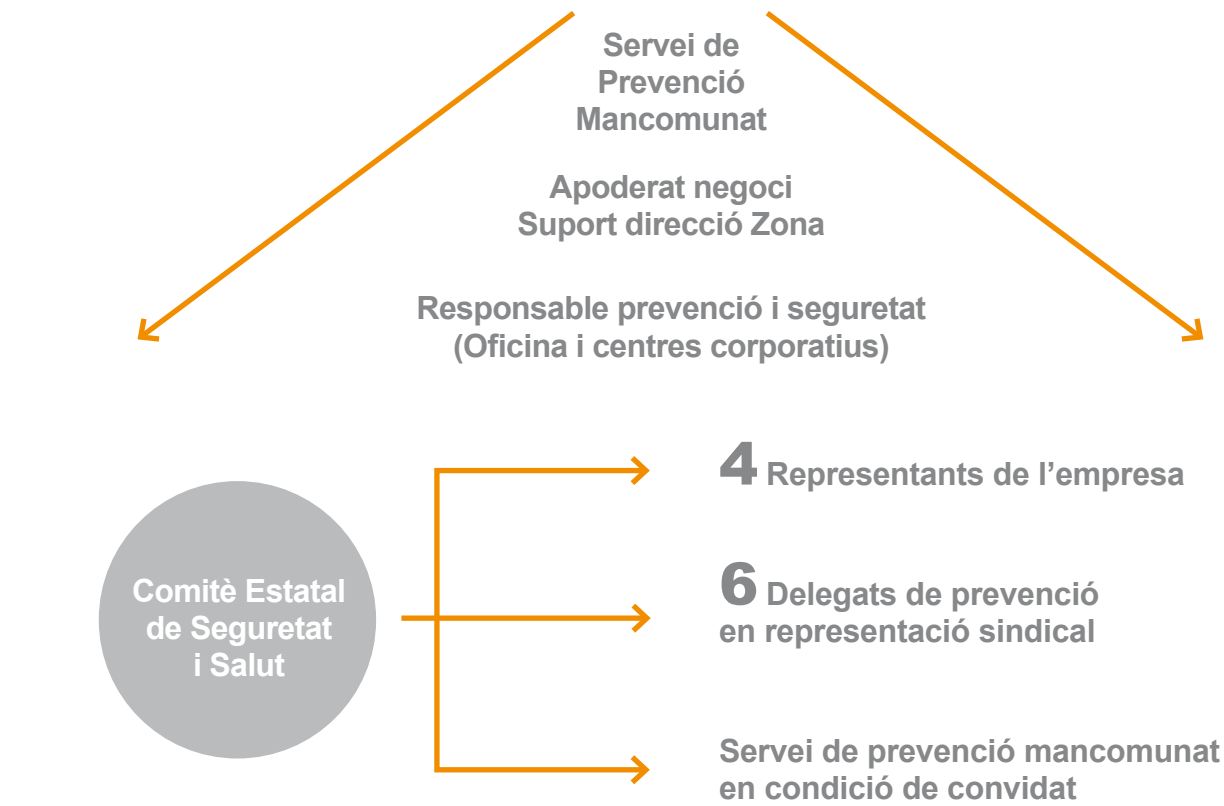
Extracte del Codi
de conducta

3.3 Seguretat i salut

El grup Banc Sabadell, conscient de la importància que les condicions de treball tenen sobre la seguretat i la salut dels treballadors, assumeix una política preventiva de millora contínua de les condicions de treball i salut dels empleats del grup.

Per poder desenvolupar aquesta acció preventiva de manera permanent, s'ha posat en funcionament un sistema de Gestió de la Prevenció, integrat en l'organització general del grup. La seva implantació s'ha dut a terme a través del Pla de Prevenció dissenyat i elaborat pel Servei de Prevenció Mancomunat i es debat al Comitè Estatal de Seguretat i Salut.

Estructura orgànica funcional en la prevenció de riscos laborals



Formació en prevenció de riscos laborals

La totalitat del personal de Banc Sabadell i les noves incorporacions reben informació sobre prevenció de riscos laborals i realitzen la formació obligatòria de seguretat i salut a la feina a través d'un curs en línia d'una durada aproximada de dues hores.

Durant l'any 2009 s'ha realitzat una acció de seguiment per reforçar aquestes accions formatives.

A més a més, des del seu llançament l'any 2008, un total de 1.063 empleats del col·lectiu de responsables del servei d'atenció al client i suports de zona, han seguit el curs de capacitació per a l'acompliment de les funcions de nivell bàsic de prevenció de riscos laborals.

D'aquesta forma es garanteix que en cada centre de treball hi haurà una persona formada a aquest efecte.

S'ha presentat a la plataforma d'oferta de formació un nou curs sobre gestió de l'estrès dirigit a tots els empleats de l'organització; la seva realització és de caràcter voluntari.

El curs s'emmarca dins les accions derivades de l'enquesta de riscos psicosocials realitzada l'any 2006.



Curs obligatori de seguretat i salut en el treball



Curs de capacitació per el desenvolupament de les funcions de nivell bàsic de prevenció de riscos laborals



Curs Voluntari de gestió de l'estrès

Formació

**Informació en prevenció
de riscos laborals**

A través dels canals de comunicació es divulguen publicacions relacionades amb els riscos propis de l'activitat del banc.

Es disposa de les fitxes d'ergonomia i de manuals d'equips de treball (maquines recicladores d'efectiu, pantalles de visualització de dades, cadires, etc.) de gran divulgació a través de la intranet per a tots els empleats i les empleades.

Durant l'any 2009 hi ha hagut una participació important en diferents àmbits implicats en les tasques de prevenció que s'han aplicat en el cas de la pandèmia de grip A, amb la publicació de comunicacions dirigides a tota la plantilla.



Comunicacions
i informació
sobre prevenció
de riscos

- Manual d'ergonomia
- Educació per a la salut
- Informació sobre els riscos de la Grip A
- Portal intranet amb informació específica sobre la Grip A



Informació de riscos

Avaluació dels riscos

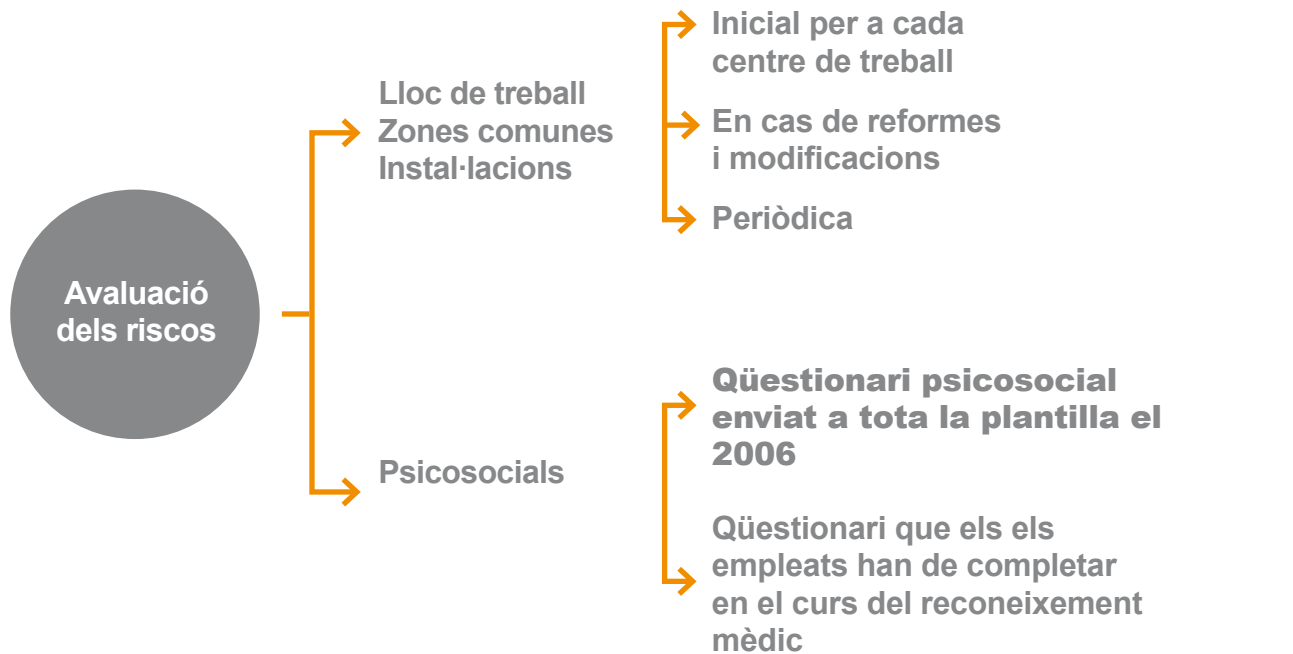
Es realitza una avaluació inicial de riscos per a cada centre de treball nou quan es realitzen reformes o modificacions que afecten la distribució inicial. Així mateix, quan ha transcorregut un període des de la realització de l'avaluació, en totes les instal·lacions s'avaluen tant els llocs individuals de treball com les zones comunes, les instal·lacions i aspectes com ara la temperatura, la humitat relativa, etc.

Els edificis singulars disposen d'un pla d'emergència específic i les oficines disposen de les instruccions corresponents en cas d'emergència. Als centres corporatius es porten a terme els simulacres d'evacuació segons la legislació aplicable a cada edifici.

El 2006 es va iniciar l'enquesta de factors de risc psicosocials; se n'han analitzat els resultats i s'han aplicat diverses mesures en resposta a les oportunitats de millora identificades:

- La redefinició dels programes formatius per ajustar la formació específica per funció a un model gestionat.
- Programa SAGO, formació específica dirigida a col·lectius concrets d'empleats i relacionada amb la seva funció professional i formació específica de funció per a la resta de col·lectius.
- Curs de tractament de l'estrès per a tota la plantilla.

Aquestes accions s'han desenvolupat durant els exercicis 2008 i 2009 i són d'aplicació.

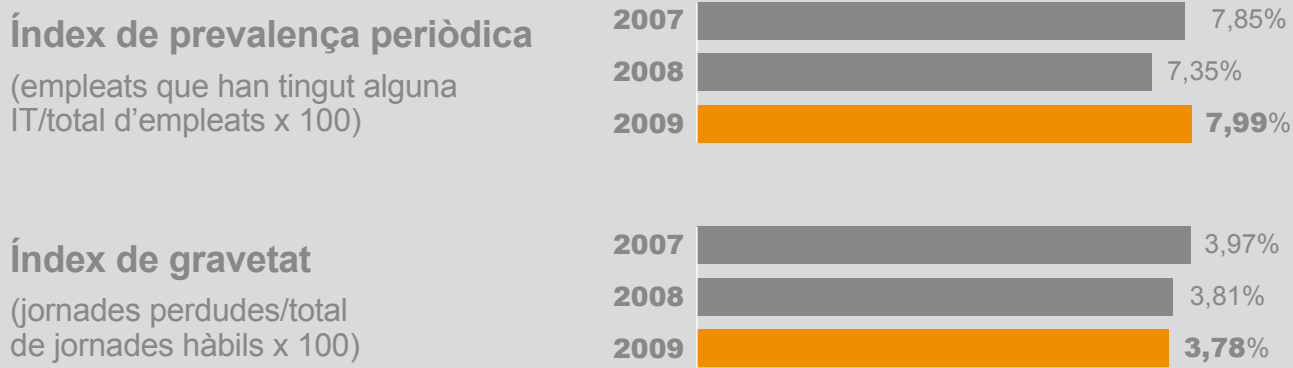


Anualment es publica una **memòria de les activitats preventives** portades a terme a l’empresa. Es reparteix en tres documents:

- Un resum publicat a la Intranet interna de l’empresa que té caràcter de difusió i que vol aconseguir la major difusió possible entre els empleats.
- Un segon document que recull les activitats de les quatre especialitats de la prevenció.
- Un tercer document compost per les memòries aportades pels serveis de prevenció aliats que realitzen la vigilància de la salut.

Aquests dos últims, igual que la planificació preventiva, es publiquen en suport paper i es distribueixen entre els àmbits representats al Comitè Estatal de Seguretat i Salut i entre aquelles institucions que el sol·liciten per a la seva aplicació.

Índex d'absentisme



Els índexs d'absentisme, dels quals s'informa a les representacions de l'empresa i als delegats de prevenció en el marc del Comitè Estatal de Seguretat i Salut, engloben tant el generat per malaltia com per accidentabilitat.

3.4 Llibertat d'associació i negociació col·lectiva

Banc Sabadell respecta i garanteix els drets bàsics d'associació i negociació col·lectiva de tots els empleats conforme a la Llei d'Espanya. Aquests principis també es recullen en el Codi de Conducta i en la Política de Recursos Humans.

Els representants dels treballadors representen la totalitat de la plantilla i no només els seus afiliats, per la qual cosa els acords socials són d'aplicació universal en l'àmbit de negociació (sectorial, grup empresarial, empresa, etc.).

Cada quatre anys es fan eleccions sindicals; les últimes, realitzades el desembre de 2006, van tenir un 75,8% de participació i les pròximes estan planificades per al desembre de 2010.

Banc Sabadell vetlla per garantir que es respectin tots els drets bàsics dels treballadors i, a més a més, s’ofereixen millores laborals addicionals a través d’acords (com per exemple l’acord d’excedències i unificació de deutes signat el 22 de maig de 2009) o a través dels beneficis socials o les mesures de conciliació de la vida laboral i personal. En cas de canvis significatius, es comuniquen a tota la plantilla amb un mes d’anticipació.

La direcció de Banc Sabadell es reuneix periòdicament amb els secretaris generals de les diferents representacions sindicals i aquestes participen de manera habitual en diverses comissions de l’organització (Comitè Estatal de Seguretat i Salut, Comissió per a la igualtat entre Homes i Dones, Comissió de Formació i Comissió de Control del Pla de Pensions).

Així mateix, s’han signat acords sindicals per garantir els drets dels treballadors, tant a la Joint Venture amb Zurich a les filials d’assegurances com en la venda de BanSabadell Securities Services (BS3).

- Fruit del diàleg amb els sindicats, el 2009 s’han signat nous acords:
- Pacte col·lectiu de condicions utilitzades de BanSabadell Securities Services
 - Pacte d’excedències i reunificació de deutes



100%

d’empleats representats
per sindicats o coberts
pel conveni col·lectiu



75,8%

d’empleats participants en les
últimes eleccions sindicales
realitzades el desembre de 2006

4 Millores laborals

4.1 Conciliació de la vida laboral i familiar

Des de 2005, els empleats disposen d’una sèrie de beneficis pactats per Banc Sabadell i els representants sindicals a l’acord sobre mesures de conciliació de la vida familiar i personal amb la laboral. L’acord s’ha vist ampliat posteriorment amb millores que provenen del XXI Conveni Col·lectiu de Banca i de la Llei orgànica 3/2007 per a la igualtat efectiva de dones i homes.

El 2009 s’han integrat millores a l’acord sobre mesures de conciliació de la vida familiar i professional, d’aplicació fins a finals de l’exercici 2009.

- S’amplia de tres a quatre anys la durada màxima d’aquest tipus d’excedència, amb reserva de lloc de treball.
- S’amplia d’un a dos anys el període durant el qual el treballador té dret a la reserva del seu lloc de treball, amb el mateix nivell retributiu i les mateixes condicions laborals.

Tots aquests beneficis s’han comunicat a la totalitat de la plantilla mitjançant una guia distribuïda en format paper, estan recollits en el portal de l’empleat de la intranet i, finalment, es difonen al personal de nova incorporació en el manual d’acollida.

Permisos especials no retribuïts

Entre 1 setmana i 6 mesos amb reingrés automàtic a la mateixa plaça en finalitzar el permís:

- Per a estudis. Aquest permís no es podrà sol·licitar més d'una vegada cada dos anys.
- Per adopció internacional o per realització de tècniques de reproducció assistida.
- Per accident o malaltia greu que requereixin hospitalització o acompanyament en l'assistència mèdica de parents fins a segon grau de consanguinitat o afinitat.
- Per afers personals. Aquest permís no es podrà sol·licitar més d'una vegada cada dos anys.

Reducció de jornada no retribuïda

210 persones amb jornada reduïda no retribuïda.

La reducció de la jornada no podrà ser superior a la meitat de la jornada, ni inferior a 1/8 de la mateixa:

- Guarda legal de menors de 7 anys.
- Discapacitats físics, psíquics o sensorials.
- Cura de familiars fins al segon grau, que per raons d'edat, accident o malaltia, no puguin valer-se per si mateixos.

Flexibilitat horària

Per cobrir les necessitats d'aquells que estiguin al seu càrrec:

- Fills menors de 7 anys.
- Familiars fins a segon grau de consanguinitat o afinitat, discapacitats o majors de 65 anys.

Reducció de jornada retribuïda

Es podrà sol·licitar una reducció de jornada d'una hora amb caràcter retribuït, durant un termini màxim de dos mesos, per tenir cura d'un fill menor de 7 anys a causa de malaltia o accident molt greu que requereixin hospitalització.

Vacances

La situació de descans per maternitat interromp el període de vacances i les que quedin es gaudiran una vegada conclosa aquesta situació.



Excedències amb reserva de lloc de treball

138 empleats amb excedència per cura de familiars i maternitat

- Fins a tres anys d'excedència per a la cura de familiars fins a segon grau i amb reserva de lloc de treball de fins a dos anys.
- Fins que el fill/a compleixi tres anys, per a les excedències per a la cura de fills i amb reserva de lloc de treball.
- Mentre duri l'excedència per a la cura de fills o bé d'un familiar, es mantindran les condicions financeres i de préstecs vigents i es tindrà dret a percebre l'ajuda escolar i l'economat, al seu reingrés, en el cas d'excedència per a la cura de fills i només l'economat en el cas d'excedència per a la cura d'un familiar.

Permís de lactància

232 persones amb permís de lactància acumulat

- L'hora de lactància es podrà dividir en dues fraccions, que es podran utilitzar una al principi i una altra al final de la jornada, o bé aquest dret es podrà substituir per a la reducció d'una hora de treball al principi o al final de la jornada.
- Es podran acumular, a continuació del permís per maternitat, les hores previstes per lactància, de tal manera que es podran acumular en tres setmanes.
- En el cas de naixement múltiple, el permís de lactància s'amplia en una hora diària més per cada fill; si el permís s'acumula, aquest serà de quatre setmanes.
- S'amplia aquest permís als adoptants de menors de 9 mesos.

Protecció a la maternitat/paternitat

154 persones amb permís de paternitat

- S'acorda que durant els períodes d'embaràs, de lactància d'un fill menor de nou mesos o d'adopció, el treballador o la treballadora no es podrà traslladar, desplaçar en comissió de servei ni canviar de lloc de treball que impliqui un allunyament del seu domicili.
- Sempre que sigui possible, i a petició de la treballadora embarassada, l'empresa li facilitarà el trasllat temporal a un centre de treball pròxim al domicili, així com la flexibilització dels horaris per procurar uns desplaçaments segurs i no estressants.

Trasllats

Política d'acostament del lloc de treball al domicili de personal, especialment en els casos que tinguin fills menors de 7 anys o persones dependents al seu càrrec.

Permís de maternitat/paternitat

A petició del treballador o la treballadora, se'n podrà gaudir en règim de jornada completa o a temps parcial.



4.2 Beneficis socials

Altres millores laborals que ofereix l'entitat a la plantilla són els beneficis socials. En concret, Banc Sabadell ofereix al personal els beneficis següents:



Ajudes escolars

- Per a fills entre 0 i 23 anys que depenguin econòmicament de l'empleat. Aquesta ajuda s'amplia fins als 26 anys en cas de discapacitat psíquica o física.
- Per a empleats que cursen batxillerat, mòduls professionals o carreres de primer, segon o tercer grau.
- Per a empleats que realitzen cursos d'idiomes en centres homologats.



5,21

milions d'euros
en ajudes escolars



53%

dels empleats es beneficien
d'aquestes ajudes

Ajudes escolars



Salut i assegurances

- Assegurança de vida gratuïta per al personal en actiu.



Productes financers

El 53% dels empleats gaudeixen de préstecs personals preferencials

- Retribució especial en el compte nòmina.
- Les dues primeres targetes de crèdit i de dèbit vinculades al compte nòmina sense comissions d'emissió ni de servei.
- Tracte preferencial en transferències nacionals, internacionals, traspassos i operativa de valors.
- Aportació al pla de pensions incorporada a la nòmina.
- Tracte preferencial en hipoteques i préstecs personals.

El 2008 es va llançar un nou portal web a la intranet, People Shopping, que conté ofertes externes, internes i de serveis financers per a tota la plantilla. Durant el 2009 ha rebut més de 300.000 visites i ja l'han utilitzat més del 50% de la plantilla.



5

Diàleg i participació

5.1 Canals de comunicació

Banc Sabadell disposa de múltiples canals de diàleg, que s'han anat potenciant progressivament, entre els diferents nivells de l'organització amb l'objectiu de facilitar la comunicació interna empresa-empleat.

Canals de comunicació no presencials



Pack de benvinguda

Tots els empleats de nova incorporació reben un dossier de benvinguda de mans del seu director que inclou la informació bàsica sobre Banc Sabadell i explica les possibilitats de desenvolupament professional a l'entitat. Conté:

- Carta de benvinguda del conseller delegat
- Guia de beneficis socials
- Informació bàsica corporativa i de recursos humans
- CD amb el programa Primer dia
- CD amb l'última memòria d'RSC
- CD amb l'última convenció de negoci



Revista Canal BS

Revista interna de publicació quadrimestral en la qual els empleats protagonitzen la tasca del dia a dia de Banc Sabadell.

Permet conèixer les persones que pertanyen a cada àmbit de responsabilitat o projecte.

- L'objectiu de la revista és enfortir la comunicació, reflectir i transmetre els valors de l'entitat i cohesionar la plantilla al voltant del projecte Banc Sabadell.
- Es porten a terme campanyes de comunicació específiques sobre temes de màxim interès per als empleats i s'adjunta el material amb la revista (guia del bon ús del correu electrònic, memòria anual, campanya de donació del mòbil usat, etc.)
- Es fa extensiu als empleats el material associat a les campanyes comercials o als esdeveniments institucionals, també retransmitat amb la revista.



Correu electrònic

Els empleats reben comunicacions personalitzades per correu electrònic amb informació rellevant d'actualitat. P. ex.: novetats del People Shopping, llançament del BS Idea.

Canal BS (Intranet)

BS al Dia

Com a complement de la intranet, la publicació electrònica diària denominada BS al dia, amb tres notícies diàries, resulta de gran ajuda per a la distribució a tota la plantilla de la informació d'actualitat sobre el banc.

Dossier digital de premsa

Selecció de totes les notícies aparegudes en els mitjans de comunicació i que parlen del Banc Sabadell.

Portal d'empleats

• People

Portal interactiu enfocat a cobrir totes les necessitats d'informació i d'aspectes administratius de l'empleat. Aquest portal permet:

- Gestió de vacances, despeses o viatges
- Ofertes internes de treball, informació sobre la carrera professional de l'empleat
- Acords socials
- Prevenció de riscos laborals
- Seccions sindicals
- Adreça de correu electrònic de Recursos Humans per a consultes laborals
- Adreça de correu electrònic del Comitè d'Ètica Corporativa per a les demandes que afecten temes relacionats amb el Codi de conducta

• BS Campus

Portal de formació interactiva que recull tota l'oferta formativa interna i externa.

• People Shopping

Portal d'ofertes per a empleats que agrupa ofertes internes, externes i serveis financers de diferents categories amb descomptes per a la plantilla.

Canals de comunicació presencials

Reunió de directius

S'organitza anualment una reunió amb la finalitat de presentar a l'estructura directiva les directrius que cal seguir en el nou exercici segons el Pla director de negoci.

Aquesta reunió convoca 300 directius.



Esmorzars amb el conseller delegat

Es realitzen esmorzars amb el conseller delegat i directors de la xarxa comercial o bé de serveis centrals per posar de manifest la situació actual del sector i de l'entitat, dialogar i generar proximitat.

Durant el 2009, s'ha convidat un total de 210 directius en sessions de 10 assistents.



Comitè tècnic de comunicació interna (CTCI)

La Direcció de Comunicació Interna es reuneix una vegada al mes amb els membres del CTCI, que està format per un representant de cada direcció de negoci i de cada direcció corporativa, per tal de fixar prioritats d'actuació i valorar les accions realitzades.



Sopar homenatge:

25 anys de servei en el banc

Anualment, se celebra un acte al qual assisteixen aquells empleats que compleixen 25 anys de servei al banc al costat de la Direcció General.



5.2 Canals de seguiment i escolta

Banc Sabadell disposa de diverses vies normalitzades de comunicació ascendent i de *feedback* que permeten a l'entitat treballar en la millora de la satisfacció, la motivació i la cohesió de la plantilla.

Acollida

En el procés d'acollida, el nou empleat no només rep el pack de benvinguda, sinó que el seu responsable l'acompanya durant els primers dies i disposa, a més a més, de l'ajuda d'un delegat de Recursos Humans assignat a la seva tutoria.

Accés nova funció

En el moment de passar a una funció nova, l'empleat rep un missatge de felicitació pel nou lloc i se'l convida a una jornada d'acollida al centre Banc Sabadell de Sant Cugat del Vallès.

Procés de Gestió de l'Acompliment (GDP)

Es realitza un cop a l'any una entrevista personalitzada de cada empleat amb el seu responsable per comentar el seu compliment i també les possibilitats d'avançar cap a un lloc de major responsabilitat. El procés permet a l'empleat manifestar els seus interessos, les seves expectatives i ser valorat objectivament pel seu compliment, la qual cosa contribueix a generar un clima de realització personal i un compromís amb l'empresa.

Sessions de fixació d'objectius

Un cop a l'any es realitza una sessió presencial en la qual els empleats amb retribució variable valoren amb el seu responsable el grau de compliment dels objectius assignats i fixen nous objectius. Aquest procés permet, igual que el GDP, que l'empleat pugui manifestar de manera directa les seves expectatives i necessitats.

La informació ha de fluir amb llibertat i transparència a través de tots els participants en els processos de decisió, tant en el sentit de l'acció com en el dels seus efectes.

Extracte Codi
de conducta

Enquesta de clima

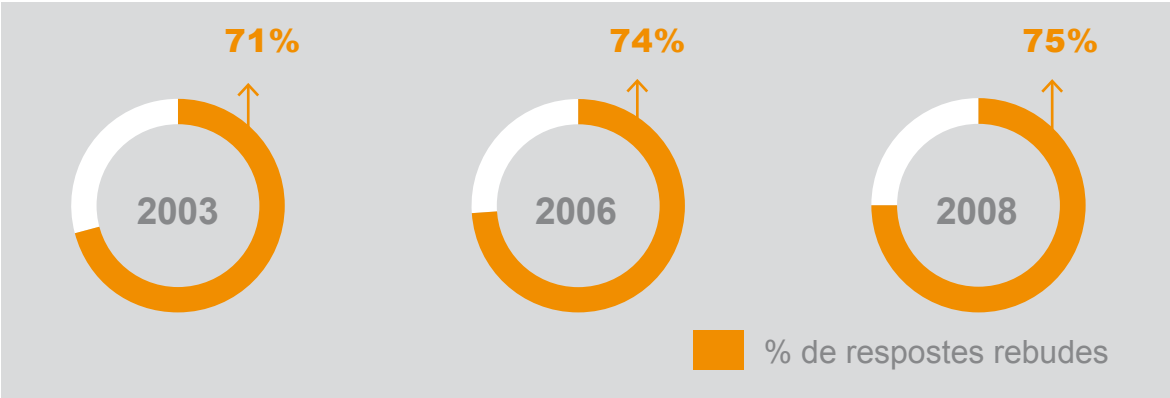
Enquesta biennal realitzada a la totalitat de la plantilla que s’estructura en els següents blocs: la satisfacció i la motivació, l’organització, l’estil de direcció, la comunicació, les relacions internes, el desenvolupament professional, les retribucions, l’orientació al client i els valors corporatius.

Estudi Best Workplaces

En les edicions de 2007 i 2008 s’ha participat en aquest estudi amb l’objectiu d’identificar els nivells de confiança, orgull i companyonia dels empleats i les empleades. El *Great Place to Work Institute* selecciona al 20% de la plantilla a l’atzar per participar en aquest estudi. Les deu preguntes personalitzades que es van incloure en l’enquesta 2008 destaquen de manera positiva la formació, el desenvolupament professional i el prestigi dels empleats de Banc Sabadell en el mercat laboral.

Enquesta de clima

En 2008 es va realitzar per tercera vegada l’enquesta de clima per a tots els empleats de Banc Sabadell. Com en anteriors ocasions, la participació va ser bastant alta comparada amb el que té d’habitual el sector i, a més a més, amb una tendència creixent. La pròxima enquesta de clima es realitzarà en el curs de l’any 2010.



A partir de l’enquesta de clima es van obtenir indicadors que han permès interpretar la percepció de la plantilla respecte de l’activitat del banc. Aquesta informació ha permès orientar les noves polítiques per tal de crear un clima de treball idoni, ja que un clima positiu repercuteix directament en el compromís dels empleats i, per tant, en la capacitat com a organització d’aconseguir els objectius proposats.

S’inclouen a continuació els objectius generals perseguits per l’enquesta realitzada el 2008, els resultats obtinguts i els plans d’actuació desenvolupats aquest any en relació amb les oportunitats de millora identificades.

Enquesta de clima 2008

Objectius de l’enquesta de clima 2008

- Conèixer el grau de satisfacció actual de tots els empleats i empleades de Banc Sabadell respecte a l’empresa, tant globalment com per a les diferents segmentacions.
- Comparar els resultats de Banc Sabadell amb la referència de mercat; aquesta comparació permetrà prioritzar aquelles àrees d’actuació més rellevants.

Resultats obtinguts

- L’índex de satisfacció general (“En general, com descriuries el teu grau de satisfacció?”) va ser positiu en un 64%, i el percentatge d’empleats satisfets es va situar per damunt de la mitjana del sector financer a Espanya.

Índex de satisfacció general

	Negatiu	Neutre	Positiu
2008	18%	18%	64%
2006	20%	29%	51%

- Identificar accions concretes per a cada àrea de millora.

- Com a resultat de l’enquesta, es van identificar aspectes de millora nous com ara la cooperació entre unitats de treball, la qualitat del servei de les unitats de suport o el coneixement dels projectes empresos per altres àrees.

Desenvolupament de plans de millora durant l'any 2009

El 2009 s'han realitzat dos tipus d'actuacions:

Elaboració d'accions de millora específiques en cadascuna de les direccions

S'ha impulsat l'elaboració d'accions de millora específiques en cadascuna de la direccions, tant en les direccions territorials com en les de centre corporatiu.

S'han realitzat més de 100 reunions a tots els nivells funcionals, jeràrquics i territorials i se n'han analitzat els resultats d'acord amb els segments de l'enquesta.

S'ha creat un aplicatiu per realitzar un seguiment detallat de les accions que s'estan portant a terme, des del seu inici fins que ja s'han donat per finalitzades, i s'han concretat l'objectiu que es persegueix, el benefici que es vol aconseguir i els empleats o el col·lectiu implicat.



D'aquí han sorgit 107 accions de millora en tots aquests àmbits, que es poden agrupar en millores destinades a:

- Millorar la comunicació vertical i horitzontal, tant en les diferents direccions corporatives i de negoci, com de manera transversal a través de diferents comitès, com el Comitè Tècnic de Comunicació Interna i similars.
- Millorar la mobilitat interna com a palanca de creixement i desenvolupament professional d'empleats i empleades.
- Dissenyar accions ad-hoc sobre col·lectius concrets amb graus de satisfacció inferiors a la mitjana per tal de millorar la seva percepció respecte de la seva situació i de la realitat de l'empresa.
- Fomentar la difusió i el coneixement de projectes desenvolupats pels diversos departaments de l'organització.

Pla de comunicació dels plans de millora

S'ha establert un Pla de comunicació com a continuació de les presentacions de resultats a les direccions corporatives i regionals que es van realitzar l'any anterior.

Amb aquesta finalitat s'ha creat un espai específic dins el portal de l'empleat, obert a tots i a la millora contínua, per informar periòdicament de les millors pràctiques de les diferents àrees del banc per al seu reconeixement i visibilitat.

5.3 Propostes de millora

Les noves tecnologies basades en el concepte de xarxa social permeten generar processos de col·laboració nous en què la participació de tots és clau per garantir el nivell d'innovació màxim. Banc Sabadell ha llançat una nova plataforma que evoluciona respecte de l'anterior, SOMI-Propostes de Millora, cap a un model en el qual es fomenta la participació a través de la votació i els comentaris dels empleats.

Aquesta nova plataforma, denominada BS Idea, pretén incrementar l'aportació dels empleats mitjançant més idees. Amb això Banc Sabadell continua apostant per la implicació de la plantilla en la millora contínua. Durant el seu primer mes i mig de funcionament, el nivell d'activitat ha estat molt elevat, ja que s'hi han donat d'alta 3.948 usuaris i s'hi han generat 932 propostes de millora, 621 comentaris i 5.894 votacions a les idees aportades.



Banc Sabadell vol reconèixer l'esforç i els mèrits d'aquelles persones que destaquen per les seves aportacions a la millora. Per això té instaurats els Premis Majors a las Millors Propostes de Millora implantades, que s'atorguen anualment.

Aquelles idees més votades i més ben valorades per part dels empleats i acceptades per l'organització reben un premi econòmic, sense detriment que aquestes puguin accedir addicionalment, una vegada implantada la millora, als Premis Majors als quals s'ha fet referència.



Propostes de millora

	2009	2008	2007
Propostes SOMI presentades ¹	802	1.974	1.960
Propostes acceptades	54	137	154
Ràtio d'implantades sobre acceptades	7%	7%	8%
BS Idea ²	932		

1. A la plataforma SOMI disponible fins a novembre de 2009
2. A la nova plataforma BS Idea habilitada el novembre de 2009

6

Programa de voluntariat corporatiu

L'any 2009 ha estat marcat pel llançament de diversos programes de voluntariat mitjançant la col·laboració de Banco Urquijo amb la Fundació Junior Achievement i de Banc Sabadell amb la Fundació Ulls del Món.

Les dues iniciatives han mostrat un desig latent en els nostres empleats i empleades per veure la nostra empresa vinculada a projectes humanitaris i per implicar-s'hi activament. A més a més, ha aflorat la realitat que molts dels nostres empleats i empleades ja col·laboren amb organitzacions sense ànim de lucre d'una manera o una altra. Banc Sabadell, en resposta a aquestes dues realitats, impulsarà durant el 2010 accions orientades a afavorir l'acció social

Fundació Junior Achievement - Programa La nostra comunitat



El programa ha comptat amb la participació de 25 empleats de Banco Urquijo per impartir classes a nens i millorar la seva formació i el desenvolupament de les seves capacitats emprenedores.

Un total de 235 nens d'entre 7 i 8 anys de quatre centres educatius de la Comunitat de Madrid han assistit a les classes impartides pels 27 voluntaris de Banco Urquijo.

d'empleats i empleades tot posant a la seva disposició eines i facilitadors per aconseguir aquest fi.

En aquesta línia i d'altres dels programes ja comentats de major entitat, s'han realitzat altres activitats encaminades a enfortir el compromís de Banc Sabadell amb l'acció social. Una mostra d'això són la participació dels empleats i les empleades en la Marató de TV3 o en la festa de la Fundació Catalana de Nens amb Síndrome de Down.

El 2010 serà l'any de la consolidació i la intensificació del programa mitjançant un nou teixit d'accions orientades a fomentar una major participació, tant en nombre de persones com en abast territorial. També s'estan dissenyant canals orientats a incrementar el contacte, la difusió i el treball en xarxa dels empleats i empleades que participin en aquestes iniciatives amb les entitats sense ànim de lucre que necessitin els seus serveis i amb el Banc Sabadell mateix.

Fundació Junior Achievement - Programa Socis per un dia

El programa "Socis per un dia" va acollir durant una jornada completa de treball, quatre estudiants a Madrid i dos a Barcelona per veure i compartir el dia a dia del treball que desenvolupen els professionals de l'entitat. D'aquesta forma, els estudiants es van convertir en socis per un dia en el departament del banc que cada alumne va escollir i van poder comprovar si aquest és el camí cap al qual volen canalitzar la seva vida professional.





Fundació Ulls del Món- Programa Ulls del Sàhara

Ulls del Món és una fundació privada sense ànim de lucre creada el 2001 amb l'objectiu de prevenir i combatre la ceguesa evitable entre les poblacions més pobres del món, així com sensibilitzar l'opinió pública sobre aquest problema.

El programa Ulls del Sàhara es va crear el 2001 com a projecte inicial de la Fundació i desenvolupa les activitats al campament de sahrauís refugiats de les Nacions Unides de Tindouf, a Algèria.

Després d'un procés de selecció interna obert a tota la plantilla durant el qual es van rebre 110 candidatures, se'n van presentar 5 a la Fundació Ulls del Món perquè seleccionés el cooperant.

La candidatura seleccionada va ser la d'una empleada de Banc Sabadell que va col·laborar amb Ulls del Món durant la campanya que aquesta ONG va desenvolupar al Sàhara, a l'octubre, coordinant les tasques logístiques d'un equip de treball en el qual també s'han integrat professionals del sector sanitari.

Per fer partícip a tota la plantilla de l'experiència, es va posar a disposició de la cooperant la possibilitat d'alimentar un blog.



Entrevista publicada en la revista *Canal Bs*

El banc amb Ulls del món

Olga Lloret i Martínez va ser l'empleada seleccionada en el programa de voluntariat corporatiu del banc per col·laborar amb Ulls del món.

Olga, fes-nos una valoració de la teva estada al Sàhara.

En faig una valoració molt positiva. El Sàhara Occidental és un lloc extrem; m'ho havien dit, però no m'imaginava que ho fos tant. Potser per això la feina feta té més bons resultats.

A nivell personal, veure aquella realitat m'ha fet créixer com a persona i m'ha ensenyat a gaudir i valorar un munt de petites coses que ens dona la vida. Pel fet de formar part d'una comissió mèdica he tingut l'oportunitat de veure de ben a prop com es treballa sobre el terreny, les dificultats i limitacions d'aquests projectes i d'adonar-me de la necessitat que es segueixin duent a terme.

Com ha estat la teva relació amb la gent del Sàhara?
Com t'han acollit?

El poble sahrauí és un poble molt acollidor. Un poble amb princi-

pis fermes. Estar amb ells m'ha fet obrir els ulls; m'han fet veure que a la nostra societat hem oblidat molts valors o, si més no, potser sí que els tenim però no en el grau que seria necessari. D'entre moltes coses boniques que té aquest poble, em quedo amb el respecte i l'admiració per la gent gran. Vaig passar moltes hores als consultoris, en contacte amb pacients, visitant entre seixanta i vuitanta persones





diàries, i el que més em va sorprendre és que, tot i que la majoria esperaven durant hores abans de ser atesos —sovint sota un sol abrasador—, quan arribava una persona gran, ningú no dubtava que havia de ser atesa immediatament... és trist que coses així ens sorprenguin.

El contacte més directe, però, ha estat amb un grup de sahrauís que ens han fet la vida molt més fàcil durant aquests dies. La comissió en tot moment ha tingut el suport d'òptics, infermers i un conductor. Amb ells hem viscut moments d'alegries i moments de nervis i, tot i la diferència cultural, la cohesió ha estat perfecta. M'agradaria citar una de les frases que va escriure un dels meus

companys al blog: «No som diferents en res, tan sols transformem el nostre entorn d'acord amb la geografia i els recursos que tenim, però el plor d'un infant, l'alegria d'una persona gran que ha recuperat la vista, o la resignació d'un jove quan la perd, remouen les consciències de la mateixa manera dins de cadascú».

I amb la resta de l'equip?

De la resta de l'equip només puc dir coses bones. Ha estat un plaer treballar amb ells. De fet, jo ho tenia difícil... era la «cosa rara»... una treballadora de banca enmig d'un grup de personal sanitari en una comissió medicoquirúrgica. Els primers dies tot em sonava estrany, des dels diagnòstics fins als tractaments, passant, evidentment, per un munt de noms de medicaments totalment desconeguts per a mi que havia d'anotar en el registre de consulta... Quan anàvem i veníem de les wilayes, les estones al jeep les dedicava a recordar i memoritzar tots aquells noms sorprenents i més endavant ja em vaig veure capacitada

perquè m'expliquessin què volien dir exactament. Han tingut molta paciència amb mi i han estat sempre molt atents.

Sento una gran admiració per tots ells, per la seva professionalitat i grau d'implicació i compromís. Malauradament, els he vist en molt males condicions físiques, amb vòmits i diarrees, però, tot i així, han estat on havien d'estar en cada moment i la comissió ha pogut seguir fent la seva feina. Com deia en el blog, cadascun d'ells té una història darrere que ha fet possible que anessin al Sàhara... tots paguen un preu per aconseguir 15 dies en les respectives feines (han doblat torns, s'agafen vacances, llicències no remunerades, etc.), però tots tornen a repetir en el món de la cooperació. Són l'ànima del projecte, sense ells tot això no seria una realitat, no hi hauria ni cooperació ni ONG.

Com has viscut l'experiència del blog?

El fet que no hi hagués facilitat per connectar-me a Internet va fer que, al principi, no sabés

que molts de vosaltres estàveu seguint el blog. El fet de veure els missatges de suport el primer dia que el vaig poder consultar (i no només escriure-hi) va ser realment emocionant. Els vostres comentaris em van donar molta força per continuar. Ara, amb el temps (les coses sempre es veuen millor des de la distància), estic més que convençuda que aquell esforç va valer la pena; la idea del banc de fer el blog va ser bona, la feina feta sobre el terreny és important, però també ho és la sensibilització i el donar a conèixer la situació en què es troben molts pobles.



Banc Sabadell i el medi ambient

1. Comitè de Medi Ambient
2. Sistema de gestió ambiental
3. Canvi climàtic i sostenibilitat
4. Comunicació i sensibilització ambiental



Programes clau desenvolupats per Banc Sabadell en relació amb el medi ambient

Política de medi ambient

2004

Actualització de la política de medi ambient

Es constitueix el Comitè de Medi Ambient

S'implanta el sistema de gestió ambiental (SGA)

Quadre de comandament de medi ambient (CMMA)

2006

Incorporació de clàusules mediambientals en contractes amb proveïdors

Se certifica conforme a l'ISO 14001 el centre corporatiu CBS Sant Cugat del Vallès

Auditoria energètica i de l'aigua del centre CBS Sant Cugat del Vallès

Estudi de la xarxa d'oficines a Catalunya basat en el distintiu de qualitat ambiental de la Generalitat de Catalunya

2007

Revisió de la política ambiental

Disseny de la guia de bones pràctiques ambientals a l'oficina

S'incorporen a la certificació ISO14001 l'edifici Torre BancSabadell i la seu social

S'implanta el sistema de gestió ambiental a l'edifici Serrano a Madrid

Implantació d'un sistema de reporting i seguiment en línia del CMMA

Redefinició i ampliació del CMMA

2008

2009

Aprovació de la nova política de medi ambient

S'incorpora a la certificació ISO14001 l'edifici Serrano a Madrid

S'implanta la recollida selectiva en 30 oficines pilot

Es completa la implantació de la recollida selectiva en els centres corporatius

S'inicia el projecte d'elaboració d'un inventari d'emissions de CO₂ amb la col·laboració d'un verificador extern

Polítiques

Millora contínua

Accions

Seguiment i Medició

Cronologia

Programes clau desenvolupats per Banc Sabadell en relació amb el medi ambient el 2009

Objectius 2009

- Ampliació del sistema de gestió ambiental (SGA), desenvolupant un projecte pilot d'extensió cap a zones determinades d'oficines.
- Implantar la recollida selectiva de residus d'envasos a l'edifici de plaça de Catalunya de Sabadell.
- Nous programes de sensibilització destinats a diversos dels nostres grups d'interès: empleats, proveïdors i clients.

Avenços

- S'ha implantat la recollida selectiva a 30 oficines pilot de la província de Barcelona.
- 100% d'implantació de recollida selectiva de residuos d'envasos a l'edifici de la plaça de Catalunya
- Desenvolupament de càpsules de formació i sensibilització ambiental a toda la plantilla
- Desenvolupament de sessions informatives presencials a proveïdors.



Objectius

- Incorporación de noves mesures d'eficiència energètica en centres corporatius i oficines.
- Desenvolupament de la segona fase del projecte d'inventari d'emissions de CO₂.



Política de medi ambient

Política de medi ambient aprovada pel Consell d'Administració el 2004, revisada per primera vegada el 2006 i actualitzada el 2009.

En el marc de la nostra política de responsabilitat social corporativa, 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 fruit de la nostra activitat.

A més a més, el grup Banc Sabadell va subscriure l'any 2005 el Pacte Mundial de les Nacions Unides, amb la qual cosa es va obligar, a través dels seus principis ambientals, a treballar des d'un enfocament preventiu, a fomentar la responsabilitat ambiental i a afavorir el desenvolupament de tecnologies respectuoses amb el medi ambient.

El nostre sistema de gestió ambiental (SGA) 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 les empreses amb el principi de prevenció de la contaminació.

Accions i resultats significatius de la implantació de la política de medi ambient

Aposta per la innovació amb criteris de sostenibilitat

- Definir objectius sobre la gestió mediambiental dels nostres centres de treball (recursos naturals i matèries primeres, contaminació acústica i gestió dels residus) i sobre la gestió ambiental de la nostra activitat financera (risc ambiental, finançament de les energies renovables i servei al client).
- Complir els requisits derivats de la legislació ambiental aplicable als nostres processos, instal·lacions i serveis, així com altres requisits subscrits de manera voluntària.
- Identificar i avaluar els aspectes ambientals per determinar aquells que puguin tenir un impacte significatiu sobre el medi ambient.
- Afavorir la reducció, la reutilització i el reciclatge dels residus.
- Promoure la realització d'accions de formació i sensibilització ambiental entre el personal del grup Banc Sabadell.
- Potenciar els canals de comunicació interna que permetin recollir les consultes i propostes de millora mediambiental dels empleats.
- Procurar la millora contínua del comportament mediambiental de l'empresa tot col·laborant amb les diferents administracions i entitats públiques, així com amb altres parts interessades, clients, accionistes i proveïdors, en el plantejament de millores, prevenció de riscos i desenvolupament normatiu de les condicions ambientals.
- Fomentar un comportament mediambiental responsable per part dels nostres proveïdors.

- L'any 2009 s'ha finalitzat la **implantació de la recollida selectiva** en tots els centres corporatius del territori espanyol
- **Servei extern** d'actualització de la legislació ambiental
- **100% d'aspectes** identificats i avaluats
- El paper i els tòners **es reciclen** pràcticamental 100%
- Un pla de **de comunicació i sensibilització ambiental** que abraça tota l'organització.
- **Bústia de medi ambient** disponible per a tots els empleats
- **Adhesió** al Pacte Mundial de les Nacions Unides i participació en el Consell Consultiu de l'Estratègia per al Desenvolupament Sostenible de Catalunya 2026.CAT
- **Clàusules ambientals** específiques en els contractes amb proveïdors

- Donar suport a iniciatives mediambientals de la societat a través d'activitats de patrocini, mecenatge, investigació, publicació o conferències.

El Comitè de Medi Ambient coordinarà la política de medi ambient i vetllarà pel seu compliment.

La seva missió es centra en:

- Definir objectius ambientals.
- Delegar funcions de gestió ambiental en els departaments.
- Promoure la realització d'accions de formació i sensibilització ambiental en el personal.
- Revisar el sistema de gestió ambiental.

Consell d'Administració
23 de juliol de 2009

Publicació dels resultats dels grups de treball del comitè de medi ambient de l'**Associació Espanyola per a la Qualitat (AEC)**

Ampliació del Comitè de Medi Ambient a membres de la Direcció d'Energies i la de Finançament Estructurat



El 2009, Banc Sabadell ha realitzat una revisió i una actualització de la política de medi ambient. Aquesta nova política de medi ambient inclou el compromís del banc amb els principis del pacte mundial relatiu al medi ambient i incorpora, entre les línies bàsiques d'actuació, l'objectiu de promoció de la formació i la sensibilització ambiental de la plantilla.

L'entitat es troba en un procés avançat de sistematització de la gestió ambiental, ja que, després d'una primera fase d'implantació de l'ISO 14001 en seus corporatives, s'ha iniciat una segona fase enfocada cap a la xarxa d'oficines. L'any 2009 s'ha ampliat la certificació ISO14001 a l'edifici Serrano de Madrid, de manera que actualment quatre de les seus corporatives estan certificades, i s'ha implantat un projecte pilot de recollida selectiva de residus a 30 oficines de la província de Barcelona. Paral·lelament, el compromís de millora contínua es tradueix anualment en una sèrie de programes ambientals específics d'ecoeficiència i gestió dels residus.

Per tal de fer front al desafiament que representa el canvi climàtic, Banc Sabadell ha fixat l'any 2009 com a any base per inventariar i verificar externament les seves emissions corporatives de CO₂.

Aquest inventari permetrà a l'entitat delimitar una estratègia de futur per a la compensació i la minimització de les emissions.

Conscient de la necessitat de definir solucions conjuntes per a la sostenibilitat, Banc Sabadell ha arribat a un acord amb SendeCO₂, la borsa espanyola de negociació de drets de la qual el grup participa en un 10%. Segons l'acord assolit, Banc Sabadell actua com a contrapart central en la negociació de drets d'emissió, i és la segona experiència d'aquest tipus a nivell mundial. Quant al desenvolupament d'un model energètic sostenible, Banc Sabadell ha consolidat el seu posicionament com a entitat de referència en inversió i finançament de projectes orientats a l'explotació de fonts d'energia renovables i no contaminants.

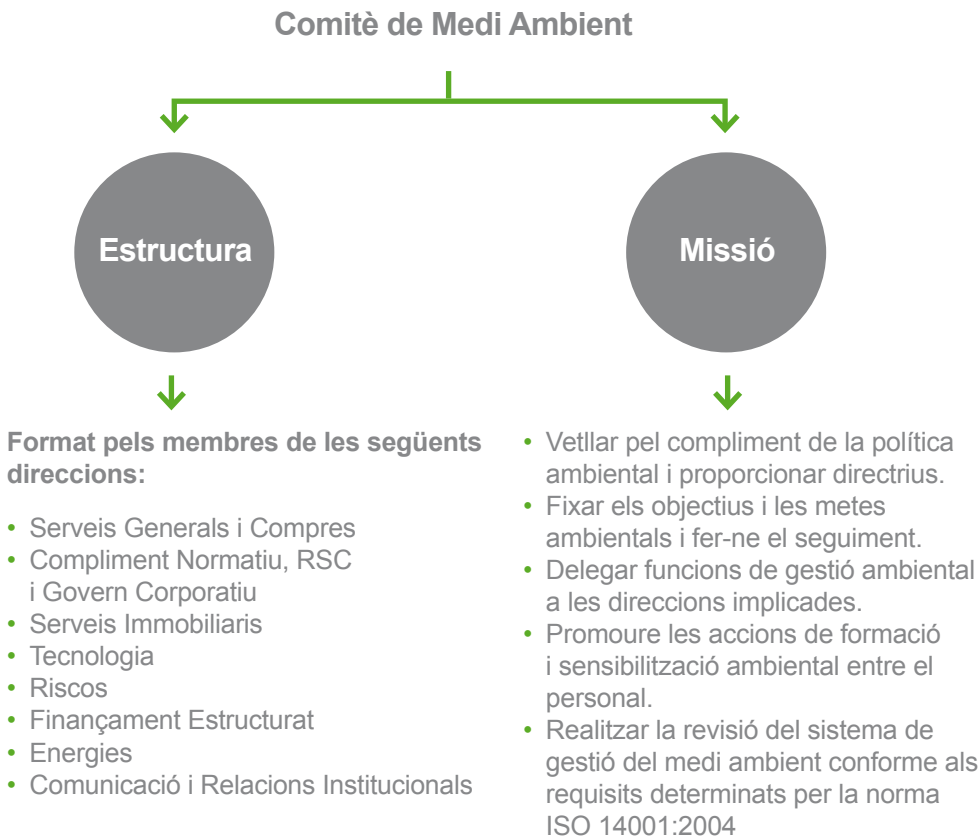
1

Comitè de Medi Ambient

L'any 2006 es va constituir el Comitè de Medi Ambient amb la missió de dirigir, en tota la seva extensió, les activitats de gestió mediambiental. Aquest comitè es reuneix, com a mínim, trimestralment i desenvolupa un ordre del dia que implica, entre altres tasques, la coordinació de totes les activitats relacionades amb el medi ambient, la gestió de les propostes de millora o suggeriments dels empleats i les peticions externes al grup, així com el seguiment del quadre de comandament de medi ambient (CMMA), que recopila indicadors referents a consums, emissions i residus.

El 2009, el Comitè va obrir la seva participació com a membres nous a representants de la Direcció de Finançament Estructurat i de la Direcció d'Energies. Amb aquesta nova estructura es pretén tenir una visió integral de medi ambient, tant pel que fa a serveis i instal·lacions com al negoci.

Amb la finalitat de facilitar una comunicació eficaç, qualsevol persona de l'organització o aliena pot fer arribar preguntes i suggeriments per escrit al Comitè de Medi Ambient a través de l'adreça de correu electrònic 0901medioambiente@bancsabadell.com. Els suggeriments o les propostes rebudes en aquesta bústia són valorats pel comitè.



Un dels aspectes clau del Comitè és el seu paper de supervisor i, alhora, de dinamitzador de l'acompliment ambiental. Amb caràcter anual, el comitè revisa el sistema de gestió ambiental, n'avalua els aspectes ambientals significatius i fixa programes ambientals el grau de compliment dels quals se sotmet a un seguiment trimestral.

Durant el període 2008-2009, el Comitè de Medi Ambient ha realitzat una revisió i una actualització de la política de medi ambient del grup, que es va adoptar el 2004 i que es va revisar per primera vegada el 2006. Aquesta nova política de medi ambient, aprovada pel Consell d'Administració el juliol de 2009, incorpora el compromís del banc amb els principis del pacte mundial relatiu al medi ambient, incorpora, entre les línies bàsiques d'actuació, l'objectiu de promoció de la formació i la sensibilització ambiental de la plantilla i reforça el paper de Comitè de Medi Ambient com a òrgan responsable per vetllar pel seu compliment.

2

Sistema de gestió ambiental

El 2006, Banc Sabadell va implantar en l'organització un sistema de gestió ambiental seguint l'estàndard mundial ISO 14001:2004. Aquesta norma certifica aquelles companyies que disposen d'un sistema efectiu de maneig dels seus impactes ambientals. El sistema de gestió ambiental (SGA) de Banc Sabadell es fonamenta en la minimització dels possibles impactes ambientals derivats dels seus processos, instal·lacions i serveis o productes. El Comitè de Medi Ambient és l'encarregat de vetllar per la planificació, la implantació i la verificació del sistema.



A. Planificació

- Identificació d'aspectes i impactes ambientals significatius de l'organització.
- Identificació de requisits legals i normativa ambiental d'aplicació mitjançant un servei d'actualització en línia.
- Programes ambientals 2009.

B. Implantació

- Implantació de les accions previstes en línia amb els programes ambientals.
- Pla de formació i sensibilització ambiental 2009.
- Comunicació:
 - Consultes a la bústia 0901MedioAmbiente@bancosabadell.com
 - Propostes de millora.
 - Participació en grups de treball del Comitè de Medi Ambient de l'Associació Espanyola per a la Qualitat (AEC).
- Resposta davant d'emergències.
- Quadre de comandament de medi ambient (CMMA) que recull mensualment indicadors i ràtios d'eficiència de consums, emissions i residus.

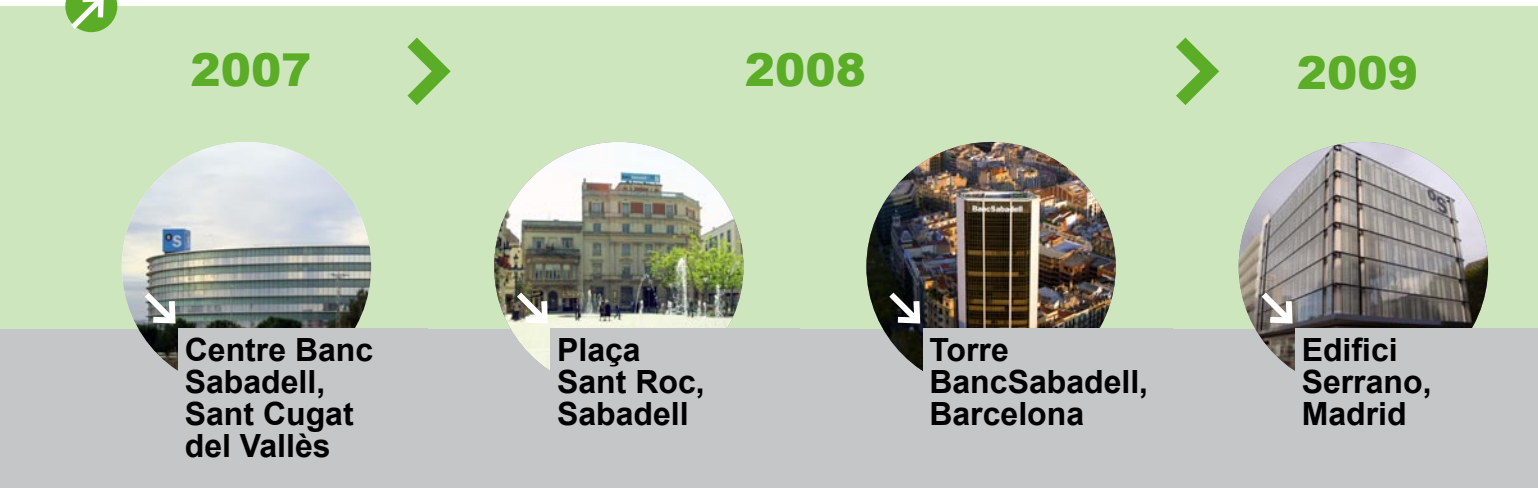
C. Seguiment i verificació

- Seguiment dels programes ambientals 2009 i control dels aspectes i els impactes ambientals mitjançant el CMMA.
- Control de registres i avaluació del compliment legal.
- Auditoria anual interna i externa del sistema de gestió ambiental.
- Revisió per part de la Direcció: Anualment es realitza un estat de situació de tot l'SGA que serveix de punt de partida per fixar els programes ambientals i les metes de l'any vinent.

L'entitat es troba en un procés avançat de sistematització de la gestió ambiental, ja que després d'una primera fase d'implantació de l'ISO 14001 en seus corporatives, s'ha iniciat una segona fase enfocada cap a la xarxa d'oficines.

Amb la incorporació a la certificació ISO14001 de l'edifici Serrano de Madrid, ja són quatre les seus corporatives del grup certificades sota aquesta norma, cosa que representa un abast aproximat del 15% de la plantilla de Banc Sabadell. Durant l'exercici també s'ha implantat un projecte pilot de recollida selectiva de residus en 30 oficines de la província de Barcelona i s'ha finalitzat la implantació en totes les seus corporatives de la recollida selectiva de residus.

Centres certificats segons l'ISO 14001



En aquesta línia, i com a mecanismes de millora contínua de l'SGA, Banc Sabadell ha desenvolupat des del 2008 el paper de vicepresident del Comitè de Medi Ambient de l'Associació Espanyola per a la Qualitat (AEC), amb el desig de compartir coneixements, experiències i fomentar les bones pràctiques en la gestió ambiental entre empreses de rellevància en diferents sectors.

2.1 Consums

Un dels objectius bàsics de Banc Sabadell és reduir l'impacte mediambiental de l'organització pròpiament dita i intentar minimitzar els que corresponen al servei prestat per l'entitat als seus clients.

Millorar l'eficiència energètica de les instal·lacions, controlar i intentar minimitzar el consum i reduir l'impacte ambiental de les comunicacions als clients són alguns dels aspectes en els quals s'està treballant. Es realitza un seguiment i un control periòdic de les dades vinculades a consums i emissions i es fixen anualment uns objectius d'ecoeficiència que es materialitzen en programes ambientals específics.



Consum energètic



Consum d'aigua



Consum de paper

Consums

Consum energètic

El 2009 s'han implantat una sèrie de mesures d'estalvi energètic, tant en il·luminació com en sistemes de climatització, que han permès una reducció del consum elèctric del 9,5% en els centres corporatius.



Programes ambientals 2009

- Anàlisi de la contractació elèctrica a la xarxa d'oficines.
- Recopilació d'indicadors de consum global d'electricitat en unitats d'energia.

Indicadors de consum energètic

Indicador	Abast	Unitat	2009	2008	2007
Consum d'energia elèctrica	Seus corporatives	MWh	17.019	18.797	-
	Espanya	MWh	54.414	-	-
Consum elèctric per empleat	Seus corporatives	MWh / empleat	6,1	6,3	-
	Espanya	MWh / empleat	5,9	-	-

*El consum elèctric desglossat per fonts primàries correspon en percentatge a un 9% hidràulica, 19% nuclear, 12% carbó, 1% fuel/gas, 29% cicle combinat, 13% règim especial eòlica, 3% règim especial solar, 11% règim especial resta. Font: Avanç de l'Informe 2009, Red Eléctrica de España.

*La dada de consum d'energia elèctrica per a Espanya el 2008 està ajustat eliminant els costos derivats de taxes específiques.

*Seus corporatives: Es refereix a tots els centres nacionals (Fruela a Oviedo, Príncepe de Vergara i Serrano a Madrid, edifici plaça de Catalunya a Sabadell, Centre Banc Sabadell a Sant Cugat del Vallès i Torre BancSabadell a Barcelona), en els quals treballa aproximadament el 30% de la plantilla.

* Les dades d'Espanya es calculen sobre la plantilla nacional, i les referents a les seus corporatives es calculen sobre la plantilla assignada a aquests centres; les dues dades són a data de tancament de l'any.



Enllumenat

Progressos 2009

S’han implantat diverses mesures de reducció de consums que incideixen en l’horari d’apagada de rètols, il·luminació publicitària i llums corporatius.

Ecoeficiència

- La xarxa d’oficines disposa d’un sistema centralitzat que apaga els sistemes d’il·luminació i climatització quan connecta l’alarma exterior dels locals.
- Els rètols publicitaris disposen d’un sistema que permet adaptar la seva encesa a les franges horàries de llum solar.
- Lluminàries de baix consum.



Climatització

Progressos 2009

Banc Sabadell s’ha adherit, en els seus centres corporatius de Catalunya, a la campanya «Aquest estiu, no passis fred» de la Generalitat de Catalunya.

La campanya recomana regular els sistemes de climatització a 25° C a l’estiu i a 22° C a l’hivern.

Ecoeficiència

- Sistemes de climatització integrats que permeten evitar usos poc raonables o indeguts de l’aire condicionat o la calefacció.
- Als centres corporatius i les oficines més grans, on l’activitat requereix un consum energètic més gran, les instal·lacions de climatització disposen de recuperació d’energia.



Equips informàtics

Progressos 2009

S’ha implantat una funció d’apagada automàtica en els PC de tots els centres corporatius.

Ecoeficiència

- Els equips informàtics incorporen criteris d’estalvi energètic; destaca el fet que s’han desplegat monitors TFT a tot el grup.



Consum d’aigua

Convençuts que la millor forma per aconseguir un estalvi real en el consum d’aigua és la conscienciació, es recull aquest aspecte en el protocol i en la guia de bones pràctiques ambientals en tasques administratives.



Progressos 2009

El 2009 s’ha elaborat el projecte d’ampliació del nou edifici CBS que disposarà de piscina de recollida d’aigües pluvials per al seu aprofitament com a aigua de reg de la zona enjardinada.

El projecte també contempla la selecció d’espècies autòctones i de baix consum hídric a la nova zona enjardinada.



Ecoeficiència

- Mecanismes d’eficiència en els sanitaris i les aixetes per optimitzar la gestió de l’aigua.
- Difusió de bones pràctiques ambientals a la revista per als empleats del grup.
- Quant a la gestió de les aigües residuals, totes les oficines estan connectades a la xarxa de sanejament pública.



Indicadors de consum d’aigua

Indicador	Abast	Unitat	2009	2008	2007
Consum d’aigua	Seus corporatives	m³	46.741	36.363	-
	Espanya	Euros	377.270	355.850	315.370
Consum d’aigua per empleat	Seus corporatives	m³/empleat	16,7	12,3	-
	Espanya	Euros/empleat	41,1	36,9	31,7

* Seus corporatives: Es refereix a tots els centres nacionals (Fruela a Oviedo, Príncipe de Vergara i Serrano a Madrid, edifici plaça de Catalunya a Sabadell, Centre Banc Sabadell a Sant Cugat del Vallès i Torre BancSabadell a Barcelona), en els quals treballa aproximadament el 30% de la plantilla.
* Les dades d’Espanya es calculen sobre la plantilla nacional, i les referents a les seus corporatives es calculen sobre la plantilla assignada a aquests centres; les dues dades són a data de tancament de l’any.

Consum de paper

Las campanyes de sensibilització desplegades per tota l'organització i les mesures d'eficiència implantades han tingut una repercussió positiva. El 2009 vam consumir un total de 617 tones de paper DINA4, cosa que representa un descens del 14% respecte a l'any anterior.

Programes ambientals 2009

- Augment progressiu de l'ús de paper reciclat als centres corporatius.

Indicadors de consum de paper

Indicador	Abast	Unitat	2009	2008	2007
Consum de paper	Seus corporatives	kg	221.288	196.275	200.825
	Espanya	kg	616.850	716.087	687.378
Consum de paper per empleat	Seus corporatives	kg/Empleat	79	67	-
	Espanya	kg/Empleat	67	74	69
% de paper reciclat consumit sobre el total	Seus corporatives	%	71%	67%	58%
	Espanya	%	26%	18%	16%

* Totes les dades es refereixen al consum de paper DIN A4.
* Seus corporatives: Es refereix a tots els centres nacionals (Fruela a Oviedo, Príncipe de Vergara i Serrano a Madrid, edifici plaça de Catalunya a Sabadell, Centre Banc Sabadell a Sant Cugat del Vallès i Torre BancSabadell a Barcelona), en els quals treballa aproximadament el 30% de la plantilla.
* Les dades d'Espanya es calculen sobre la plantilla nacional, i les referents a les seus corporatives es calculen sobre la plantilla assignada a aquests centres; les dues dades són a data de tancament de l'any.

Tasques administratives i comunicacions internes

Progressos 2009

S'han implantat diverses mesures en la distribució i logística per a la reducció de l'ús del paper convencional en tots els centres corporatius i s'ha arribat a un ús de 71% de paper reciclat.

Ecoeficiència

- El paper convencional disposa dels certificats FSC, producció sense clor i ISO 9001 i ISO 14001.
- S'utilitza paper reciclat per a ús intern a totes les seus corporatives de Banc Sabadell (Sant Cugat del Vallès, Sabadell, Barcelona, Madrid i Oviedo), en les quals treballa aproximadament el 30% de la plantilla.
- S'han realitzat tasques de conscienciació als empleats per fomentar l'ús racional del paper, com per exemple la impressió de documents a doble cara modificant les opcions per defecte de totes les impressores, i s'ha remès una nota informativa a tot el personal.
- Es disposa d'una guia sobre el bon ús del correu electrònic.
- La revista interna s'edita sempre en paper reciclat.



 Comunicacions a clients

Progressos 2009

El 2009 s’ha habilitat la modalitat de comunicació per Internet/correu electrònic per a aquells clients que ho han sol·licitat. Com a conseqüència d’això, s’ha reduït més d’un 30% el paper generat per a aquests comptes.

Des de l’any 2009 s’està treballant per fer possible que qualsevol mena d’enviament a clients es realitzi mitjançant el canal Internet. El 2010 està previst assolir la implantació total de la correspondència electrònica.

Ecoeficiència

- Banc Sabadell disposa de canals alternatius de comunicació a clients: el canal vídeo web, que distribueix continguts en vídeo; el servei BS Mòbil, amb 292.417 clients que ja reben alertes; el DTM, un servei d’autenticació d’enviaments per correu electrònic que garanteix la fiabilitat de la comunicació electrònica; i el canal RSS, que divulga de manera personalitzada les notes de premsa i les informacions corporatives.
- Informe fiscal: des de l’any 2008, aquesta informació es presenta en un extracte únic que informa conjuntament al client de tots els seus productes. Durant aquest any s’han desenvolupat diverses estratègies que han permès reduir en 300.000 enviaments aquest informe en format tradicional.
- S’ha elevat a periodicitat trimestral l’enviament de l’extracte de punts, tot mantenint informat al client del saldo i dels moviments, així com dels productes destacats en cada moment.
- Aquestes actuacions han permès reduir el nombre d’enviaments físics a clients en més d’un 26%.

2.2 Gestió de residus

Banc Sabadell té ja una llarga trajectòria en la recollida selectiva i la posterior gestió de residus.



 Gestió de residus

Indicador	Unitat	2009	2008	2007
Residus de paper i cartró	kg	746.170	728.684 ¹	793.410 ²
Residus de paper i cartró	kg/empleat	81,4	75,7	79,6
Tònners usats	kg/empleat	(2)	1,17	1,22

¹ Dada del mes de desembre estimada.
² A data de publicació de la memòria no es disposa d’aquesta dada.
* Totes les dades són d’Espanya.
* Dades calculades sobre la plantilla nacional a data de tancament de l’any.

Programes ambientals 2009

- Implantació pilot de la recollida selectiva i la gestió de residus a 30 oficines.
- Implantació de la recollida selectiva al centre de plaça de Catalunya (Sabadell).
- Substitució dels vasos de plàstic de les zones de vending per un altre material que generi un residu de més fàcil assimilació.
- Implementar procediments de recollida de residus de piles i telèfons mòbils.

Residus de paper i cartró

- A tota la xarxa d'oficines i centres corporatius del grup, el paper usat s'ha de dipositar a les caixes de documentació per destruir. Després de destruir la documentació, aquesta es recicla pràcticament al 100% i sempre a través de gestors autoritzats de residus.
- Als llocs de treball dels centres corporatius es disposa d'un cubell de cartró de petites dimensions que serveix per recollir únicament el material de rebuig de manera separada del paper; aquest cubell substitueix les papereres als llocs de treball.

Residus d'envasos

- Durant el 2009 s'ha implantat el sistema de recollida selectiva d'envasos al centre de plaça de Catalunya (Sabadell), amb la qual cosa s'ha aconseguit la seva implantació al 100% dels centres corporatius.
- Durant l'exercici s'ha implantat un projecte pilot de recollida selectiva de residus d'envasos en 30 oficines de la província de Barcelona.



Residus orgànics

- En línia amb el programa ambiental corresponent, l'any 2009 s'ha realitzat una substitució total dels gots de plàstic rebutjables de les màquines de cafè per vasos que generen un residu de menor impacte ambiental i assimilable a la fracció orgànica. En conseqüència, s'ha implantat la recollida selectiva de la fracció orgànica de residus a les zones de vending i menjador del centre de plaça de Catalunya (Sabadell), Torre BancSabadell (Barcelona) i del centre CBS (Sant Cugat del Vallès). També s'ha implantat a la zona de clients del restaurant CBS.

Tònners usats

El 2009 s'ha suprimit amb caràcter generalitzat l'ús de la impressió en color.

- L'equip tècnic informàtic que realitza la substitució del tòner i posteriorment coordina la recollida del residu per part del gestor autoritzat gestiona directament els residus de tòner de centre corporatiu.
- Banc Sabadell va signar el 2008 un conveni de col·laboració amb un gestor autoritzat per a la recollida i la reutilització de tòners usats a totes les oficines del banc. A cada oficina del grup es disposa d'una caixa específica per dipositar-hi aquest residu, que l'empresa proveïdora mateixa recull i gestiona, sempre amb el compromís d'efectuar el reciclatge del residu en plantes que funcionin segons la norma ISO 14001.



Residus d'aparells elèctrics i electrònics

S'ha iniciat la posada en marxa permanent de la campanya Dóna el teu mòbil, impulsada per la Fundació Entreculturas i Creu Roja. Periòdicament es llancen recordatoris a tots els empleats que vulguin donar el seu mòbil particular.

Aquesta campanya facilita la recollida dels mòbils usats i promou la reutilització i el reciclatge dels terminals. Els ingressos generats es destinen a projectes d'acció social.

- Actualment el grup no genera residus de telefonia mòbil, ja que els terminals mòbils són en règim de lloguer.
- Durant el primer trimestre de 2009 ha finalitzat el procés de renovació de la telefonia fixa del grup amb la retirada d'uns 8.000 terminals telefònics i uns 3.200 routers. Amb aquesta retirada massiva s'assegura la reutilització mitjançant una donació a la fundació Bip Bip o, si s'escau, la correcta gestió del residu a través d'un gestor autoritzat.
- Banc Sabadell segrega i recicla els seus residus informàtics a través de gestors autoritzats i realitza donacions de material informàtic aprofitable a associacions i ONG locals.



Residus especials

El 2009 s'ha implementat un procediment de recollida de residus de piles per a tota la xarxa d'oficines.

- Finalment, es generen en menor quantitat i de manera més esporàdica residus de fluorescents, piles i bateries, que es gestionen sempre mitjançant gestors autoritzats de residus.

2.3 Ambientalització de la compra

Els últims anys, el banc ha anat incorporant criteris de compra sostenible en aquells productes que, a causa de les seves característiques, volum o periodicitat d'ús, tenen un impacte ambiental significatiu. S'ha potenciat l'eliminació del plàstic en el material d'oficina i s'ha treballat també en l'adjudicació de proveïdors que permetin al grup utilitzar materials reciclats o ecològics en els elements de correspondència i arxiu. Es valora positivament l'oferta per part de proveïdors de productes els components dels quals (paper, plàstic, etc.) són reciclats o reutilitzables.

Selecció de proveïdors

Es valora positivament els aspectes ambientals dels proveïdors mateixos, com ara:

- Es valora que el proveïdor disposi del certificat ISO 14001 o EMAS. El 18% dels proveïdors significatius avaluats disposen d'alguna d'aquesta certificacions.
- Els contractes de compra o prestació de servei inclouen clàusules ambientals específiques sobre el compliment de la gestió ambiental per part del proveïdor.
- Tots els contractes incorporen el codi de conducta de proveïdors.

Selecció de productes

Per a l'adjudicació d'un procés de compra es tenen en compte les característiques dels productes i els serveis que ofereixen els proveïdors i es valora positivament si són productes reciclats, ecològics o reutilitzables.

- El 100% del paper convencional disposa dels certificats FSC, producció sense clor i ISO 14001.
- El 100% dels sobres de correu intern i de les caixes de cartró que utilitza el grup són de paper reciclat.
- El 100% de les bosses i les carpetes estan confeccionades amb cartró i paper reciclat o ecosostenible.
- El 100% dels 50 milions de sobres que Banc Sabadell utilitza cada any es componen en la seva totalitat de productes ecològics certificats.



3

Canvi climàtic i sostenibilitat

Per tal de fer front al desafiament que representa el canvi climàtic i la necessitat de trobar-hi solucions, Banc Sabadell ha establert durant els últims anys diversos compromisos tant en el que respecta a les instal·lacions com als productes i els serveis que comercialitza.

Algunes de les iniciatives de l'entitat tenen un llarg recorregut, con ara l'adhesió l'any 2005 als principis del Pacte Mundial, la implantació de l'SGA i la seva certificació en quatre centres corporatius segons l'ISO14001 i la intensa activitat del grup en l'àmbit de la inversió i el finançament de projectes orientats a l'explotació de fonts d'energia renovables. Entre els compromisos més recents assumits per Banc Sabadell es troba la seva adhesió al Programa Greenbuilding, la participació en el Consell Consultiu de l'Estratègia per al Desenvolupament Sostenible de Catalunya 2026.CAT i l'acord assolit amb SendeCO₂ per actuar com a contrapart central en la negociació de drets d'emissió.

Pacte mundial de les Nacions Unides

Des de febrer de 2005, Banc Sabadell està adherit al Pacte mundial de les Nacions Unides, una iniciativa per tal que les entitats de tots els països acullin deu principis de conducta i acció entre els quals se'n troben tres de relatius al medi ambient:

- Mantenir un enfocament preventiu que afavoreixi el medi ambient.
- Fomentar les iniciatives que promoguin una responsabilitat ambiental més gran.
- Afavorir el desenvolupament i la difusió de les tecnologies respectuoses amb el medi ambient.

Anualment, Banc Sabadell informa públicament del grau de progrés per a cadascun dels deu principis en l'Informe de Progrés del Pacte Mundial.

Carbon Disclosure Project

Banc Sabadell ha informat per primera vegada l'any 2009 el qüestionari Carbon Disclosure Project. Aquesta iniciativa internacional té la missió d'aportar transparència sobre el grau de compromís de les empreses amb el canvi climàtic.

Programa Greenbuilding al nou arxiu general de Polinyà

Banc Sabadell s'ha incorporat com a soci en el programa europeu GreenBuilding. Aquest programa proporciona consultoria tècnica i reconeixement públic a entitats que estan disposades a portar a terme mesures que repercutixin en estalvis d'energia substancials en els seus edificis. El nou arxiu general de Banc Sabadell, ubicat a la localitat de Polinyà (Barcelona), compta amb el segell GreenBuilding i és el primer edifici logístic amb aquesta qualificació a Catalunya.

Aquesta edificació presenta sistemes d'il·luminació innovadors amb detecció de presència i de nivell d'il·luminació que aprofiten al màxim la llum natural, mur cortina, climatització amb sistema VRV de refrigeració variable, sistemes de recuperació de calor i instal·lació solar tèrmica fotovoltaica a la coberta per a la producció d'aigua calenta sanitària, entre altres. Les mesures de millora de l'eficiència energètica de què disposa l'edifici li permeten un estalvi en el consum energètic superior al 25% en comparació amb un edifici convencional.

El nou edifici CBS tindrà la certificació LEED

Banc Sabadell ha desenvolupat l'any 2009 el projecte del nou edifici del Centre Banc Sabadell a Sant Cugat del Vallès sota els requeriments de la certificació LEED NC (New Construction).

El sistema d'avaluació i certificació mediambiental LEED és un procés gestionat per una organització independent, el US Green Building Council (USGBC), l'objectiu de la qual és promoure les pràctiques de construcció sostenibles. El sistema d'avaluació LEED abraça tot el procés de creació de l'edifici, des de la fase de projecte fins al final de l'obra, i persegueix el desenvolupament d'edificis sostenibles d'altres prestacions.





Consell Consultiu de l'Estratègia per al Desenvolupament Sostenible de Catalunya 2026.CAT

2026.CAT és el full de ruta que estableix els objectius quantificats i les línies d'actuació prioritàries cap a escenaris d'un sostenibilitat social, econòmica i ambiental més gran. L'horitzó és l'any 2026.

Banc Sabadell forma part de Consell consultiu de 2026.CAT, que està integrat per organitzacions empresarials i consultores, organitzacions sindicals, entitats ecologistes, altres entitats financeres, col·legis professionals, universitats, entitats municipalistes, representants del sector associatiu social i representants de l'administració autonòmica. L'objectiu del Consell és liderar el procés de participació ciutadana i realitzar un seguiment que permeti plantejar escenaris futurs per a un desenvolupament local sostenible.



SendeCO₂

El grup Banc Sabadell participa des de l'any 2007 en el 10% de SendeCO₂, la borsa espanyola de negociació de drets d'emissió de CO₂. SendeCO₂ aporta transparència, liquiditat i eficiència a les negociacions de drets d'emissió entre les empreses i facilita, per tant, un intercanvi segur i eficient d'aquests actius mediambientals.

El 2009, Banc Sabadell ha arribat a un acord amb SendeCO₂ per actuar com a cambra de compensació i contrapart central en la negociació d'aquests drets. Aquest acord és la primera experiència d'aquest tipus entre una borsa i un banc al sud d'Europa i la segona en l'àmbit mundial. Banc Sabadell aporta la seva experiència en mercats financers per optimitzar tot el procés de compravenda de drets i ofereix totes les garanties als seus participants, de manera que els operadors obtindran una major seguretat, agilitat en el moviment dels fluxos de capitals, més eficiència de tresoreria i menys costos d'operació.

3.1 Emissions de CO₂

Banc Sabadell està immers en la realització d'una verificació i una declaració de les seves emissions corporatives per part d'una consultora externa autoritzada.

Aquest projecte finalitzarà el segon trimestre de 2010 amb la publicació en el lloc web de l'inventari d'emissions de CO₂ en el qual s'aportaran dades millorades per a les emissions del grup. L'any de referència és el 2009.

Emissions indirectes

Indicador	Abast	Unitat	2009	2008	2007
Emissions CO ₂ - derivades del consum elèctric	Espanya	Tn Co ₂	21.766	-	-
Emissions CO ₂ atmosfera - Automòbils	Espanya	Tn Co ₂	1.217	1.747	1.772
Emissions CO ₂ atmosfera - Avió	Espanya	Tn Co ₂	1.358	2.213	2.246
Emissions CO ₂ atmosfera - tren (AVE)	Espanya	Tn Co ₂	47	43	-
* Font del factor de conversió per a electricitat: 2009, 2008 (factor 0,40 kg CO ₂ /kWh) i 2007 (factor 0,3827 kg CO ₂ /kWh). Agència Internacional de l'Energia.					
* Font del factor de conversió per a automòbils: 2009, 2008, 2007 (factor: 0,18 kg CO ₂ /km). World Resources Institute.					
* Font del factor de conversió per a avions: 2009, trajecte mitjà (factor: 0,15kg CO ₂ /km) trajecte llarg (factor: 0,11kg CO ₂ /km) Department for Environment, Food and Rural Affairs (Defra) UK; 2008, 2007, trajecte curt (factor: 0,18 kg CO ₂ /km.), trajecte mitjà (factor: 0,126 kg CO ₂ /km), trajecte llarg (factor: 0,11kg CO ₂ /km). World Resources Institute.					
* Font del factor de conversió per a tren (AVE): 2009, 2008 (factor: 0,0211 kg CO ₂ / km) Memòria ambiental de RENFE.					

Programes ambientals 2009

- Realitzar la verificació i la declaració de les emissions corporatives de Banc Sabadell per part d'una consultora externa autoritzada.

Emissions directes

Progressos 2009

El 2009 s'ha superat l'objectiu de substituir 100 màquines de refrigeració obsoletes. Aquest objectiu és una fita dins d'un pla d'actuació que finalitzarà l'any 2010 amb la substitució de la totalitat de les màquines de refrigeració que contenen gasos que, en cas d'emissions accidentals, podrien ser nocius per a la capa d'ozó.

Ecoeficiència

- Banc Sabadell no disposa de fonts d'emissió directes significatives. No obstant això, s'està treballant per poder quantificar la dada en l'inventari d'emissions.

Emissions indirectes

Progressos 2009

L'objectiu per a l'any 2009 és realitzar un inventari quantitatiu d'emissions que ens permeti avaluar la situació actual com a pas previ per plantejar en un escenari futur una estratègia de compensació i minimització d'emissions.

Ecoeficiència

- El banc ha optimitzat el procés d'enviament de documentació interna entre tota la xarxa de banc i ha unificat els enviaments del dia i eliminat l'enviament dels dissabtes. Es fomenta l'ús de les reunions per videoconferència per evitar desplaçaments de treball innecessaris.
- Nova plataforma de videoconferències. S'ha posat en marxa la nova plataforma de gestió d'equipament de videoconferència Tandberg Management Suite (TMS), mitjançant la qual s'integren tots els equips de videoconferència del grup amb una gestió centralitzada i remota.

3.2 Energies renovables

Banc Sabadell vol afavorir el desenvolupament d'un model energètic sostenible. Aquest objectiu impulsa l'entitat a invertir i finançar projectes orientats a l'explotació de fonts d'energia renovables i no contaminants. Des de la primera operació realitzada l'any 1992 fins avui, s'ha arribat a uns registres de finançament, inversió directa i mediació en el sector que permeten al grup tenir una posició de lideratge reconeguda a Espanya:

- Organitzats 5.407 MW en energia eòlica (suposa una quota de mercat a Espanya superior al 25%).
- Presents en 8.900 MW en energia eòlica (aproximadament un 40% de quota de mercat a Espanya).
- Banc Sabadell, a través de les seves companyies filials 100% Explotacions Energètiques Sinia XXI, S.L. i Sinia Renovables SCR de Règim Simplificat, S.A. gestiona una cartera de 200 MW atribuïbles.
- Participació del grup Banc Sabadell en el 10% de SendeCO₂, la borsa espanyola de negociació de drets d'emissió de CO₂.
- Banc Sabadell ha participat durant l'any en diferents esdeveniments dirigits a la seva promoció, que s'han concretat en diferents ponències sobre renovables en els principals fòrums del país: Encuentro Anual en Energía Solar Termoeléctrica, Convenció Eòlica Anual, Carbon Expo, Asociación Eólica Española, Windpower Expo, etc.



Eòlica



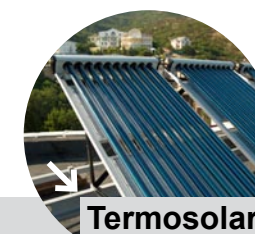
Fotovoltaica



Minihidràulica



Biomassa



Termosolar

Energies renovables

A través de diversos dels seus equips de manera coordinada, el grup Banc Sabadell aporta diferents possibilitats que permeten el desenvolupament de projectes de generació d'energies renovables:

Inversió directa

Banc Sabadell, a través de les seves companyies filials al 100% Explotacions Energètiques Sinia XXI, S.L. i Sinia Renovables SCR de Règim Simplificat, S.A. inverteix directament en el capital de projectes de generació energètica mitjançant fonts renovables. Actualment l'entitat participa en 13 companyies del sector, entre les quals destaquen Adelanta (25%), Eolia (5,6%) i Fersa (3,8%), i recentment ha ampliat el cicle inversor 2008-2010 per als pròxims 2011-2012.

Les principals inversions realitzades durant el 2009 han estat:

- Participació en el fons d'inversió en renovables Espirito Santo Infrastructure Fund (ESIF).
- Participació en un parc eòlic de Burgos de 27,0 MW
- Ampliació de la participació en un parc eòlic de Granada de 15 MW a través de la participada Establecimientos Industriales y Servicios (EISL)

El grup Banc Sabadell aposta per les energies renovables en general, però especialment per projectes eòlics i minihidràulics. Així mateix, s'està explorant la possibilitat d'invertir en altres fonts renovables de generació elèctrica, com ara la termosolar o la biomassa.



En acabar l'exercici, la cartera de participades en l'àmbit de les energies renovables en funcionament o en promoció és la que es detalla a continuació:

EÒLICA

Adelanta Corporación, S.A.
Potència 55,2 MW. Participació del 25,0%
Eolia Renovables, S.A.
Potència 421,6 MW. Participació del 5,6%
Establecimientos Industriales y Servicios, S.L.
Potència 21,8 MW. Participació del 26,8%
Fersa Energías Renovables, S.A.
Potència 129,6 MW. Participació del 3,8%
Comsa Emte, S.L.
Potència 10,7 MW. Participació del 6,0%
Espírito Santo Infrastructure Fund – I.S.C.R.
Potència 43,4 MW Participació del 10,5%
Parque Eólico Veciana-Cabaro, S.L.
Potència 29,3 MW. Participació del 40,0%
Parque Eólico La Peña, S.L.
Potència 33,0 MW. Participació del 40,0%
Parque Eólico Magaz, S.L.
Potència 30,00 MW. Participació del 49,0%

MINIHIDRÀULICA

Adelanta Corporación, S.A.
Potència 15,2 MW. Participació del 25%
Establecimientos Industriales y Servicios, S.L.
Potència 53,1 MW. Participació del 26,8%
Salto de San Fernando, S.L.
Potència 5,3 MW. Participació del 19,0%

FOTOVOLTAICA

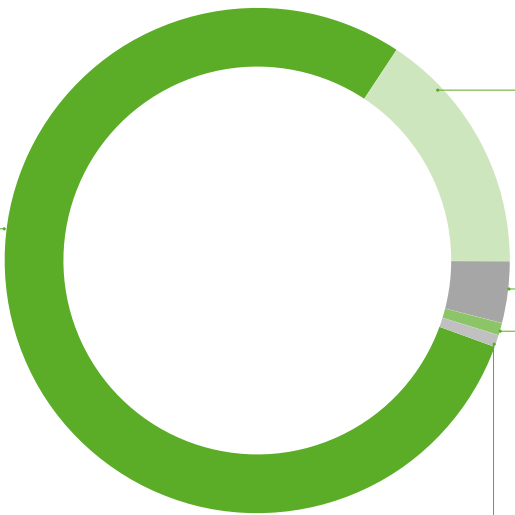
Eolia Renovables, S.A.
Potència 47,9 MW. Participació del 5,6%
Jerez Solar, S.L. (Emte Renovables, S.L.)
Potència 5,6 MW. Participació del 64,4%
Comsa Emte, S.L.
Potència 10,8 MW. Participació del 6,0%
Adelanta Corporación, S.A.
Potència 0,2 MW. Participació del 25,0%
Fersa Energías Renovables, S.A.
Potència 0,8 MW. Participació del 3,8%

BIOMASSA

Comsa Emte, S.L.
Potència total 10,15 MW. Participació del 6%

BIOGAS

Comsa Emte, S.L.
Potència total 3,1 MW. Participació del 6%
Fersa Energías Renovables, S.A.
Potència total 1,4 MW. Participació del 3,8%



Finançament i mediació

Banc Sabadell ha consolidat el seu posicionament com a entitat de referència en finançament de projectes de generació energètica mitjançant fonts renovables. L'entitat complementa el finançament directe amb l'assessorament i la mediació en projectes d'aquest tipus. En l'exercici de 2009, Banc Sabadell ha destinat 228 milions d'euros a finançaments corresponents a 14 projectes d'energies renovables.

Total d'instal·lacions finançades a 31 de desembre de 2009:

- Eòlica: 5.407 MW liderats (presents en 8.900 MW)
- Solar tèrmica: 460 MW liderats (presentes en 560 MW)
- Minicentrals: 117 MW liderats
- Fotovoltaica: 103 MW liderats
- Biomassa: 80 MW liderats
- Biocarburants: 449.000 Tn/any

Instal·lacions finançades durant l'any 2009

Font d'energia	Nombre operacions	País	Potència instal·lada	Producció anual prevista
Eòlica	1	EUA	300 MW	873 GWh
Eòlica	1	França	12 MW	26 GWh
Eòlica	7	Espanya	264 MW	617 GWh
Planta termosolar	5	Espanya	250 MW	633 GWh
TOTAL	14		826 MW	2.149 GWh



L'any 2009 s'ha caracteritzat per ser un any actiu en projectes termosolars i eòlics, especialment en el primer semestre.

Tots els finançaments en els quals ha participat Banc Sabadell s'han estructurat entre diverses entitats, en el que es coneix com a format Club Deal. Banc Sabadell ha estat agent en 6 projectes.

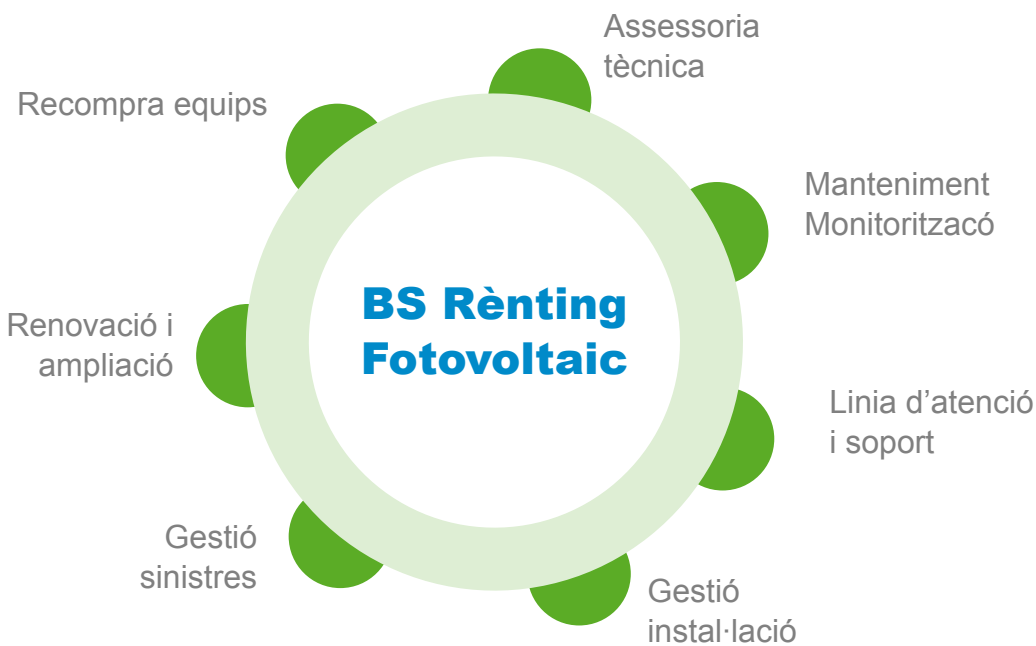
Aquest any s'ha procedit a realitzar una diversificació internacional més gran amb el focus a França i els EUA, un aspecte que tindrà més rellevància ens els propers anys.

3.3 Productes i serveis amb caràcter ambiental

En l'actual marc econòmic, s'han buscat solucions innovadores que aportin beneficis per als clients, valor als productes i compliment del compromís amb el desenvolupament sostenible assumit per l'entitat.

BS Rènting Fotovoltaic

Aquest producte, destinat a particulars o empreses, permet desenvolupar una instal·lació fotovoltaica sobre la coberta d'un habitatge, un edifici d'empreses o una nau industrial. Amb una prestació de serveis de màxima qualitat, BS Rènting Fotovoltaic és una oportunitat per desenvolupar, renovar o ampliar instal·lacions fotovoltaiques a canvi d'una quota mensual fixa.



Aquest producte clau en mà consisteix en un lloguer a llarg termini (màxim 12 anys) que implica no únicament l'ús de la instal·lació, sinó també els serveis i les prestacions necessàries per al seu bon funcionament (assegurança, manteniment, reparacions, assistència).

Rènting de vehicles de tecnologia híbrida

Banc Sabadell ha decidit incorporar a la seva oferta de rènting automobilístic els vehicles de tecnologia híbrida, i aviat hi inclourà els elèctrics. L'entitat ha realitzat un esforç important per aconseguir que, per a l'usuari, el preu pugui aproximar-se al dels vehicles convencionals equivalents.

Aquesta nova generació d'automòbils es caracteritza per disminuir considerablement (en el cas dels vehicles de tecnologia híbrida) o fins i tot per eliminar (en el cas dels vehicles elèctrics) el volum de CO₂ que emeten a l'atmosfera. El primer dels vehicles incorporats a l'oferta de BS AutoRenting és un vehicle de tecnologia híbrida que garanteix una reducció de gairebé el 50% en els nivells d'emissió de CO₂ i un estalvi substancial en el consum de combustible respecte la seva versió clàssica del mateix model.

Productes d'inversió socialment responsable

Banc Sabadell ofereix als seus clients dos productes d'inversió socialment responsable que tenen en compte criteris de desenvolupament sostenible: el fons Urquijo Inversió Ètica i Solidària, FI i la societat Urquijo Cooperació SICAV. Aquests dos productes exclouen de l'univers d'inversió les empreses l'activitat de les quals sigui contrària a la protecció i la conservació del medi ambient i, alhora, incorporen com a criteri positiu per a la selecció de la inversió aquelles empreses representades en l'índex FTSE4GOOD.

El desenvolupament d'aquest estil d'inversió persegueix promoure un comportament més responsable per part de les empreses i és un mecanisme de millora de la societat, del respecte als drets humans i del medi ambient.

Veure'n en el capítol de productes responsables (4)

3.4 Valoració del risc ambiental en les operacions d'actiu

Perquè el compromís ambiental de Banc Sabadell sigui extensible realment a tota la seva activitat, s'han incorporat aspectes ambientals en l'anàlisi d'operacions d'actiu i s'han definit criteris mediambientals que permeten donar el suport necessari als analistes i, en general, a tota la xarxa d'oficines per a la presa de decisions de riscos, començant pels que afecten a empreses amb riscos assumits i que operen en sectors potencialment afectats des d'un punt de vista mediambiental (energètiques, cimenteres, papereres, etc.).

En aquesta línia, tota la xarxa d'oficines disposa de diferents instruments per a la valoració i la gestió de riscos desenvolupats amb la finalitat d'ajudar a valorar les repercussions que pot ocasionar l'incompliment mediambiental en la solvència de les empreses.

En les diferents fases d'anàlisi del risc en la concessió d'un crèdit s'incorporen aspectes ambientals. Els principals es destaquen en el següent gràfic.



1 Coneixement del client

La gestió del risc ha de tenir en compte no només les característiques de l'empresa client, sinó un coneixement global de la seva activitat, estat financer, instal·lacions, producte i sector en el que desenvolupa la seva activitat. És dintre de l'anàlisi sectorial on s'incorporen els criteris mediambientals com una variable per a la decisió de riscos en el segment d'empreses. Permet identificar i valorar l'impacte ambiental associat a les operacions de crèdit dirigides a empreses que operen en sectors potencialment contaminants, pels possibles efectes que podria tenir en la seva activitat empresarial i la sostenibilitat a la regió on s'ubica. El banc posa a disposició dels gestors:

- Informació referent al marc legal vigent en l'àmbit ambiental.
- Informació sectorial actualitzada que conté un apartat explícit en què es recull per a cada activitat la susceptibilitat d'incórrer en risc ambiental. La classificació d'activitats amb impacte ambiental està estructurada segons estableix

la Llei 3/1998 d'intervenció integral de l'administració ambiental. Aquesta normativa, que segueix les directives europees vigents, desglossa les activitats empresarials segons si tenen una incidència ambiental alta, moderada-alta, moderada-baixa o baixa.

2 Ràting

Eina que pondera el risc creditici basant-se en els models estadístics segons les característiques de cada client.

3 Expedient de risc

L'expedient de risc aglutina tota la informació, tant de l'operació en si com del client, necessària per a decidir sobre la sol·licitud. Tal com estableix la normativa interna, per als clients amb un risc potencial de caràcter mediambiental més alt s'han d'analitzar les possibles actuacions amb impactes ambientals i socials que poden afectar l'empresa.

3.5 Risc ambiental en el finançament de projectes

En el procés de concessió del finançament d'un projecte, un dels aspectes que es valora és el risc mediambiental que pot implicar. Un dels elements importants en la decisió és el ràting, específic per a aquesta tipologia d'operacions i diferenciat per model, en funció de si és un projecte d'energia o infraestructura. El ràting determina la qualitat creditícia del projecte i va a càrrec de la unitat iniciadora de la proposta. En ell es recullen aquells factors que permeten determinar-la, com el que fa referència a la possible existència de risc mediambiental i, si s'escau, a un informe del seu impacte ambiental. El criteri seguit per l'entitat és que un projecte no es pot formalitzar si existeix risc mediambiental amb un informe desfavorable del seu impacte.

Recentment s'ha autoritzat la utilització d'aquesta qualificació per calcular el capital regulatori, que determina els recursos propis mínims que l'entitat ha de mantenir segons la circular 3/2008 del Banc d'Espanya.

Donada l'àmplia vida dels projectes, se n'efectua un seguiment en les seves diferents fases, construcció o explotació, i, si cal, es revisen i s'actualitzen aquells aspectes que han variat en el ràting i que poden afectar la seva qualificació. Aquesta revisió va a càrrec d'una unitat independent de la unitat impulsora del projecte.



4

Comunicació i sensibilització ambiental

Per al funcionament correcte del sistema de gestió ambiental calen el coneixement i la implicació de tot l'equip humà. Per això, la sensibilització ambiental de tota l'organització és un aspecte clau. Amb aquest objectiu, tota la plantilla té a la seva disposició un curs de formació en línia, que els empleats de les seues corporatives certificades han realitzat de manera obligatòria. Al final de cadascun dels mòduls que formen el curs, els empleats han de respondre una sèrie de qüestions en relació amb els continguts explicats.

D'altra banda, a les seues certificades de Banc Sabadell, els proveïdors que desenvolupen activitats amb impacte ambiental reben una formació presencial sobre l'SGA i la norma ISO 14001, amb la qual cosa es garanteix que realitzen les seves activitats amb el respecte màxim pel medi ambient. Aquest any s'han realitzat sessions formatives presencials als proveïdors de dos centres corporatius amb la finalitat de reforçar la formació a proveïdors.



- Característiques de l'SGA implantat a Banc Sabadell
- Política de medi ambient de Banc Sabadell
- Bones pràctiques per minimitzar els impactes ambientals
- Aspectes ambientals derivats de les activitats del banc



- Compromís amb el medi ambient de Banc Sabadell
- Implicació dels proveïdors
- Implantació de l'SGA
- Política de medi ambient de Banc Sabadell
- Canals de comunicació

Respecte a la comunicació ambiental a tota l'organització, es dissenya anualment un pla de comunicació ambiental amb l'objectiu de transmetre el compromís de Banc Sabadell amb el medi ambient i divulgar bones pràctiques entre tots els empleats.

Pla de comunicació i sensibilització ambiental 2009

Diversificació de suports i, en especial, aposta per l'ús del canal Internet amb l'objectiu de desplegar al màxim les accions de comunicació ambiental.

Revista d'empleats

Es publica en cada revista Canal BS un article d'interès sobre medi ambient.

BS al Dia + intranet RSC

Durant 2009 s'han utilitzat el canal BS al dia, la intranet corporativa i el portal específic d'RSC per transmetre els esdeveniments d'actualitat relacionats amb el medi ambient i com a elements de difusió de les següents càpsules divulgatives:

Càpsules de divulgació sobre el canvi climàtic

- Què és i com ens afecta el canvi climàtic?
- Quines son les causes del canvi climàtic?
- Com es mesura el canvi climàtic?
- ¿Què podem fer nosaltres per mitigar el canvi climàtic?

Càpsules de divulgació sobre els programes ambientals de 2009 i bones pràctiques ambientals

- Programes ambientals 2009
- Minimització de consums: energia
- Minimització de consums: paper
- Minimització de consums: viatges de treball

Càpsules de divulgació sobre recollida selectiva de residus en l'àmbit domèstic i a l'oficina

- La recollida selectiva
- Recollida selectiva: fracció orgànica
- Recollida selectiva: paper i cartró
- Recollida selectiva: envasos lleugers
- Recollida selectiva: piles
- Residus: aparells elèctrics i electrònics

La sensibilització ambiental no només es cenyeix a l'àmbit dels professionals que treballen en aquesta entitat, sinó que Banc Sabadell també col·labora en projectes externs i d'abast global.

L'entitat ha participat en el congrés europeu Carbon Expo, celebrat el mes de març del 2009 a Barcelona. Aquest esdeveniment relacionat amb el mercat de carboni és el més important de tot el món i ha aollit els experts més destacats en la matèria per debatre sobre la configuració d'una economia global del carboni i plantejar horitzons de futur.

Banc Sabadell ha participat també a la Convenció Eòlica i al II Encontre Especialitzat d'Energia Solar Termoelèctrica. Aquests dos esdeveniments són el punt de trobada anual de la indústria, les entitats financeres i els organismes públics relacionats amb el sector de les energies renovables. Banc Sabadell ha participat també a la I Jornada de Cogeneració i Microgeneració, realitzada amb l'objectiu de divulgar projectes que utilitzen noves tecnologies per a la generació d'electricitat.



Banc Sabadell i els seus proveïdors



1. Procés de contractació
2. Canals de comunicació

Programes clau desenvolupats per Banc Sabadell en relació amb els proveïdors

Codi de conducta
Política de proveïdors

2003

Adhesió de Banc Sabadell al Pacte mundial de les Nacions Unides
Nou model de gestió de compres
Creació del comitè de compres

2005

Primer Informe de progrés del Pacte mundial

2006

Incorporació de clàusules mediambientals i socials en contractes amb proveïdors
Enquestes pilot de satisfacció a proveïdors
Segon informe de progrés del Pacte mundial

2007

Disseny del Codi de conducta de proveïdors
Enquestes de satisfacció a proveïdors
Tercer informe de progrés del Pacte mundial

2008

Publicació del Codi de conducta de proveïdors
Quart Informe de progrés del Pacte Mundial
Revisió del model de gestió de compres

2009

Cronologia



09



Programes clau desenvolupats per Banc Sabadell
en relació amb els proveïdors **el 2009**

Objectius 2009

- Transmetre i comunicar les polítiques de l'entitat i les normes del Codi de conducta, fent-lo extensiu també a proveïdors potencials mitjançant la difusió adequada.

Avenços

- El codi de conducta de proveïdors s'ha annexat als contractes.

2010



Objectius

- Control del compliment del codi de conducta per part dels proveïdors.
- Consolidació del Model de Gestió de Compres.



Política de Proveïdors

Política de proveïdors aprovada pel
Consell d'Administració el 2003

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

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

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

Accions i resultats significatius
en la implantació de la política de proveïdors

- Un portal de compres en línia àgil i eficient
- Durant aquest any, els proveïdors han valorat positivament que el Banc Sabadell hagi mantingut el seu compromís d'atendre els pagaments en dues ocasions al mes.

- La gestió dels proveïdors per part de Banc Sabadell, tant en la selecció que se'n fa com en el desenvolupament posterior de les relacions, s'emmarcarà sempre dins de la legislació vigent de defensa de la competència.
- Sempre que sigui possible s'evitarà l'exclusivitat de compra o contractació en un sol proveïdor per aconseguir mantenir el correcte i desitjable exercici de la competència.
- S'exigirà 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 se'ls apliquin, el respecte als drets humans i laborals, la no-explotació de les persones i el respecte al medi ambient.

- Mitjana de 5 proveïdors convidats en cada procés
- Mínim de 3 proveïdors que ofereixen per procés
- El 18% dels proveïdors significatius avaluats disposa de certificació ISO14001 o EMAS.
- Implantació del Codi de conducta de proveïdors

1

Procés de contractació

Les relacions que Banc Sabadell manté amb tots els proveïdors estan basades en la professionalitat, el respecte mutu i el reconeixement de la consecució del benefici legítim d’ambdues parts, vetllant pel compliment dels compromisos acordats i seguint totes les pautes establertes en el codi de conducta i en la normativa interna.

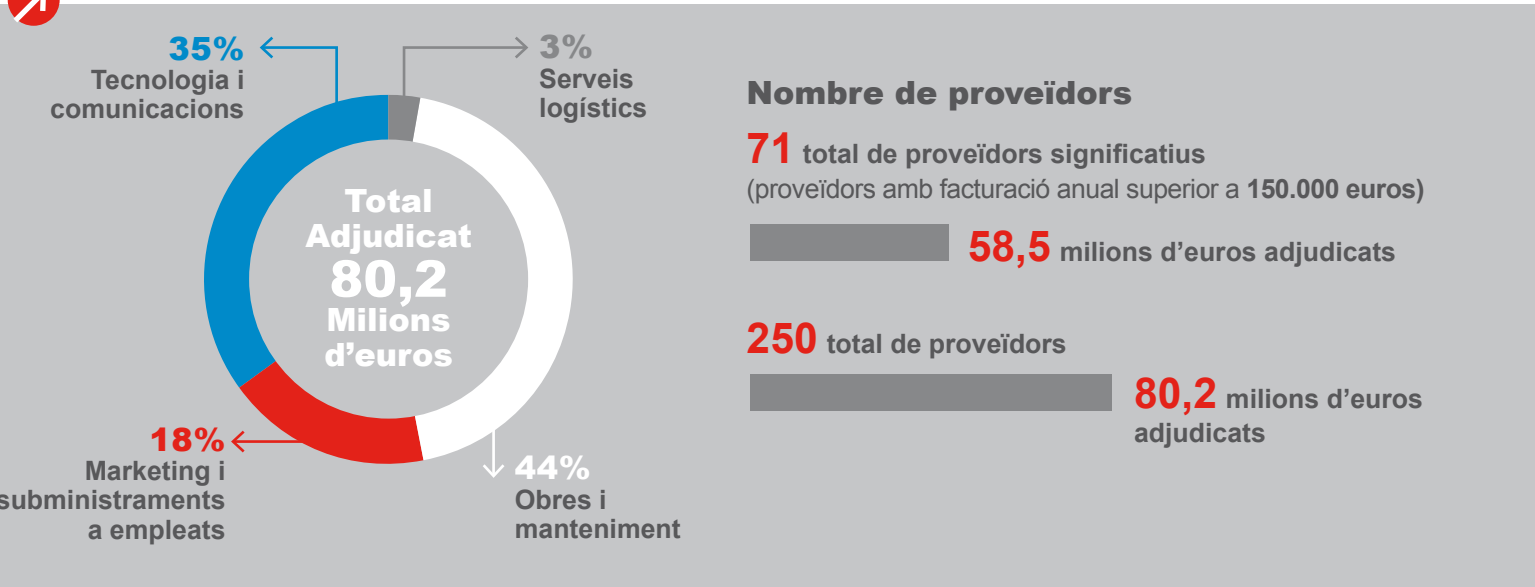
La contractació amb proveïdors al el territori espanyol es desenvolupa dins del marc del model de gestió global de compres, mentre que a la xarxa exterior es porta a terme de manera descentralitzada. Del volum de negoci corresponent a proveïdors significatius, pràcticament el 100% s’ha portat a terme amb proveïdors establerts al territori espanyol.

Des de 2005, Banc Sabadell es caracteritza per seguir un model de gestió global de compres que compta amb una plataforma tecnològica, el portal de compres, i un equip de professionals dedicats exclusivament a rebre i canalitzar les necessitats de l’organització i a seleccionar els proveïdors adequats.

La relació que manté Banc Sabadell amb els seus proveïdors es fonamenta en dos principis essencials marcats en la política de proveïdors:

- D’una banda, la transparència, reflectida en un procés de contractació que garanteix la igualtat d’oportunitats entre proveïdors.
- De l’altra, el compromís dels seus proveïdors amb principis d’ètica i de responsabilitat social corporativa d’acord amb el codi de conducta del grup.

 Distribució de proveïdores per categoria



En els darrers anys el banc a establert varis mecanismes i normes per extendre a la cadena de suministrament, el seu compromís amb pràctiques socialment responsables:

 Codi de conducta per a proveïdors

El 2009 s’ha implantat el Codi de conducta per a proveïdors que té per objecte garantir que els proveïdors del grup exerceixen la seva activitat empresarial respectant uns principis fonamentals en els àmbits següents:

- Drets humans
- Persecució, tracte degradant i inhumà
- Treball infantil
- Treball forçós
- Remuneració i horaris de treball
- Igualtat d’oportunitats
- Llibertat d’associació i dret a la negociació col·lectiva
- Seguretat i higiene
- Medi ambient

El codi de conducta s’annexa als contractes i està disponible en el portal de compres del grup.

El procés de contractació és transparent i obert, facilita a tots els participants informació veraç i dóna oportunitats a proveïdors alternatius.

Banc Sabadell veu als proveïdors com a col·laboradors amb els quals ha d’adoptar un comportament de cooperació constant. Per aquest motiu, hi manté una comunicació veraç amb voluntat de compliment dels compromisos i dedica una atenció permanent als problemes i les necessitats mútues.

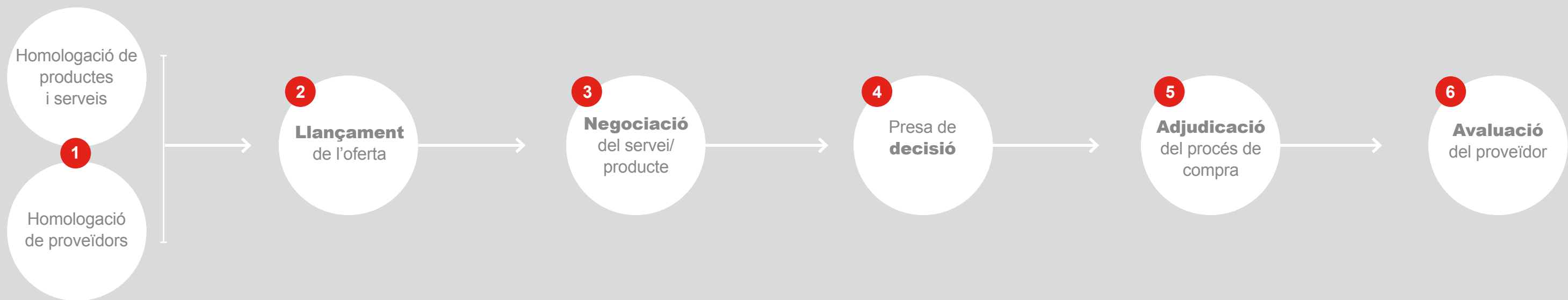
**Extracte del Codi
de Conducta**

 Clàusules contractuals

El contracte base que Banc Sabadell firma amb els seus proveïdors incorpora:

- Clàusules ambientals en les quals el contractant defineix el seu compromís amb el medi ambient i el contractista adquireix el compromís de fer un ús racional dels recursos naturals, de gestionar correctament els residus generats i de donar la formació necessària als seus treballadors, entre altres qüestions.
- Clàusules en què el contractista assumeix el compromís del respecte als drets humans.
- Clàusules en què el contractista assumeix el compromís del respecte als principis del Pacte Mundial.





Procés d'adjudicació

1 Homologació de productes i serveis, i de proveïdors

Productes i serveis

Es fa segons especificacions tècniques, criteris de qualitat i gestió mediambiental, criteris logístics i geogràfics.

Proveïdors

Es disposa d'un portal de compres a Internet, on els proveïdors es poden donar d'alta i comunicar els productes que posen a disposició del banc. Totes les sol·licituds són ateses i gestionades per valorar l'homologació d'aquest proveïdor.

Entre altres criteris, es valoren positivament aquelles empreses que han començat a treballar en qüestions ambientals o socials o que mostren voluntat de fer-ho.

Concretament es valora:

- Certificació ISO 9001:2008/model EFQM
- Certificació ISO 14001:2004/reglament EMAS
- Personal discapacitat a la plantilla

El proveïdor homologat disposa d'un accés personalitzat al portal de compres, on se l'informa de la política de medi ambient del grup i del codi de conducta per a proveïdors.

2 Llançament de l'oferta

Es garanteix un nombre mínim de 3 proveïdors que fan oferta per cada procés, fomentant així la participació de noves empreses i assegurant que tots reben el mateix tracte. Una mitjana de 5 invitacions per cada procés.

1.933 Invitacions a participar
en el procés 2009

3 Negociació del servei/producte

Els processos de negociació i els arguments que fan proposar l'adjudicació a un proveïdor concret són públics i es conserva un registre de cada decisió.



4 Presa de decisió

El Comitè de Compres, òrgan col·legiat compost d'usuaris, gestors i compradors, vetlla per l'equanimitat en les decisions i hi recau la responsabilitat de decisió de tots els processos de compra superiors a 20.000 euros.

Amb vista a 2010, quan es plasmarà l'exercici de revisió del model de gestió de compres iniciat aquest any, aquesta figura quedarà previsiblement substituïda per un circuit d'autoritzacions més flexible, en què participaran els gestors i l'equip de compradors i en què es definiran uns marges d'autonomia que agilitarà la presa de decisions en els processos de compra.

5 Adjudicació del procés de compra

Els contractes de compra inclouen clàusules específiques sobre el compliment de criteris ambientals, socials i específicament de compliment als deu principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides. En el contracte s'annexa el codi de conducta de proveïdors.

Ambientalització de la compra

Es tenen en compte per adjudicar un procés de compra les característiques dels productes i serveis que ofereixen els proveïdors i es valora positivament si són productes reciclats, ecològics o reutilitzables.

Veure'n + a Banc Sabadell i el medi ambient (2.3)

6 Avaluació del proveïdor

S'avaluen els proveïdors principals del grup un cop l'any, considerant com a tals aquells que tenen una facturació superior als 150.000 euros/any.

Avaluació del nivell de compliment de proveïdor

Puntualitat en els lliuraments de producte, control de qualitat, errors i retards en el servei, devolucions, incidències, queixes i reclamacions, etc.

Ponderació de factors que aporten valor:

- Certificació ISO 9001:2008/model EFQM d'excel·lència
- Certificació ISO 14001:2004 / reglament EMAS
- Cersonal discapacitat en plantilla
- Mesures de seguretat tecnològica
- Etc.

18% de proveïdors significatius (avaluats) amb ISO 14001/EMAS

26% de proveïdors significatius (avaluats) amb ISO 9001

80 Milions d'euros adjudicats a proveïdors

366 Processos de compra generats el 2009

2 Canals de comunicació

Enquesta de satisfacció a proveïdors

Per tercer any consecutiu, Banc Sabadell ha fet l'enquesta de satisfacció als seus proveïdors, amb un objectiu comú: el benefici mutu entre el banc i el seu col·laborador.

El banc obté una valoració dels recursos que inverteix en la gestió de la compra (equip i eines) i li permet tenir *feedback* sobre possibles millores que cal incorporar en els seus processos.

Per al col·laborador és una via que li permet aportar alternatives o canvis en els processos que té el banc per alinear-los amb els seus propis tant com sigui possible.

En esta encuesta, se realizan preguntas sobre:

- El grau de satisfacció amb l'entitat al llarg de la durada de la seva relació contractual.
- Les eines informàtiques que tenen a disposició seva.
- Altres aspectes que estan relacionats amb la contractació, l'adjudicació, la negociació, la resolució d'incidències, el tracte rebut per part dels equips del banc,...

Molts dels proveïdors enquestats destaquen el tracte pròxim i humà per part de l'equip de compres. A més a més, els proveïdors fan arribar els seus suggeriments, que ajuden a identificar i implantar millores en els productes.

Aquest any s'ha obtingut resposta del 53% dels cent enquestats (46% dels 64 enquestats el 2008). Aquest resultat demostra que aquesta activitat es referma any rere any i posa de manifest la implicació dels proveïdors del banc en la labor que desenvolupen per a la entitat.

El resultat de les enquestes realitzades reflecteix que un 94% dels proveïdors estan satisfets o molt satisfets.

Portal de compres

Banc Sabadell disposa d'un portal de compres a Internet en què els proveïdors es poden donar d'alta i comunica els productes que posen a disposició de l'entitat. El portal ha demostrat ser un canal àgil i eficient, de manera que permet mantenir una comunicació actualitzada davant les necessitats canviants del grup.

Publicacions especialitzades

Banc Sabadell, per mitjà de la subscripció a l'Associació Espanyola de Professionals de Compres, Contractació i Provisionaments, es manté informat de tot el que passa en el sector de la compra (impactes de canvis legislatius, noves tendències i eines per a la gestió de la compra, etc...).

53% resposta dels cent enquestats
(46% el 2008).

94% dels proveïdors estan satisfets
o molt satisfets.



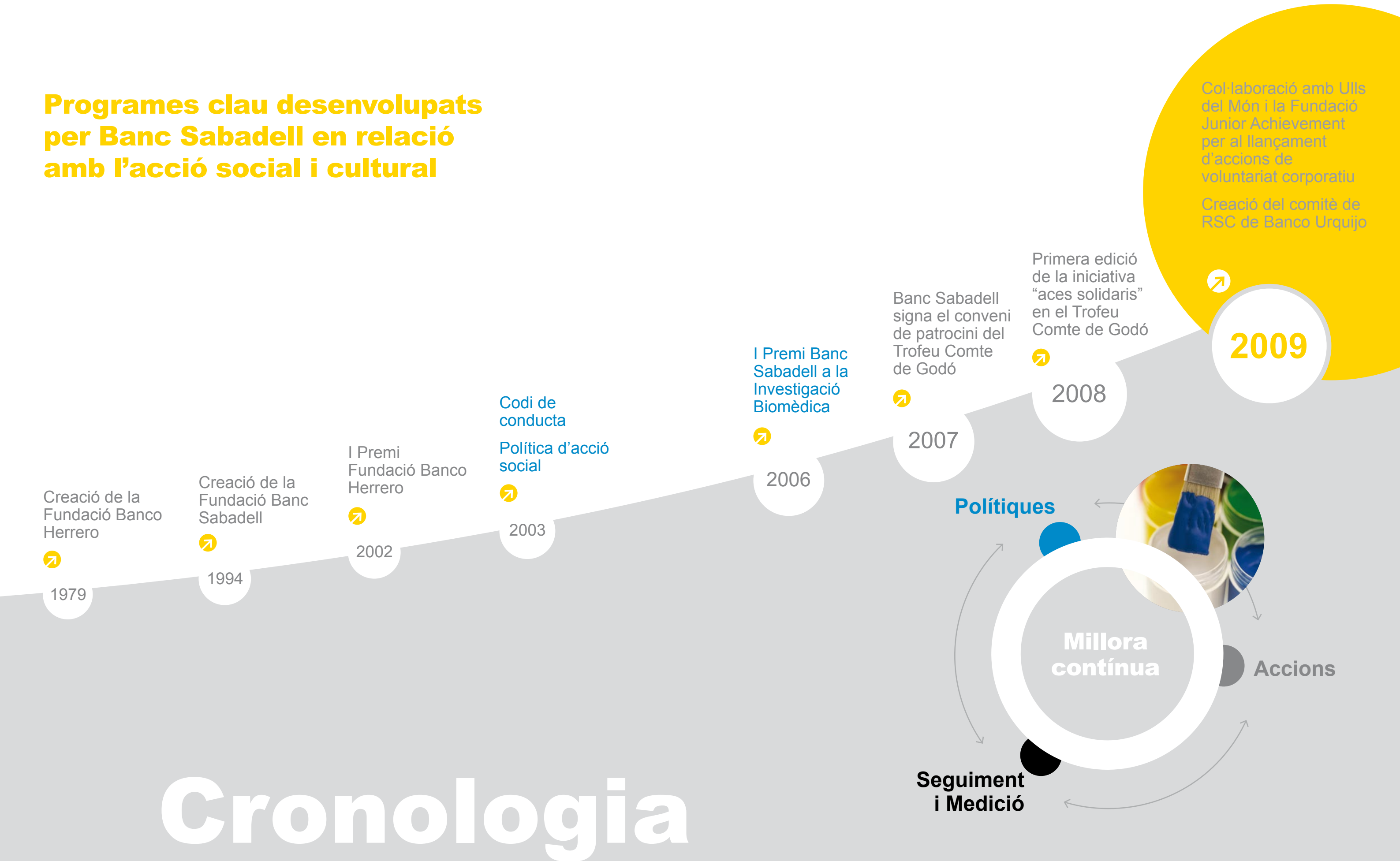


Acció social i cultural a Banc Sabadell



1. Gestió de l'acció social i cultural
2. Fundació Banc Sabadell
3. Fundació Banco Herrero
4. Comissió de Patrocini de Banc Sabadell
5. Comitè d'RSC de Banco Urquijo

Programes clau desenvolupats per Banc Sabadell en relació amb l'acció social i cultural



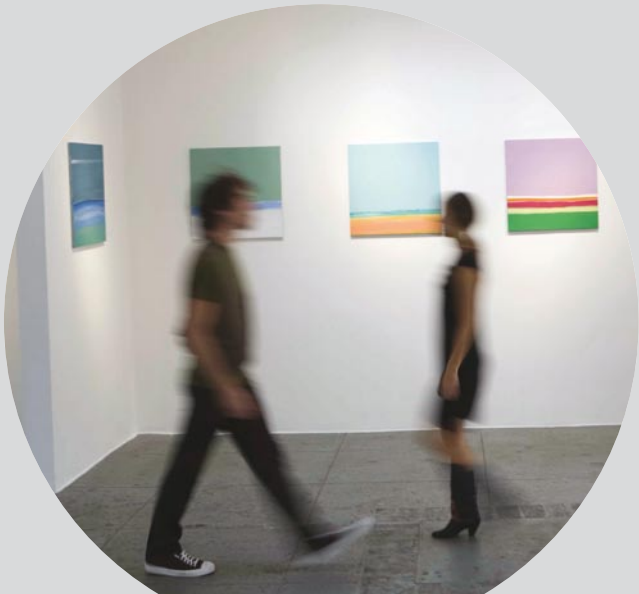
09



Programes clau desenvolupats per Banc Sabadell en relació amb l'acció social i cultural **el 2009**

Objectius 2009

- Banc Sabadell es proposa seguir en la mateixa línia i minimitzar l'impacte al nivell d'assistència en el patrocini i mecenatge cultural i social.
- Durant l'any 2009, el banc ha seguit desenvolupant la seva política d'assistència en el patrocini i mecenatge social i cultural, minimitzant en la mesura del possible l'efecte de l'entorn econòmic actual.



2010



Objectius

- Mantenir els nivells d'atenció a les necessitats socials i culturals, evitant que la conjuntura econòmica pugui afectar, de manera important, la inversió en patrocini i mecenatge.



Política de patrocini i mecenatge (acció social)

Política de patrocini i mecenatge (acció social)
aprovada pel Consell d'Administració al 2003

Les nostres polítiques 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 grup. 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 s'emmarquen en els criteris següents:

- 1. La clara intenció social i cultural dels projectes; els actes mai no són merament publicitaris, sense que això impliqui una renúncia a l'efecte beneficiós que puguin tenir sobre la reputació corporativa o la simple inversió econòmica.
- 2. El prestigi de les institucions que els promouen.
- 3. Els beneficis a mitjà i llarg termini.
- 4. La localització, donant prioritat als àmbits en què el grup té presència.

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

Acció social:

- 1. Educació, formació i investigació. Activitats i projectes en tots els àmbits educatius orientats a la formació i educació de les persones i al progrés social a través de la formació.
- 2. Salut. Projectes i programes que contribueixin a la millora de les condicions sanitàries i a la qualitat de vida de la població.
- 3. Integració social i desenvolupament comunitari. Projectes dirigits als grups socials més desvalguts que afavoreixin la seva integració a la societat i altres orientats al desenvolupament de les comunitats en les quals es realitzin, seleccionats segons l'abast de beneficiaris i el seu caràcter sostenible.
- 4. Voluntariat corporatiu. Projectes d'acció social executats gràcies a la col·laboració desinteressada dels empleats amb la col·laboració de l'empresa com a facilitador de les condicions o mitjans necessaris perquè el projecte sigui factible.

Acció cultural:

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

Accions i resultats

significatius

en relació amb la implantació de la política de patrocini i mecenatge



Premi Fundació Banco Herrero a joves investigadors i Premi Banc Sabadell a la investigació biomèdica



Projectes d'investigació sobre l'Alzheimer (Fund. Pasqual Maragall)



El 2009, la Fundació Banc Sabadell ha iniciat la col·laboració amb **l'Associació de Comunitats Autofinançades**



Posada en marxa el 2009 de dos projectes de **voluntariat corporatiu** amb la Fundació Junior Achievement i amb Ulls del Món



Col·laboració amb el Museu Nacional d'Art de Catalunya (**MNAC**) per a la difusió i conservació del patrimoni històric i artístic que gestiona el museu



Fira i festival del videoart **LOOP**



Edició d'un llibre amb motiu dels 50 anys dels **Premis FAD** d'arquitectura i interiorisme (ARQUIFAD)

1

Gestió de l'acció social i cultural

L'acció social i cultural a Banc Sabadell té com a objectiu el desenvolupament i el progrés social i cultural.

Banc Sabadell col·labora amb institucions públiques i privades, sense ànim de lucre, dedicades a afavorir el benestar de les persones i de la societat. Per aquest motiu, patrocina diferents activitats organitzades per aquestes institucions, en els àmbits de l'educació i la investigació, assistencial, cultural i de conservació del patrimoni i mediambientals.

Criteris d'actuació

Segons reflecteix la política d'acció social del grup, els patrocinis de Banc Sabadell s'emmarquen en els criteris següents:

- **Localització**, donant prioritat als àmbits en què el grup té presència.
- Els beneficis a mitjà i llarg termini dels projectes i la seva **clara intenció social i cultural**.
- El **prestigi** de les institucions que els promouen.

D'acord amb aquests criteris, els àmbits sobre els quals s'actua són:

Àmbits

Investigació, formació i educació

Activitats i projectes orientats a la formació, a la investigació i al progrés social.

Acció social

Projectes orientats als grups socials més desvalguts, per afavorir la seva integració, i projectes orientats al desenvolupament de comunitats en funció dels beneficis i de la seva sostenibilitat.

Salut i qualitat de vida

Projectes que promoguin la millora de les condicions sanitàries i la qualitat de vida.

Arts visuals, escèniques i musicals

Promoció i desenvolupament de manifestacions culturals amb l'objectiu de difondre-les en un segment ampli de públic.

Publicacions

Edicions o col·laboracions amb institucions per a la promoció de publicacions d'interès social, científic i cultural.

Patrimoni artístic i cultural

Projectes orientats a la conservació i recuperació del patrimoni.

Activitats esportives i populars

Projectes vinculats a entitats o esdeveniments esportius i/o populars.

Voluntariat corporatiu

Projectes d'acció social portats a terme amb la participació desinteressada dels empleats i la col·laboració de l'empresa per facilitar les condicions necessàries per fer-los factibles.

L'acció social i cultural es porta a terme a través de la Comissió de Patrocini de Banc Sabadell, la Fundació Banc Sabadell, la Fundació Banco Herrero i el Comitè de RSC de Banco Urquijo. Els recursos anuals de les fundacions provenen de les rendes que produeixen els seus actius i de les subvencions que reben de Banc Sabadell. El govern i la gestió corresponen al Patronat, òrgan que les representa i que està plenament facultat per portar a terme les seves activitats. Amb aquest esquema, la independència de les fundacions i l'eliminació dels conflictes d'interès amb l'activitat comercial del banc estan garantides.

Distribució de la inversió per àmbits



1	Música / arts escèniques	11,59%
2	Arts visuals	10,99%
3	Investigació / formació	26,09%
4	Activitats esportives	4,66%
5	Activitats populars	8,88%
6	Publicacions	4,12%
7	Institucions	13,49%
8	Acció solidària / ONG	8,94%
9	Patrimoni artístic i cultural	3,27%
10	Foment econòmic i empresarial	7,40%
11	Temàtica diversa	0,56%

Estructura funcional de l'acció social i cultural a Banc Sabadell

Fundació Banc Sabadell

Creada el 1994, la seva missió és gestionar de manera autònoma les accions de mecenatge de Banc Sabadell en tot el territori d'implantació del banc.

Govern

El govern i la gestió de la Fundació corresponen al Patronat, òrgan que la representa i que actua com a màxima autoritat.

Àmbits d'actuació

- Investigació
- Cultura i educació
- Col·laboració institucional
- Acció assistencial i solidària
- Patrimoni artístic i cultural

Fundació Banco Herrero

Creada el 1979, la seva missió és gestionar les accions de mecenatge de Banco Herrero al Principat d'Astúries i a la ciutat de Lleó.

Govern

El govern i la gestió de la Fundació corresponen al Patronat, òrgan que la representa i que actua com a màxima autoritat.

Àmbits d'actuació

- Investigació i formació

Comissió de Patrocini de Banc Sabadell

La Comissió de Patrocini és l'organisme coordinador del patrocini institucional de Banc Sabadell.

Govern

La comissió està formada pel director de Banca Comercial, el director de la Fundació Banc Sabadell i el director de Comunicació i Relacions Institucionals.

Àmbits d'actuació

- Relacions institucionals i de representació
- Foment econòmic i empresarial
- Activitats populars i esportives
- Acció solidària

Comitè de RSC de Banco Urquijo

El comitè de RSC coordina les accions de patrocini i mecenatge de Banco Urquijo en l'àmbit nacional.

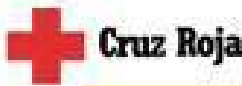
Govern

El comitè defineix i gestiona el pla estratègic de responsabilitat social corporativa i els objectius a curt i llarg termini, segons un doble punt de vista: empresarial i social.

Àmbits d'actuació

- Cultura i educació
- Acció solidària
- Foment econòmic i empresarial
- Activitats esportives

 Principals institucions amb les quals Banc Sabadell col·labora



Creu Roja Catalunya

Cada vegada més a prop de les persones vulnerables en els àmbits nacional i internacional a través d'accions de caràcter preventiu, assistencial, rehabilitador i de desenvolupament, realitzades essencialment per voluntaris.



Intermón Oxfam

Lluita amb i per a les poblacions desfavorides, amb l'objectiu d'eradicar la injustícia i la pobresa, i per aconseguir que tots els éssers humans puguin exercir plenament els seus drets i gaudir d'una vida digna.



Metges sense fronteres

Organització medicohumanitària de caràcter internacional que aporta la seva ajuda a poblacions en situació precària i a víctimes de catàstrofes d'origen natural o humà i de conflictes armats, sense discriminació per raça, religió o ideologia política.



Fundació privada Talita

Atén els problemes relatius a la integració en tots els àmbits socials, familiars, escolars, docents, laborals o professionals de persones amb necessitats educatives especials o amb problemes o disfuncions en les seves capacitats.



Fundació Catalana Síndrome de Down

Treballa per millorar la qualitat de vida de les persones amb síndrome de Down i altres discapacitats intel·lectuals, per possibilitar la seva total inclusió en la societat i aconseguir el màxim grau de dignitat, respecte, autodeterminació i benestar.



Mans Unides

Lluita contra la fam, la nutrició deficient, la misèria, la malaltia, el subdesenvolupament i la falta d'instrucció, i treballa per eradicar les causes estructurals que les produeixen.



Fundación Internacional Josep Carreras

Té com a objectiu contribuir a trobar una cura a la leucèmia i millorar la qualitat de vida dels pacients..



UNICEF

Cerca la transformació social i per això compromet en el seu treball tots aquells sectors socials que puguin contribuir al desenvolupament del seu objectiu.



Fundació Ulls del Món

Contribueix a que les persones amb deficiències visuals i sense recursos econòmics dels països pobres puguin rebre atenció oftalmològica de qualitat per part dels seus serveis locals de salut i a crear les condicions per disminuir la incidència de les patologies oculars en cada territori.



Caritas

Porta a terme activitats dirigides a l'assistència, la rehabilitació o la inserció social de les víctimes de la pobresa i l'exclusió social, fent especial èmfasi en la promoció i en la denúncia de les causes de les injustícies que generen aquestes situacions.



Ayuda en Acción

Té com a missió millorar les condicions de vida dels nens i nenes, les famílies i comunitats en països i regions pobres, a través de projectes autosostenibles de desenvolupament integral i activitats de sensibilització, amb la finalitat última de propiciar canvis estructurals que contribueixin a l'eradicació de la pobresa.



Fundació Umbele

La finalitat de la Fundació Umbele és donar un futur als ciutadans de l'Àfrica a còpia de canalitzar recursos econòmics des dels països rics, per a projectes formatius i de desenvolupament.

 Altres institucions amb què el grup col·labora

- Associació CAF
- Associació Matres Mundi
- Fundació Ànima
- Fundació Banc dels Aliments
- Fundació Codespa
- Fundació El Somni dels Nens
- Fundació Hospital Sant Joan de Déu
- Fundació La Marató de TV3
- Fundació Parc Taulí
- Fundació Pasqual Maragall
- Fundació Plataforma Solidaria Asturias
- Fundació San Telmo
- Fundació Vicenç Ferrer
- Special Olympics Espanya
- Òpera de Bilbao - Associació d'amics de l'Òpera de Bilbao (ABAO)
- ADI-FAD
- Alliance Française
- Associació Amics de l'Òpera de Sabadell
- Associació Amics del Videoart
- Associació d'amics de la Real Orquesta Sinfónica de Sevilla
- Fundació Lleialtat
- Fundació Empresa i Societat

2

Fundació Banc Sabadell

La Fundació Banc Sabadell gestiona el mecenatge social i cultural del banc. Actua amb total independència, regida pel seu Patronat que té la màxima autoritat. Té com a finalitat la promoció d'activitats de divulgació, formació i investigació en els àmbits social, educatiu, científic i cultural dirigits a tota la societat.

Els principals patrocinis de la Fundació Banc Sabadell tenen com a objectiu donar suport a les institucions, preservar el patrimoni, col·laborar en manifestacions artístiques (musicals, escèniques, visuals) i, en molts casos, potenciar el reconeixement de persones joves que destaquen en el camp de la investigació en diferents àmbits: biomedicina, arquitectura, disseny, pintura i fotografia.

Concurs pintura i fotografia Art<30

Concurs de pintura i fotografia convocat per la Facultat de Belles Arts de la Universitat de Barcelona i organitzat per la Sala Parés, amb la col·laboració de la Fundació Banc Sabadell. El concurs pretén impulsar la incorporació d'obres de joves artistes a les col·leccions d'art de particulars, empreses i institucions.

Aquest any, les obres escollides han destacat per la seva excel·lent qualitat i per ser representatives de les maneres de fer actuals entre els joves artistes internacionals. Han estat exposades a la Sala Parés de Barcelona durant el mes de setembre i a la Universitat Complutense de Madrid, del 27 d'octubre al 13 de novembre.

Premi Banc Sabadell a la Investigació Biomèdica

Organitzat per la Fundació Banc Sabadell i atorgat per Banc Sabadell, el seu objectiu és premiar l'excel·lència de persones joves, amb una trajectòria important en el camp de la investigació biomèdica i les ciències de la salut, i que destaquin en la seva especialitat per la capacitat d'innovar.

El premi consisteix en una dotació de 50.000 euros i una escultura d'Alberto Peral, escultor biscaí establert a Barcelona i considerat un dels màxims exponents de la nova escultura espanyola del segle XXI.

El 2009, el premi ha recaigut en el Dr. Joan Seoane Suárez, doctor en Bioquímica per la UB, professor d'investigació de la Institució Catalana d'Investigació i Estudis Avançats (ICREA) i cap del Laboratori d'Expressió Gènica i Càncer de VHIO (Vall d'Hebron Institut d'Oncologia).



**Principals patrocinis
de la Fundació Banc Sabadell el 2009**

Premi Medalla Adi (disseny industrial)

La Fundació Banc Sabadell patrocina aquest premi dirigit a joves dissenyadors que destaquen per les seves aportacions conceptuals, pel procés d'investigació que comporten i per la innovació dels seus projectes.

**Premi Fundació Banc Sabadell a la Innovació
(arquitectura)**

Inclòs en els premis de la Biennal d'Arquitectura del Vallès, organitzada pel Col·legi d'Arquitectes de Catalunya. Està dirigit a la millor obra d'innovació, per a arquitectes de menys de 40 anys.



Premi UPF Emprèn (Universitat Pompeu Fabra)

Organitzat pel Consell Social de la Universitat Pompeu Fabra (UPF), amb la col·laboració de la Fundació Banc Sabadell. El seu objectiu és estimular la cultura emprendedora entre els joves universitaris i reforçar els vincles entre la innovació universitària i la societat. Premia el millor projecte d'empresa o idea de negoci d'estudiants o de joves titulats de la UPF.

**Col·laboració amb l'Associació de Comunitats
Autofinançades (ACAF)**

Durant aquest any 2009, la Fundació Banc Sabadell ha iniciat la seva col·laboració amb ACAF. Aquesta organització sense ànim de lucre està especialitzada en el desenvolupament de comunitats autofinançades (CAF) per facilitar a persones d'escassos recursos econòmics l'accés a serveis financers i no financers. Les CAF

són comunitats en què els socis, generalment entre 10 i 30 persones d'escassos recursos, aporten petites quantitats de diners. Amb el fons creat, s'ofereixen crèdits d'una mitjana de 350 euros, que serveixen per resoldre necessitats econòmiques petites.

Actualment a Catalunya hi ha 22 CAF, amb persones de més de 20 nacionalitats diferents. El model s'ha replicat a Madrid, on ja s'han creat les dues primeres. Aquest model s'està desenvolupant en 12 països de Llatinoamèrica, Àfrica i Europa.

Recentment, aquest projecte ha guanyat el Premi Microfinance Best Practice Award 2009, que reconeix el millor projecte de microfinances d'Europa. També ha rebut el premi a la millor Iniciativa Solidària de l'any, que atorga *el Periódico de Catalunya* i Televisió de Catalunya.



Altres patrocinis de la Fundació Banc Sabadell

- **VI Concurs Preuniversitari (Universitat Internacional de Catalunya)**
Organitzat per la Universitat Internacional de Catalunya i patrocinat per la Fundació Banc Sabadell, dirigit als preuniversitaris espanyols. Es premia els millors treballs d'investigació sobre les temàtiques següents: humanitats i ciències socials, tecnologia, arquitectura i disseny o ciències naturals i de la salut.
- **Premis Internacionals Terenci Moix de literatura, cinematografia i arts escèniques**
El seu objectiu és donar suport a obres i artistes, dels tres àmbits, que, al marge de les seves qualitats intel·lectuals i estètiques, representin un ideari humanista, solidari i respectuós envers la diversitat cultural i ètnica que configura la societat actual.
- Concurs internacional de música Maria Canals
- Concurs internacional de cant Francesc Viñas
- VI Biennal Europea del Paisatge
- Chill Laud-Les Trobades del Disseny
- 50è aniversari dels Premis Fad d'Arquitectura i Interiorisme
- Fira i Festival de Videoart Loop
- Exposició «Mirant des de fora» de la Fundació ArtAids
- Restauració del campanar de Sant Fèlix de Vilac (Vall d'Aran)
- Concert benèfic 'Mou-te pels quiets'
- Temporada d'Òpera a Catalunya
- XXIII Festival de Música de Peralada

3

Fundació Banco Herrero

Banco Herrero disposa des de l'any 1979 d'una fundació pròpia que actua al Principat d'Astúries. Entre les seves actuacions destaquen les activitats periòdiques a la Sala d'Exposicions Banco Herrero, les ajudes anuals a la investigació i les beques per a alumnes de la Universitat d'Oviedo en pràctiques.

Premi Fundació Banco Herrero

Es concedeix a joves investigadors, de menys de quaranta anys, per la seva excel·lència en la investigació del coneixement econòmic, empresarial i social.

El guardó ha recaigut en Pol Antràs, investigador i catedràtic de la Universitat de Harvard. El jurat de la VIII edició ha reconegut així les seves contribucions a la teoria del comerç internacional.

Ajudes a la investigació científica

La Fundació Banco Herrero convoca cada any 10 ajudes a la investigació científica per a aspirants procedents de tot el territori espanyol, destinades a la promoció i el desenvolupament de treballs científics o estades en universitats o altres centres d'investigació espanyols o estrangers, preferentment en camps del coneixement econòmic, empresarial i social. La quantia individual de les ajudes és de 3.000 euros.

Beques en pràctiques

La Fundació Banco Herrero convoca 90 beques per a la realització de pràctiques destinades a estudiants de la Universitat d'Oviedo en els últims cursos de les seves titulacions respectives.

**Principals patrocinis
de la Fundació Banco Herrero****Premis Santa Catalina**

La Fundació Banco Herrero patrocina dos premis Fi de Carrera de la Universitat d'Oviedo, amb motiu de la festivitat de Santa Catalina d'Alexandria.

II Olimpíades d'Economia

La Fundació ha patrocinat, juntament amb altres entitats regionals, la segona edició de les Olimpíades d'Economia regional promogudes per la Facultat de Ciències Econòmiques i Empresarials de la universitat d'Oviedo. L'objectiu d'aquestes olimpíades és divulgar els estudis d'economia i empresa entre els joves i servir de punt de trobada entre els diferents nivells educatius.

**53a edició de la Fira Internacional
de Mostres d'Astúries**

Al pavelló de Banco Herrero es va poder visitar l'exposició astronòmica, curiositats de l'espai.

**Altres patrocinis de la Fundació Banco Herrero**

- VIII edició del concurs fotogràfic «Entorn rural»
- Patrocini de la XI edició de la Milla Urbana de Gijón

4

Comissió de Patrocini de Banc Sabadell

La Comissió de Patrocini és l'organisme coordinador dels patrocini institucionals de Banc Sabadell. La comissió es reuneix periòdicament i està formada per directors de Banca Comercial, Comunicació i Relacions Institucionals i la Fundació Banc Sabadell.

D'acord amb els criteris establerts, la Comissió de Patrocini valora i decideix els projectes a què es destinen els fons. Els principals àmbits de patrocini de Banc Sabadell són les activitats culturals, les relacionades amb les arts i el coneixement i les activitats esportives.

Principals patrocini de 2009

Premis Príncep d'Astúries 2009

El president de Banc Sabadell, José Oliu, és patró de la Fundació dels premis Príncep d'Astúries i, a més, també forma part del jurat del premi de Ciències Socials.

“Aces solidaris”

Per segon any consecutiu, el banc va posar en funcionament la seva iniciativa «aces solidaris» en els Open Bancsabadel·l 57 Trofeu Comte Godó, amb què amb cada punt de servei directe que es feia en el torneig s'anava incrementant la quantitat a lliurar a quatre ONG.

Aquest any, la xifra total ha estat de 24.000 euros, que s'han repartit entre l'ONG Fundació Petit Desig, Fundació DiR, Fundació Intervida i la Fundació d'Oncologia Infantil Enriqueta Villavecchia.



Trofeu BS Sports & Entertainment

La Copa Solidaritat, que aquest any va celebrar la quarta edició, va tornar a enfrontar dos equips formats per futbolistes i jugadors de bàsquet, que van competir en benefici d'Unicef.

Lliurament de la Bota d'Or a Diego Forlán

BS Sports & Entertainment ha patrocinat per primer any el lliurament de la Bota d'Or, que aquest any ha rebut el futbolista de l'Atlètic de Madrid Diego Forlán. L'acte es va dur a terme a Madrid amb la presència de nombroses personalitats.

Fòrum Dona i Lideratge

L'Associació d'Antics Alumnes d'ESADE, amb la col·laboració de Banc Sabadell, ha posat en marxa el Fòrum Dona i Lideratge, amb l'objectiu d'oferir un espai de reflexió i de trobada per a les dones directives.

La Marató de TV3 com a suport de les malalties minoritàries

Banc Sabadell, per segon any consecutiu, es va vincular a la gran cita de la solidaritat catalana, realitzant donacions i també amb voluntaris.

Altres patrocini de Banc Sabadell

- Festival del Mil·lenni
- 24a edició de la Nit de l'Edició del Gremi d'Editors de Catalunya
- Festival de la Infància de Barcelona

5 Comitè de RSC de Banco Urquijo

El 2009 es va constituir el comitè de RSC del Banco Urquijo, la funció del qual és, entre d'altres, impulsar les iniciatives de patrocini i mecenatge de Banco Urquijo en l'àmbit nacional. Aquest organisme selecciona i valora els projectes a què destina els fons segons un doble punt de vista: empresarial i social.

D'acord amb el compromís que Banco Urquijo té amb la societat, des del comitè s'ha liderat el 2009 la posada en marxa de dos projectes de voluntariat corporatiu que han tingut un resultat favorable.

Principals accions de 2009

Campanya de Nadal solidària 2009 amb la Fundació Theodora: “Un somriure, la nostra millor inversió”

El Comitè de Responsabilitat Social Corporativa de Banco Urquijo ha seleccionat la Fundació Theodora per donar-hi la recaptació de la campanya solidària de Nadal. L'objectiu de la Fundació Theodora és alleujar el patiment dels nens hospitalitzats a través de la rialla. Per fer-ho, organitza i sufragava les visites dels Doctors Somriure, artistes professionals especialment formats per la Fundació Theodora, a nens ingressats. Actualment, la fundació visita 20 hospitals a Espanya, despertant somriures en més de 50.000 nens hospitalitzats. A Espanya s'han convertit en la més gran organització de pallassos hospitalaris del país.



Col·laboració amb la Fundació Junior Achievement per a la posada en marxa de dos projectes de voluntariat corporatiu

- El Programa de voluntariat “La nostra Comunitat” ha tingut la participació de treballadors de Banco Urquijo per impartir classes a nens, i millorar la seva formació i el desenvolupament de les seves capacitats emprenedores.
- El programa “Socis per un Dia” va acollir durant una jornada completa de treball estudiants a Madrid i Barcelona per veure i compartir el dia a dia del treball que exerceixen els professionals de l'entitat.

Veure'n  a Banc Sabadell i els seus empleats (6)



Altres accions de Banco Urquijo

- Dinars benèfics de la fundació Nuevo Futuro celebrats a Pamplona
- Torneig de golf benèfic celebrat a Palma de Mallorca en benefici de Cirurgians Plàstics Mundi
- Patrocini del concert benèfic de Luz Casal per a l'Associació Espanyola contra el Càncer
- Torneig de golf benèfic celebrat a Madrid per a la Missió Catòlica a la Costa d'Ivori
- Primer torneig femení de pàdel i torneig benèfic de golf a favor de la Fundació Esclerosi Múltiple de Barcelona



Informació addicional



1. Codis, polítiques i normes internes en relació amb els grups d'interès
2. Indicadors de sostenibilitat
3. Indicadors de GRI G3-Suplement Financer
4. Pacte Mundial de les Nacions Unides
5. Associacions
6. Premis i reconeixements

1

Codis, polítiques i normes internes en relació amb els grups d'interès

Banc Sabadell i els seus accionistes

Codis, polítiques i normes internes	Aspectes clau	Disponibilitat
Codi de conducta	Determina els principis ètics que han de presidir les relacions amb els accionistes.	Web corporatiu
Reglament intern de conducta del grup Banc Sabadell en l'àmbit del mercat de valors	Sotmet a obligacions especials els administradors i empleats la tasca dels quals està relacionada amb el mercat de valors per evitar conductes que suposin utilització o transmissió de la informació privilegiada i donar prioritat als interessos legítims dels clients.	Web corporatiu
Política d'accionistes i inversors	Transparència informativa als accionistes, política de retribució del capital, política d'estricta compliment amb les regulacions.	Web corporatiu
Estatuts de Banc Sabadell	Objecte del banc, drets dels accionistes i regles per les quals es regeix la societat. Règim i administració de la Junta General d'Accionistes i Consell d'Administració.	Web corporatiu
Reglament de la Junta General d'Accionistes	En relació amb la Junta: Finalitat, competència, convocatòria, publicitat de la convocatòria, propostes d'acord dels accionistes, drets d'assistència i representació, votacions, actes... Dret de representació a la Junta i exercici del dret d'informació. Hi ha dos documents separats a aquest respecte.	Web corporatiu
Reglament del Consell d'Administració	Finalitat, missió, composició, estructura, retribució, deures i relacions del Consell d'Administració.	Web corporatiu
Reglament de la Comissió d'Auditoria i Control	Objecte, competències, funcions, subjecte de les activitats, composició, designació i cessament dels membres, funcionament, relacions, facultats i obligacions.	Web corporatiu

Finances responsables

Codis, polítiques i normes internes	Aspectes clau	Disponibilitat
Codi de conducta	Estableix les pautes d'actuació per evitar pràctiques de corrupció en relació amb clients, funcionaris públics i proveïdors en les operacions en els mercats de valors.	Web corporatiu
Reglament intern de conducta en l'àmbit de mercat de valors	Pretén facilitar el coneixement i l'aplicació de les normes de conducta sobre mercat de valors. Es desenvolupen conceptes com ara informació privilegiada, manipulació de preus i conflictes d'interès, i s'estableixen directrius generals sobre com procedir i el canal de comunicació que s'ha d'utilitzar.	Web corporatiu
Declaració general sobre les polítiques de prevenció del blanqueig de capitals	Detalla els elements principals de la política de prevenció del blanqueig de capitals i bloqueig del finançament del terrorisme: identificació i coneixement dels clients, òrgan de control, procediments interns, etc.	Web corporatiu
Normativa de prevenció del blanqueig de capitals del grup	Normativa legal de referència, política d'acceptació de clients, òrgan de control.	Intranet corporativa (ús intern)
Normes específiques de prevenció del blanqueig de capitals per a cada filial i oficines a l'exterior	Normativa legal de referència, política d'acceptació de clients, òrgan de control.	Intranet corporativa (ús intern)
Política i procediments per a la prevenció del finançament del terrorisme	Identificació de les persones i entitats vinculades a grups o organitzacions terroristes, procediment d'actuació, òrgan de control.	Intranet corporativa (ús intern)
Polítiques d'acceptació de clients	Estableix diferents nivells d'autorització en funció del risc de blanqueig de capitals associat.	Intranet corporativa (ús intern)
Política general de conflictes d'interès	S'identifiquen els diferents tipus de conflictes que poden incórrer així com el procediment de prevenció, gestió i comunicació d'aquests.	Intranet corporativa (ús intern)
Qüestionari de coneixement de clients (KYC - Know Your Customer)	Es capturen les dades del client tant identificatives com sobre la seva activitat bancària prevista..	Web corporatiu
Procediments MiFID	Procediment de registre, classificació i informació a clients sobre productes MiFID.	Intranet corporativa (ús intern)

Banc Sabadell i els seus clients

Codi de conducta, polítiques, reglaments i protocols	Aspectes clau	Disponibilitat
Codi de conducta	Determina els principis ètics que han de presidir les relacions amb els nostres clients.	Web corporatiu
Política de client	Utilització d'un llenguatge clar i concret en processos de venda i promoció de productes i serveis i en documents contractuals. Compromís de no discriminació. Relació basada sobre principis de transparència, honestedat i fiabilitat.	Web corporatiu
Política de qualitat	Incrementar proposta de valor a través de productes i serveis lliures de cost de no qualitat.	Intranet corporativa (ús intern)
Reglament per a la defensa dels clients i usuaris financers del grup Banc Sabadell	Garanteix la defensa dels clients i usuaris del grup Banc Sabadell Regula el funcionament del: • Servei d'Atenció al Client (SAC) • Defensor del Client i Partícip (Defensor)	Web de cadascuna de les marques i a petició del client a les oficines
Protocol de relació amb el client	Recull els principis sobre la manera com ens volem relacionar amb els clients.	Intranet corporativa (ús intern)
Decàleg de bon servei	Estableix els principis relatius als criteris de servei que es presta al client.	Intranet corporativa (ús intern)
Protocol de relació amb el client intern	Complementari al protocol de relació amb el client extern.	Intranet corporativa (ús intern)
Manual de qualitat	Document que recull els requisits de la ISO 9001:2000.	Intranet corporativa (ús intern)

Codi de conducta, polítiques, reglaments i protocols	Aspectes clau	Disponibilitat
Codi ètic del Manual d'estil de comunicació del grup	Principis ètics que regeixen la comunicació publicitària en el grup i els continguts dels anuncis. Es refereix a les legislacions vigents en aquest camp: • Directiva del Consell d'Europa 84/450/CEE en matèria de publicitat. • Règim bàsic de la publicitat a Espanya, Llei 34/1988. • Normatives de les diferents comunitats autònomes.	Intranet corporativa (ús intern)

Banc Sabadell i els seus empleats

Codis, polítiques i normes internes	Aspectes clau	Disponibilitat
Codi de conducta	Determina els principis ètics que han de presidir les relacions amb les persones.	Web corporatiu
Política de recursos humans	Estil de direcció coherent amb els valors del grup	Web corporatiu
Pla d'igualtat	Política de prevenció activa de riscos laborals. Potenciar la formació contínua. Conciliació de la vida laboral i familiar.	En fase d'esborrany. D'ús exclusiu de la comissió per a la igualtat entre homes i dones
Pla de prevenció de riscos laborals	S'està treballant de manera conjunta amb els sindicats en la seva aprovació. Difondre una cultura comuna en matèria de prevenció de riscos laborals.	Intranet corporativa (ús intern)
XXI Conveni Col·lectiu de Banca	Els punts més destacats d'aquest acord són els increments i millores salarials i una sèrie de millores en matèria d'igualtat i conciliació de la vida familiar i laboral.	Intranet corporativa (ús intern)
Pla director de comunicació interna	Té com a objectiu millorar els vincles dels empleats amb l'empresa.	Intranet corporativa (ús intern)

Banc Sabadell i el medi ambient

Codis, polítiques i normes internes	Aspectes clau	Disponibilitat
Codi de conducta	Determina els principis ètics que han de presidir les relacions amb l’entorn i la responsabilitat social corporativa.	Web corporatiu
Política de medi ambient	Minimitzar els possibles impactes mediambientals derivats dels processos, les instal·lacions i els serveis producte de l’activitat de Banc Sabadell.	Web corporatiu
Manual del sistema de gestió del medi ambient	Describeix tots els aspectes relacionats amb el sistema de gestió del medi ambient del grup Banc Sabadell.	Intranet corporativa (ús intern)
Protocol de bones pràctiques ambientals en tasques administratives	Describeix l’operativa que s’ha de seguir en les tasques administratives perquè s’executin amb respecte envers el medi ambient.	Intranet corporativa (ús intern)
Procediment d’identificació dels requisits legals i altres requisits i avaluació de l’acompliment	Estableix la sistemàtica per a la identificació, el manteniment i el registre dels requisits aplicables i l’avaluació del seu compliment.	Intranet corporativa (ús intern)
Protocol de control operacional del sistema de gestió ambiental	Procediment que assegura que els elements del SGMA es realitzen en condicions controlades segons els requisits aplicables.	Intranet corporativa (ús intern)
Pla d’emergències ambientals	Describeix l’actuació que cal seguir davant situacions d’emergència ambiental.	Intranet corporativa (ús intern)
Protocol de realització de comunicacions en relació amb el sistema de gestió ambiental	Estableix la sistemàtica que cal seguir per a la comunicació interna i externa en temes ambientals.	Intranet corporativa (ús intern)

Banc Sabadell i els seus proveïdors

Codis, polítiques i normes internes	Aspectes clau	Disponibilitat
Codi de conducta	Determina els principis ètics que han de presidir les relacions amb els proveïdors.	Web corporatiu
Codi de conducta de proveïdors	Determina els principis ètics que han de respectar els proveïdors de Banc Sabadell.	Portal de compres
Política de proveïdors	Les relacions amb els proveïdors han de perseguir el benefici mutu, i evitar l’oportunisme i l’exclusivitat de compra sempre dins de la legislació vigent de defensa de la competència.	Web corporatiu
Manual de compres	Manual que defineix els diferents aspectes del procés de contractació.	Intranet corporativa (ús intern)

Banc Sabadell i la societat

Codis, polítiques i normes internes	Aspectes clau	Disponibilitat
Política d’acció social	Compromís de col·laboració de Banc Sabadell amb el desenvolupament social general. Intenció social i cultural dels projectes. Actuacions en els àmbits socials i culturals.	Web corporatiu
Norma de patrocini	Defineix els criteris d’actuació i procediment de l’aprovació i de negació dels projectes.	Intranet corporativa (ús intern)

2

Indicadors de sostenibilitat

La taula que es desplega a continuació recull tots els indicadors presentats en aquesta memòria, i aporta aspectes significatius de la relació de Banc Sabadell amb cadascun dels seus grups d'interès.

Grup d'Interès Accionista

Aspecte	Indicador	Unitat de mesura	Abast	2009	2008	2007	GRI G3
Estructura del capital social	Accions	nombre	Grup BS	1.200.000.000	1.200.000.000	1.224.013.680	4.1, 4.7, 4.10, 2.8
	Accionistes	nombre	Grup BS	89.910	88.289	80.669	4.1, 4.7, 4.10, 2.8
	Accionistes privats	%	Grup BS	56,3	57,6	57,2	4.1, 4.7, 4.10, 2.8
	Inversors institucionals	%	Grup BS	43,7	42,4	42,8	4.1, 4.7, 4.10, 2.8
Solvència	Benefici atribuït al grup per acció	EUR	Grup BS	0,44	0,56	0,64	4.7, 4.10, 2.8
	Dividend per acció	EUR	Grup BS	“0,14 euros per acció més una retribució adicional per a l'accionista equivalent a 0,08 euros per acció”			4.7, 4.10, 2.8
	Eficiència (despeses gen. d'admin. sobre marge brut)	%	Grup BS	43,05	43,97	47,00	EC1
	Ràtio BIS	%	Grup BS	10,8	9,78	10,87	EC1
	Ràtio de cobertura de morositat	%	Grup BS	69,03	106,93	394,29	EC1
	Ràtio de morositat	%	Grup BS	3,73	2,35	0,47	EC1
	Rendibilitat per dividend	%	Grup BS	6,71	5,77	3,78	4.7, 4.10, 2.8

	Rendibilitat sobre ATM (ROA)	%	Grup BS	0,64	0,85	1,08	EC1
	Rendibilitat sobre RRPP (ROE)	%	Grup BS	11,36	16,16	20,37	EC1
	Tier I	%	Grup BS	9,10	7,28	7,22	EC1
	Valor de cotització de l'acció a final de periode	EUR	Grup BS	3,875	4,85	7,41	4.7, 4.10, 2.8
	Valor màxim de cotització de l'acció	EUR	Grup BS	5,300	7,39	9,50	4.7, 4.10, 2.8
	Valor mínim de cotització de l'acció	EUR	Grup BS	2,940	4,6	6,38	4.7, 4.10, 2.8
Accessibilitat	Audiència mitjana en els actes realitzats a través de webcasting	connexions /any	Grup BS	368	301	109	4.7, 4.10
	Nombre d'accionistes adherits al BS Compte Accionista	nombre	Grup BS	23.512	23.597	23.223	4.7, 4.10
Canals de comunicació	Nombre de ciutats en les quals s'han realitzat visites a inversors	nombre	Grup BS	11	12	12	4.7, 4.10, 2.8
	Nombre total de visites a inversors	nombre	Grup BS	352	382	292	4.7, 4.10, 2.8
Participació de l'accionista	Accionistes que van utilitzar la delegació de vot electrònica	nombre	Grup BS	203	78	132	4.7, 4.10, 2.8
	Capital representat a les juntes, en representació	%	Grup BS	62,96	66,63	64,9	4.4
	Capital representat a les juntes, en total	%	Grup BS	69,16	70,68	74,7	4.4
	Capital representat a les juntes, presència física	%	Grup BS	6,20	4,05	9,9	4.4

Grup d'Interès **Finances responsables**

Aspecte	Indicador	Unitat de mesura	Abast	2009	2008	2007	GRI G3
Formació	Empleats especialitzats en matèria de prevenció de blanqueig de capitals i bloqueig al finançament del terrorisme	nombre	Grupo BS	42	-	-	SO2,SO3
	Assistents a accions formatives de prevenció de blanqueig de capitals	nombre	Espanya	1.492	-	-	SO3
	Assistents a accions formatives de prevenció de blanqueig de capitals	nombre	Red exterior	551	-	-	SO3
	Assistents a accions formatives de MiFID	nombre	Espanya	3.166	-	-	SO3

Grup d'Interès **Productes responsables**

Aspecte	Indicador	Unitat de mesura	Abast	2009	2008	2007	GRI G3
Inversions socialment responsables	Import donat a ONG a través dels BS Punts	EUR	Grup BS	17.155	50.308	53.158	
	Cesión de Comisión de la sociedad Urquijo Cooperación SICAV	%	Grup BS	0,60	0,60	0,60	FS7, FS8
	Cessió de Comissió de la societat Urquijo Cooperación SICAV	EUR	Grup BS	52.629,70	89.934,96	93.376,24	FS7, FS8
	Cessió de Comissió de gestió a ONG del fons Urquijo Ética y Solidaridad	%	Grup BS	0,35	0,35	0,35	FS7, FS8
	Cessió de Comissió de gestió a ONG del fons Urquijo Ética y Solidaridad	EUR	Grup BS	42.314,36	199.028,70	190.488,81	FS7, FS8
	Nombre de partícips de la societat Urquijo Cooperación SICAV	nombre	Grup BS	155	101	104	FS7, FS8
	Nombre de partícips del fons Urquijo Ética y Solidaridad	nombre	Grup BS	178	205	567	FS7, FS8
	Patrimoni de la societat Urquijo Cooperación SICAV	EUR	Grup BS	10.089.471,85	8.885.941,65	14.658.145,99	FS7, FS8
	Patrimoni del fons Urquijo Ética y Solidaridad	en EUR	Grup BS	4.078.925,27	4.311.142,37	25.238.116,82	FS7, FS8

Pla de pensions ètic i solidari	Patrimoni del pla de pensions ètic i solidari	EUR	Grup BS	4.494.156	3.886.934	4.612.921	FS7, FS8
	Nombre de participants del pla de pensions ètic i solidari	nombre	Grup BS	439	749	764	FS7, FS8
	Cessió de Comissió de gestió a projectes desenvolupament i ajuda humanitària del pla de pensions ètic i solidari	EUR	Grup BS	12.005,09	21.696,65	12.674,91	FS7, FS8
BS Estalvi Futur	Patrimoni del producte BS Estalvi Futur	EUR	Grup BS	2.058.000	-	-	FS7, FS8
	Nombre d'assegurances BS Estalvi Futur	nombre	Grup BS	1.666	-	-	FS7, FS8

Grup d’Interès Clients

Aspecte	Indicador	Unitat de mesura	Abast	2009	2008	2007	GRI G3
Accessibilitat	Nivell d’accessibilitat de banca telefònica	%	Grupo BS	91,38	87,32	92,53	EN18, EN26, FS13
	Nombre de clients que disposen de correspondència virtual	en milers	Grupo BS	706	113	94	EN18, EN26, FS13
	Nombre de clients que disposen de missatgeria mitjançant SMS (BS Mòbil)	nombre	Grupo BS	292.417	213.504	190.730	EN18, EN26, FS13
	Nombre de correus electrònics gestionats	en milers	Grupo BS	65	83	102	EN18, EN26, FS13
	Nombre de trucades ateses via telefònica	en milers	Grupo BS	727	755	761	EN18, EN26

	Nombre de missatges telemàtics emesos a clients a través de BS Mòbil	en milers	Grup BS	4.937	4.304	3.602	EN18, EN26, FS13
	Nombre d’operacions o processos disponibles al web de clients	nombre	Grup BS	548	522	497	EN18, EN26, FS13
	Nombre d’operacions i consultes realitzades via telefònica	en milers	Grup BS	610	645	755	EN18, EN26, FS13
	Nombre de portals a Internet per a clients	nombre	Grup BS	21	19	17	EN18, EN26, FS13
	Percentatge de transaccions realitzades per Internet sobre el total de transaccions habilitades	%	Grup BS	72	65	65	EN18, EN26, FS13
	Percentatge de clients de Banc Sabadell que utilitzen activament la banca a distància	%	Grup BS	50	48,58	44,51	EN18, EN26, FS13
	Clients que segueixen confiant en Banc Sabadell	%	Grup BS	90	90	90,9	PR5
	Satisfacció global de clients amb Banc Sabadell	1 al 7	Grup BS	5,68	5,78	5,82	PR5
Satisfacció	Satisfacció global de clients amb el gestor	1 al 7	Grup BS	5,82	5,91	6,01	PR5
	Satisfacció global de clients amb l’oficina	1 al 7	Grup BS	5,87	5,96	6,00	PR5
	Índex global d’auditories telefòniques	1 al 7	Grup BS	6,44	6,41	6,36	PR5

Servei d'atenció al client	Resultat global de Mystery Shopper	1 al 7	Grup BS	6,08	6,15	6,09	PR5
	Rànquing de qualitat objectiva en les xarxes comercials	0 al 10	Grup BS	7,71	7,66	7,82	PR5
	Distribució: Percentatge de queixes	%	Grup BS	58	58	53	PR5
	Distribució: Percentatge de reclamacions	%	Grup BS	42	42	47	PR5
	Nombre total de queixes i reclamacions gestionades pel SAC i el Defensor del client	nombre	Grup BS	3.006	2.116	1.809	PR5
	Resolucions SAC a favor de Banc Sabadell	%	Grup BS	65	64	54	PR5
	Resolucions SAC mitjançant acords amb el client	%	Grup BS	1	3	5	PR5
	Resolucions SAC parcialment favorables al client	%	Grup BS	9	8	11	PR5
	Resolucions SAC a favor del client	%	Grup BS	25	25	30	PR5
	Temps mitjà de resposta de complexitat alta	dies	Grup BS	39,30	30,92	27,57	PR5
	Temps mitjà de resposta de complexitat baixa	dies	Grup BS	9,85	6,73	6,17	PR5
	Temps mitjà de resposta de complexitat mitjana	dies	Grup BS	16,63	7,95	11,45	PR5
Transparència	Sancions	Eur	Grup BS	60.101,21	12.601,01	69.101,21	SO8

Grup d'Interès Empleats/ades

Aspecte	Indicador	Unitat de mesura	Abast	2009	2008	2007	GRI G3
Perfil de la plantilla	Plantilla mitjana equivalent	nombre	Grup BS	9.625	10.122	10.191	LA1
	Plantilla a data de tancament	nombre	Grup BS	9.466	9.929	10.234	LA1
	Percentatge de contractes indefinits	%	Nacional Grup BS	99,36	99	94	LA1, LA2
	Percentatge de la plantilla de Banc Sabadell que promociona	%	Nacional Grupo BS	10,01	13,46	12,27	LA1, LA3
	Edat mitjana de la plantilla	anys	Nacional Grup BS	42	42	41	LA1
	Edat mitjana de la plantilla - dones	anys	Nacional Grup BS	40	-	-	LA1
	Edat Mitjana de la plantilla - homes	anys	Nacional Grup BS	45	-	-	LA1
	Antiguitat mitjana de la plantilla	anys	Nacional Grup BS	18	18	17	LA1
	Distribució d'empleats per edat i gènere	nombre	Nacional Grup BS	taula/gràfic		-	LA1, LA3
	Distribució d'empleats per antiguitat i gènere	%	Nacional Grup BS	taula/gràfic		-	LA1, LA3
	Nombre d'empleats en xarxa nacional	nombre	Grup BS	9.171	9.631	9.966	LA1
	Distribució de la plantilla per comunitats	nombre	Nacional Grup BS	taula/gràfic			LA1
	Nombre d'empleats en xarxa exterior	nombre	Grup BS	295	298	271	LA1
	Distribució de persones a la xarxa internacional	nombre	Grup BS	taula/gràfic		-	LA1
	percentatge expatriat respecte a local	%	Xarxa exterior	8,92	-	-	LA1, LA2
Relacions laborals	Baixes per acomiadament	%	Nacional Grup BS	0,65	0,34	0,34	LA1, LA2

Selecció i promoció	Baixes per finalització de contracte	%	Nacional Grup BS	0,74	0,51	1,26	LA1, LA2
	Baixes per prejubilació i jubilació	%	Nacional Grup BS	0,01	0,04	0,28	LA1, LA2
	Percentatge de baixes totals	%	Nacional Grup BS	1,94	3,19	5,20	LA1, LA2
	Baixes totals	nombre	Nacional Grup BS	187	307	530	LA1, LA2
	Baixes voluntàries	%	Nacional Grup BS	0,54	2,29	3,32	LA1, LA2
	Promoció interna de personal - percentatge de dones	%	Nacional Grup BS	53	57	-	LA1
	Promoció interna de personal - percentatge d'homes	%	Nacional Grup BS	47	43	-	LA1
	Promoció interna de personal - mitjana d'edat	anys	Nacional Grup BS	37	36	-	LA1
	Personal de nova incorporació - percentatge de dones	%	Nacional Grup BS	41	51	-	LA1
	Personal de nova incorporació - percentatge d'homes	%	Nacional Grup BS	59	49	-	LA1
Formació	Personal de nova incorporació - mitjana d'edat	anys	Nacional Grup BS	33	31	28	LA1
	Nombre de becaris que han realitzat pràctiques	nombre	Nacional Grup BS	179	201	187	LA1, LA2, LA3, LA13, LA14, HR4
	Formació dins de l'horari laboral	%	Nacional Grup BS	70	70	70	LA10, LA11, LA12

Compensació salarial	Hores de formació per empleat	nombre	Nacional Grup BS	26	29	24	LA10, LA11, LA12
	Inversió en formació per empleat	EUR/empleat	Nacional Grup BS	313,42	454,41	452,93	LA10, LA11, LA12
	Percentatge de personal que ha rebut formació	%	Nacional Grup BS	99	94	95	LA10, LA11, LA12
	Índex de satisfacció dels participants en els cursos presencials	%	Nacional Grup BS	91	89	90	LA10, LA11, LA12
	Accions formatives anuals	nombre	Nacional Grup BS	67.128	48.738	60.300	LA10, LA11, LA12
	Bones pràctiques disponibles en el Banc de Coneixement	nombre	Nacional Grup BS	1.358	1.686	supera el millar	LA10, LA11, LA12
	Personal amb retribució variable	%	Nacional Grup BS	70	69	-	
	Percentatge d'homes a la plantilla	%	Nacional Grup BS	54	55	56	LA1, LA2, LA13, LA14
	Percentatge de dones a la plantilla	%	Nacional Grup BS	46	45	44	LA1, LA2, LA13, LA14
	Llocs administratius ocupats per dones / total administratius	%	Nacional Grup BS	58	57	56	LA1, LA2, LA13, LA14
Igualtat i diversitat d'oportunitats	Llocs d'alta direcció ocupats per dones / total alta direcció	%	Nacional Grup BS	8	8	7	LA1, LA2, LA13, LA14
	Llocs directius ocupats per dones / total directius	%	Nacional Grup BS	28	26	24	LA1, LA2, LA13, LA14
	Remuneració mitjana en llocs administratius ocupats per dones	EUR	Nacional Grup BS	31.035	30.063	28.388	LA1, LA2, LA13, LA14

	Remuneració mitjana en llocs administratius ocupats per homes	EUR	Nacional Grup BS	33.372	32.398	30.621	LA1, LA2, LA13, LA14
	Remuneració mitjana en llocs de direcció ocupats per homes	EUR	Nacional Grup BS	52.479	50.898	48.674	LA1, LA2, LA13, LA14
	Remuneració mitjana en llocs de direcció ocupats per dones	EUR	Nacional Grup BS	48.914	47.565	45.935	LA1, LA2, LA13, LA14 Grup BS
	Remuneració mitjana en llocs d'alta direcció ocupats per homes	EUR	Nacional Grup BS	90.500	87.632	91.538	LA1, LA2, LA13, LA14
	Remuneració mitjana en llocs d'alta direcció ocupats per dones	EUR	Nacional Grup BS	86.450	82.024	80.961	LA1, LA2, LA13, LA14
	Nombre de treballadors discapacitats en plantilla	nombre	Nacional Grup BS	59	57	57	LA1, LA2, LA3, LA13, LA14
	Personal que ha rebut formació de PRL	%	Nacional Grup BS	100	100	100	LA8, LA9
	Índex de gravetat (jornades perdudes/ total jornades hàbils*100)	%	Nacional Grup BS	3,78	3,81	3,97	LA8, LA9
Seguretat i salut	Índex de prevalença periòdica (empleats IT/total empleats*100)	%	Nacional Grup BS	7,99	7,35	7,85	LA8, LA9
	Nombre d'empleats amb excedència per atenció de familiars i maternitat	nombre	Nacional Grup BS	-	161	60	LA1, LA3,INT1, INT2, INT7

Beneficis socials	Nombre de persones amb jornada reduïda no retribuïda	nombre	Nacional Grup BS	210	201	228	LA1, LA3
	Nombre de persones amb permís de lactància acumulat	nombre	Nacional Grup BS	232	199	179	LA1, LA3
	Treballadors que disposen de jornada reduïda	%	Nacional Grup BS	2,25	2,09	2,23	LA1, LA3
	Empleats amb ajuda escolar per als seus fills	%	Nacional Grup BS	53	58,05	54,2	LA3
	Ajudes escolars a empleats	milions d'euros	Nacional Grup BS	5,21	5,35	5,1	LA3
	Empleats amb condicions especials en operacions financeres	%	Nacional Grup BS	100	100	100	LA3
	Empleats amb préstecs a l'interès 0	%	Nacional Grup BS	53	44	49	LA3
Propostes de millora	Nombre d'empleats que han participat en el SOMI	nombre	Grup BS	529	1.012	988	4.17
	Ràtio implantades sobre acceptades SOMI	%	Grup BS	7	7	8	4.17
	Propostes acceptades SOMI	nombre	Grup BS	54	137	154	4.17
	Propostes presentades SOMI	nombre	Grup BS	802	1.974	1.960	4.17
	BS Idea (plataforma habilitada el novembre de 2009)	nombre	Grupo BS	932	-	-	-

Grup d'Interès Medi ambient

Aspecte	Indicador	Unitat de mesura	Abast	2009	2008	2007	GRI G3
Sistema de gestió ambiental	Percentatge de la plantilla que treballa en seus certificades segons la norma ISO14001:2004	%	Grup BS	15	15	11	4.12
Consum d'aigua	Consum d'aigua	m3	Nacional seus corp.	46.741	36.363	-	EN8, EN9, EN10
	Consum d'aigua	EUR	Nacional Grup BS	377.270	355.850	315.370	EN8, EN9, EN10
	Consum d'aigua per empleat	EUR/empleat	Nacional seus corp.	16,7	12,3	-	
	Consum d'aigua per empleat	EUR/empleat	Nacional Grup BS	41,1	36,90	31,70	EN8, EN9, EN10
Consum d'electricitat	Consum d'energia elèctrica	MWh	Nacional seus corp.	17.019	18.797	-	EN3, EN4
	Consum d'energia elèctrica	Mwh	Nacional Grup BS	54.414	-	-	EN3, EN4, EN5
	Consum elèctric per empleat	Mwh/empleat	Nacional seus corp.	6,1	6	-	EN3, EN4, EN5
	Consum elèctric per empleat	Mwh/empleat	Nacional Grup BS	5,9	-	-	EN3, EN4, EN5
Consum de paper i cartró	Consum de paper	Kg	Nacional seus corp.	221.288	196.275	200.825	EN1, EN2
	Consum de paper per empleat	Kg/empleat	Nacional seus corp.	79	67	-	EN1, EN2
	Consum de paper per empleat	Kg/empleat	Nacional Grup BS	67	74	69	EN1, EN2
	Consum de paper reciclat consumit sobre total	%	Nacional seus corp.	71	67	58	EN1, EN2
	Consum de paper reciclat sobre total	%	Nacional Grup BS	26	18	16	EN1, EN2

Emissions indirectes	Emissions CO ₂ - derivades del consum elèctric	Tn CO ₂	Nacional seus corp.	21.766	-	-	EN16, EN17, EN18, EN19, EN29
	Emissions CO ₂ atmosfera - autos	Tn CO ₂	Nacional Grup BS	1.247	1.747	1.772	EN16, EN17, EN18, EN19, EN29
	Emissions CO ₂ atmosfera - avió	Tn CO ₂	Nacional Grup BS	1.358	2.213	2.246	EN16, EN17, EN18, EN19, EN29
	Emissions CO ₂ atmosfera - tren (AVE)	Tn CO ₂	Nacional Grup BS	47	43	-	EN16, EN17, EN18, EN19, EN29
Gestió de residus	Residus de paper i cartró	kg	Nacional Grup BS	746.170	728.684	793.410	EN22
	Residus de paper i cartró per empleat	Kg/empleat	Nacional Grup BS	81,4	75,7	79,60	EN22
Inversió en energies renovables	Instal·lacions d'energies renovables amb participacions en el capital social en funcionament o promoció	detall	Grup BS	tabla			EC2, EC8, EC9, EN6, FS10
Finançament d'energies renovables	Instal·lacions d'energies renovables finançades durant l'any 2008	detall	Grup BS	taula	taula		EC2, EC8, EC9, EN6, FS10
	Milions d'euros en projectes d'energies renovables	detall	Grup BS	228	661	489	EC2, EC8, EC9, EN6, FS10

Grup d’Interès **Acció social i cultural**

Aspecte	Indicador	Unitat de mesura	Abast	2009	2008	2007
Inversió	Aportacions destinades a acció social per àmbit	%	Grup BS	gràfic		
	Import destinat a acció social	EUR	Grup BS	2.618.928	3.867.999	3.957.758

Grup d’Interès **Proveïdors**

Aspecte	Indicador	Unitat de mesura	Abast	2009	2008	2007	GRI G3
Llançament d’oferta	Invitacions a participar en procés	nombre	Grup BS	1.933	2.069	3.063	EC6
	Processos de compra generats	nombre	Grup BS	366	317	421	EC6
Negociació	Mitjana de proveïdors convidats per procés	nombre	Grup BS	5	7	9	EC6
Adjudicació	Import total adjudicat a proveïdors	milions d’euros	Grup BS	80,2	62,9	52,2	EC6
Avaluació de proveïdors	Proveïdors principals (avaluats) amb ISO 14001/ EMAS	%	Grup BS	18	19	15	
	Proveïdors principals (avaluats) amb ISO 9001:2000 o EFQM	%	Grup BS	26	22	27	
Satisfacció	Índex de participació en l’enquesta de satisfacció de proveïdors	%	Grup BS	53	43	-	
	Percentatge de proveïdors que es declaren satisfets o molt satisfets en l’enquesta de satisfacció	%	Grup BS	94	95	-	

3

Indicadors GRI G3-Suplement Financer

La missió de Global Reporting Initiative (GRI), que va ser constituït el 1997 amb el suport del Programa de les Nacions Unides per al Medi Ambient, és proporcionar un marc fiable i creïble per a l’elaboració de memòries de sostenibilitat que pugui ser utilitzat per les organitzacions amb independència de la seva mida, sector o ubicació.

Al final de 2006, GRI va publicar la seva nova guia G3 d’elaboració de memòries de sostenibilitat, que és la que hem utilitzat com a marc de referència per elaborar la nostra memòria. A continuació es detallen els números de les pàgines de l’informe en les quals donem resposta a cadascun dels indicadors de la guia G3 i del suplement sectorial de GRI.

1. Estratègia i anàlisi

Índex	Pàgina	Descripció	Verificació
1.1	4-7	Declaració del màxim responsable de la presa de decisions de l’organització (director general, president o lloc equivalent) sobre la rellevància de la sostenibilitat per a l’organització i la seva estratègia.	√
1.2	4-7 34-65	Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats.	√

2. Perfil de la organizació

Índex	Pàgina	Descripció	Verificació
2.1	4-7 20	Nom de l’organització.	√
2.2	32	Principals marques, productes i/o serveis. Cal indicar el paper que exerceix en el procés de proveïment d’aquests productes i/o serveis i en quina mesura l’organització recorre a la subcontractació.	√

2.3	22, 26-31	Estructura operativa de l’organització, incloent-hi les principals divisions, entitats operatives, filials i negocis conjunts (<i>joint ventures</i>).	√
2.4	380-381 227 (IA)	Localització de la seu principal de l’organització.	√
2.5	23-25	Nombre de països en els quals opera l’organització i el nom dels països en els quals porta a terme activitats significatives o els que siguin rellevants específicament respecte als aspectes de sostenibilitat tractats a la memòria.	√
2.6	74	Naturalesa de la propietat i forma jurídica.	√
2.7	23-25 26-31 32 163-171	Mercats servits (incloent-hi el desglossament geogràfic, els sectors que proveeix i els tipus de clients/beneficiaris).	√
2.8	20-21 22 23-25 74-76	Dimensions de l’organització informant.	√
2.9	4-7 14-21 74-76	Canvis significatius durant el període cobert per la memòria en la mida, l’estructura i la propietat de l’organització (localització de les activitats o canvis que s’hi ha produït, obertures, tancaments i ampliació d’instal·lacions, i canvis en l’estructura del capital social i d’altres tipus de capital, manteniment d’aquest i operacions de modificació del capital).	√
2.10	377-379	Premis i distincions rebuts durant el període informatiu.	√

3. Paràmetres de la memòria

Índex	Pàgina	Descripció	Verificació
Perfil de la memòria			
3.1	62-65	Període cobert per la informació continguda a la memòria (per exemple, exercici fiscal, any calendari).	√
3.2	62-65	Data de la memòria anterior més recent (si n’hi ha).	√
3.3	62-65	Cicle de presentació de memòries (anual, biennal, etc.).	√
3.4	380-381	Punt de contacte per a qüestions relatives a la memòria o al seu contingut.	√
Abast i cobertura de la memòria			
3.5	4-7 58-61 62-65	Procés de definició del contingut de la memòria, incloent-hi: determinació de la materialitat; prioritat dels aspectes inclosos en la memòria; identificació dels grups d’interès que l’organització preveu que utilitzin la memòria.	√
3.6	62-65	Cobertura de la memòria (p. ex.: països, divisions, filials, instal·lacions arrendades, negocis conjunts, proveïdors).	√

3.7	62-65 197-202 208, 213, 222, 265, 267, 268, 271, 279	Cal indicar si hi ha limitacions de l'abast o cobertura de la memòria.	√
3.8	62-65	La base per incloure informació en el cas de negocis conjunts (<i>joint ventures</i>), filials, instal·lacions arrendades, activitats subcontractades i altres entitats que puguin afectar significativament la comparabilitat entre períodes i/o entre organitzacions.	√
3.9	279 197	Tècniques de mesurament de dades i bases per realitzar els càlculs, incloent-hi les hipòtesis i tècniques subjacents a les estimacions aplicades en la recopilació d'indicadors i altra informació de la memòria. Explica els motius pels quals s'ha decidit no aplicar els protocols d'indicadors del GRI o les discrepàncies respecte a aquests.	√
3.10	NA ¹	Descripció de l'efecte que pugui tenir la reexpressió d'informació pertanyent a memòries anteriors, juntament amb les causes que han motivat aquesta reexpressió (per exemple, fusions i adquisicions, canvi en els períodes informatius, naturalesa del negoci o mètodes de valoració).	√
3.11	NA ²	Canvis significatius relatius a períodes anteriors en l'abast, la cobertura o els mètodes de valoració aplicats a la memòria.	√
Índex del contingut GRI			
3.12	360-373	Taula que indica la localització dels continguts bàsics a la memòria. Identifica els números de pàgina o enllaços web on es pot trobar tota la informació.	√
Verificació			
3.13	4-7 62-65	Política i pràctica actual en relació amb la sol·licitud de verificació externa de la memòria. Si no s'inclou l'informe de verificació a la memòria de sostenibilitat, cal explicar l'abast i la base de qualsevol altra verificació externa existent. També cal aclarir la relació entre l'organització informant i el proveïdor o proveïdors de la verificació.	√

4. Govern, compromisos i participació dels grups d'interès

Índex	Pàgina	Descripció	Verificació
Govern			
4.1	84-87 10-13 (IGC) 33-39 (IGC)	L'estructura de govern de l'organització, incloent-hi els comitès del màxim òrgan de govern responsable de tasques com ara la definició de l'estratègia o la supervisió de l'organització. Descriu el mandat i la composició (el nombre de membres independents i de membres no executius inclosos) dels comitès esmentats i indica la seva responsabilitat directa sobre l'acompliment econòmic, social i ambiental.	√

1 No s'ha reexpressat cap mena d'informació apareguda a l'informe de l'any passat

2 No s'han produït canvis significatius, excepte l'adquisició de TransAtlantic Bank de Miami (EUA) ja explicitat al capítol Perfil del grup.

4.2	84-87 10-13 (IGC)	S'ha d'indicar si el president del màxim òrgan de govern ocupa també un càrrec executiu (i, si és així, la seva funció dins de la direcció de l'organització i les raons que la justifiquin).	√
4.3	84-87 10-13 (IGC)	En aquelles organitzacions que tinguin estructura directiva unitària, cal indicar el nombre de membres del màxim òrgan de govern que siguin independents o no executius.	√
4.4	77-79 84-87 204-213 223-224, 58-61	Mecanismes dels accionistes i empleats per comunicar recomanacions o indicacions al màxim òrgan de govern. (Mecanismes que permetin als accionistes minoritaris expressar la seva opinió davant el màxim òrgan de govern; procés d'informació i consulta als empleats sobre les relacions laborals amb òrgans de representació formal com ara "comitès d'empresa" a nivell d'organització i la representació dels empleats en el màxim òrgan de govern; cal identificar els aspectes relacionats amb l'acompliment econòmic, ambiental i social que s'hagin suscitat a través d'aquests mecanismes durant el període que cobreix l'informe.)	√
4.5	15-18 (IGC) 201-202 (IA)	Vincle entre la retribució dels membres del màxim òrgan de govern, alts directius i executius (incloent-hi els acords d'abandonament del càrrec) i l'acompliment de l'organització (incloent-hi el seu acompliment social i ambiental).	√
4.6	84-87 40 (IGC)	Procediments implantats per evitar conflictes d'interessos en el màxim òrgan de govern.	√
4.7	86 21-22 (IGC)	Procediment de determinació de la capacitació i experiència exigible als membres del màxim òrgan de govern per poder guiar l'estratègia de l'organització en els aspectes socials, ambientals i econòmics.	√
4.8	40-43 44-52 94-96	Declaracions de missió i valors desenvolupades internament, codis de conducta i principis rellevants per a l'acompliment econòmic, ambiental i social, i l'estat de la seva implementació.	√
4.9	44-52 94-105 108-109 260-261 276-278 42-54 (IGC)	Procediments del màxim òrgan de govern per supervisar la identificació i gestió, per part de l'organització, de l'acompliment econòmic, ambiental i social, incloent-hi riscos i oportunitats relacionades, així com l'adherència o acompliment dels estàndards acordats a nivell internacional, codis de conducta i principis. Cal indicar la freqüència amb la qual el màxim òrgan de govern n'avalua l'acompliment en matèria de sostenibilitat.	√
4.10	44-52 84-87	Procediments per avaluar l'acompliment propi del màxim òrgan de govern, en especial respecte a l'acompliment econòmic, ambiental i social.	√
Compromisos amb iniciatives externes			
4.11	42-54 (IGC)	Descripció de com l'organització ha adoptat un plantejament o principi de precaució.	√
4.12	4-7 33 276-278 374-375 377-379	Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com qualsevol altra iniciativa que l'organització subscrigui o aprovi. (Cal incloure la data d'adopció i a quins països o operacions s'apliquen.)	√

4.13	374-375 376	Principals associacions a les quals pertanyi (com ara associacions sectorials) i/o ens nacionals i internacionals els quals recolza l'organització i: (estigui present en els òrgans de govern; participi en projectes o comitès; proporcioni un finançament important que excedeixi les obligacions dels socis; tingui consideracions estratègiques).	√
Participació dels grups d'interès			
4.14	58-61	Relació de grups d'interès que ha inclòs l'organització.	√
4.15	58-61 38	Base per a la identificació i selecció de grups d'interès amb els quals l'organització es compromet. Aquest apartat inclou el procediment de l'organització per a la definició dels seus grups d'interès, així com per a la determinació dels grups que participen i els que no.	√
4.16	58-61	Enfocaments adoptats per a la inclusió dels grups d'interès, incloent-hi la freqüència de la seva participació per tipus i categoria de grups d'interès. Aquest apartat pot incloure estudis i enquestes, grups de discussió, grups d'experts socials, grups d'assessors empresarials, comunicacions per escrit, estructures directives/sindicats i altres mitjans. L'organització ha d'indicar si alguna part del procés d'inclusió es va portar a terme específicament com a part del procés d'elaboració de la memòria.	√
4.17	58-61	Principals preocupacions i aspectes d'interès que hagin sorgit a través de la participació dels grups d'interès i la forma en la qual hi ha respost l'organització en l'elaboració de la memòria.	√

5. Enfocament de gestió i indicadors d'acompliment

5. A Dimensió econòmica

Enfocament de gestió		Pàgines: 14-33	
Índex	Pàgina	Descripció	Verificació
Acompliment econòmic			
P EC1	20-21 ³ , 213 ⁴ 302 ⁵ , 323 ⁶	Valor econòmic directe generat i distribuït, incloent-hi ingressos, costos d'explotació, retribució a empleats, donacions i altres inversions en la comunitat, beneficis no distribuïts i pagaments a proveïdors de capital i a governs.	√
P EC2	276-290	Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per a les activitats de l'organització a causa del canvi climàtic.	√
P EC3	225-231	Cobertura de les obligacions de l'organització degudes a programes de beneficis socials.	√
P EC4	NA ⁷	Ajudes financeres significatives rebudes de governs.	√
Presència al mercat			
A EC5	199 212	Rang de les relacions entre el salari inicial estàndard i el salari mínim local en llocs on es portin a terme operacions significatives.	√

P EC6	300-309	Política, pràctiques i proporció de despesa corresponent a proveïdors locals en llocs on es portin a terme operacions significatives.	√
P EC7	197-201 202-203	Procediments per a la contractació local i proporció d'alts directius procedents de la comunitat local en llocs on es portin a terme operacions significatives	√
Impactes econòmics indirectes			
P EC8	116-117 322-325 281-285	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono o en especie.	√
A EC9	128-151 281-285 322-325	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	√

5. B Dimensió ambiental

Enfocament de gestió		Pàgines: 250-293	
Índex	Pàgina	Descripció	Verificació
Materials			
P EN1	264-270 271-274	Materials utilitzats per pes i volum.	√
P EN2	271-274	Percentatge dels materials utilitzats que són materials valoritzats.	√
Energia			
P EN3	264-266	Consum directe d'energia desglossat per fonts primàries.	√
P EN4	264-266	Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries.	√
A EN5	264-266	Estalvi d'energia a causa de la conservació i de les millores en l'eficiència.	√
A EN6	264-266	Iniciatives per proporcionar productes i serveis eficients en el consum d'energia o basats en energies renovables i les reduccions en el consum d'energia com a resultat de les iniciatives esmentades.	√
A EN7	264-266	Iniciatives per reduir el consum indirecte d'energia i les reduccions aconseguides amb les iniciatives esmentades.	√
Aigua			
P EN8	267	Captació total d'aigua per fonts.	√
A EN9	267	Fonts d'aigua que han estat afectades significativament per la captació d'aigua.	√
A EN10	267	Percentatge i volum total d'aigua reciclada i reutilitzada.	√

3 Ingressos econòmics.
4 Rebribució a empleats.
5 Pagaments a proveïdors.
6 Inversió a la comunitat.
7 No hi ha ajudes financeres significatives, només deduccions fiscals.

Biodiversitat				
P	EN11	NA ⁸	Descripció de terrenys adjacents o ubicats dins d'espais naturals protegits o d'àrees d'alta biodiversitat no protegides. Cal indicar la localització i la mida de terrenys en propietat, arrendats o que són gestionats, d'alt valor en biodiversitat en zones alienes a àrees protegides.	√
P	EN12	NA ⁹	Descripció dels impactes més significatius en la biodiversitat en espais naturals protegits o en àrees d'alta biodiversitat no protegides, derivats de les activitats, els productes i els serveis en àrees protegides i en àrees d'alt valor en bioiversitat en zones alienes a les àrees protegides.	√
A	EN13	NA ¹⁰	Hàbitats protegits o restaurats.	√
A	EN14	NA ¹¹	Estratègies i accions implantades i planificades per a la gestió d'impactes sobre la biodiversitat.	√
A	EN15	NA ¹²	Nombre d'espècies, desglossades en funció del seu perill d'extinció, incloses a la Llista Vermella de la IUCN i en llistats nacionals i els hàbitats de les quals estiguin en àrees afectades per les operacions segons el grau d'amenaça de l'espècie.	√
Emissions, vessaments i residus				
P	EN16	279-280	Emissions totals, directes i indirectes, de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	√
P	EN17	279-280	Altres emissions indirectes de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	√
A	EN18	262-275 279-280	Iniciatives per reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle i les reduccions aconseguides.	√
P	EN19	279-280	Emissions de substàncies destructores de la capa d'ozó, en pes.	√
P	EN20	NA ¹³	NO, SO i altres emissions significatives a l'aire per tipus i pes.	√
P	EN21	267	Vessament total d'aigües residuals, segons la seva naturalesa i destinació.	√
P	EN22	271-274	Pes total de residus gestionats, segons tipus i mètode de tractament.	√
P	EN23	NA ¹⁴	Nombre total i volum dels vessaments accidentals més significatius.	√
A	EN24	NA ¹⁵	Pes dels residus transportats, importats, exportats o tractats que es consideren perillosos segons la classificació del Conveni de Basilea, annexos I, II, III i VIII, i percentatge de residus transportats internacionalment.	√
A	EN25	267	Identificació, mida, estat de protecció i valor de biodiversitat de recursos hídrics i hàbitats relacionats, afectats significativament per vessaments d'aigua i aigües d'escorrentia de l'organització informant.	√

Productes i serveis				
P	EN26	262-270 271-274 275 288-289 290 163-171	Iniciatives per mitigar els impactes ambientals dels productes i serveis, i grau de reducció d'aquest impacte.	√
P	EN27	NA ¹⁶	Percentatge de productes venuts, i els seus materials d'embalatge, que són recuperats al final de la seva vida útil, per categories de productes.	√
Compliment normatiu				
P	EN28	NA ¹⁷	Cost de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la normativa ambiental.	√
Transport				
A	EN29	279-280	Impactes ambientals significatius del transport de productes i altres béns i materials utilitzats per a les activitats de l'organització, així com del transport de personal.	√
General				
A	EN30	NA ¹⁸	Desglossament per tipus del total de despeses i inversions ambientals.	√

8 Banc Sabadell no disposa de terrenys, ni en propietat ni arrendats ni gestionats, ubicats en zones protegides o d'alt valor en biodiversitat.

9 L'activitat de Banc Sabadell no té impactes significatius sobre la biodiversitat o sobre espais protegits.

10 L'activitat de Banc Sabadell no té impactes significatius sobre la biodiversitat, i per aquest motiu no ha calgut la restauració ni protecció d'hàbitats.

11 L'activitat de Banc Sabadell no té impactes significatius sobre la biodiversitat.

12 L'activitat de Banc Sabadell no té impactes significatius sobre la biodiversitat.

13 Banc Sabadell no té emissions de NOx o SOx significatives.

14 Durant l'exercici reportat no s'ha produït cap vessament accidental significatiu.

15 No es transporten residus perillosos de manera significativa.

16 Els productes que es venen no són materials, de manera que no és possible recuperar-los al final de la seva vida útil.

17 No s'han produït durant 2009

18 No disponible.

5.C Dimensió social: pràctiques laborals i ètica del treball

Enfocament de gestió		Pàgines: 188-249	
Índex	Pàgina	Descripció	Verificació
		Ocupació	
P LA1	197-202	Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus d'ocupació, per contracte i per regió.	✓
P LA2	197-202	Nombre total d'empleats i rotació mitjana d'empleats, desglossats per grup d'edat, sexe i regió.	✓
A LA3	225-229 230-231	Beneficis socials per als empleats amb jornada completa, que no s'ofereixen als empleats temporals o de mitja jornada, desglossat per activitat principal.	✓
		Relacions empresa/treballadors	
P LA4	223-224	Percentatge d'empleats coberts per un conveni col·lectiu.	✓
P LA5	223-224	Període/s mínim/s de preavis relatiu/s a canvis organitzatius, incloent-hi si aquestes notificacions són especificades en els convenis col·lectius.	✓
		Salut i seguretat a la feina	
A LA6	218	Percentatge del total de treballadors que està representat en comitès de seguretat i salut conjunts de direcció-empleats, establerts per ajudar a controlar i assessorar sobre programes de seguretat i salut en el treball.	✓
P LA7	222	Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb el treball per regió.	✓
P LA8	219-223	Programes d'educació, formació, assessorament, prevenció i control de riscos que s'apliquin als treballadors, a les seves famílies o als membres de la comunitat en relació amb malalties greus.	✓
P LA9	218-223	Assumptes de salut i seguretat coberts en acords formals amb sindicats.	✓
		Formació i educació	
P LA10	208	Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat, desglossat per categoria d'empleat.	✓
A LA11	207-210	Programes de gestió d'habilitats i de formació contínua que fomentin l'ocupabilitat dels treballadors i que els recolzin en la gestió del final de les seves carreres professionals.	✓
A LA12	204-206	Percentatge d'empleats que reben avaluacions regulars de l'acompliment i de desenvolupament professional.	✓
		Diversitat i igualtat d'oportunitats	
P LA13	84-87 197-202 9-10 (IGC)	Composició dels òrgans de govern corporatiu i plantilla, desglossat per sexe, grup d'edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat.	✓
P LA14	199	Relació entre salari base dels homes respecte al de les dones, desglossat per categoria professional.	✓

5.C Dimensió social: drets humans

Enfocament de gestió		Pàgines: 44-52; 214-224	
Índex	Pàgina	Descripció	Verificació
Pràctiques d'inversió i abastament			
P HR1	46-57 131-143 374-375	Percentatge i nombre total d'acords d'inversió significatius que incloguin clàusules de drets humans o que hagin estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans.	✓
P HR2	302-309	Percentatge dels principals distribuïdors i contractistes que han estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans, i mesures adoptades com a conseqüència.	✓
A HR3	44-52 374-375	Total d'hores de formació dels empleats sobre polítiques i procediments relacionats amb aquells aspectes dels drets humans rellevants per a les seves activitats, incloent-hi el percentatge d'empleats formats.	✓
No discriminació			
P HR4	217	Nombre total d'incidents de discriminació i mesures adoptades..	✓
Llibertat d'associació i convenis col·lectius			
P HR5	44-52 223-224 374-375	Activitats de la companyia en les quals el dret a llibertat d'associació i d'acollir-se a convenis col·lectius puguin córrer riscos importants, i mesures adoptades per recolzar aquests drets.	✓
Explotació infantil			
P HR6	44-52 198 374-375	Activitats identificades que comporten un risc potencial d'incidents d'explotació infantil, i mesures adoptades per contribuir a eliminar-los.	✓
Treballs forçats			
P HR7	44-52 194 374-375	Operacions identificades com de risc significatiu de ser origen d'episodis de treball forçat o no consentit, i les mesures adoptades per contribuir a eliminar-lo.	✓
Pràctiques de seguretat			
A HR8	44-52, 218-223 374-375	Percentatge del personal de seguretat que ha estat format en les polítiques o els procediments de l'organització en aspectes de drets humans rellevants per a les activitats.	✓
Drets dels indígenes			
A HR9	NA	Nombre total d'incidents relacionats amb violacions dels drets dels indígenes i mesures adoptades.	✓

5.C dimensió social: societat

Enfocament de gestió		Pàgines: 88-109	
Índex	Pàgina	Descripció	Verificació
		Comunitat	
P SO1	110-151 314-335	Naturalesa, abast i efectivitat de programes i pràctiques per avaluar i gestionar els impactes de les operacions en les comunitats, incloent-hi entrada, operació i sortida de l'empresa.	✓
		Corrupció	
P SO2	97-99 106-107	Percentatge i nombre total d'unitats de negoci analitzades respecte a riscos relacionats amb la corrupció.	✓
P SO3	97-99 106-107	Percentatge d'empleats formats en les polítiques i procediments anticorrupció de l'organització.	✓
P SO4	NA ¹⁹	Mesures preses en resposta a incidents de corrupció.	✓
		Política pública	
P SO5	NA ²⁰	Posició en les polítiques públiques i participació en el seu desenvolupament i d'activitats de lobbying.	✓
A SO6	NA ²¹	Valor total de les aportacions financeres i en espècie a partits polítics o a institucions relacionades, per països.	✓
		Comportament de competència deslleial	
A SO7	NA ²²	Nombre total d'accions per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques i contra la lliure competència, i els seus resultats.	✓
		Compliment normatiu	
P SO8	175	Valor monetari de sancions i multes significatives i nombre total de sancions no monetàries derivades de l'incompliment de les lleis i regulacions..	✓

19 No s'ha produït cap incident de corrupció durant l'exercici reportat.

20 No es participa en el desenvolupament de polítiques públiques ni es porten a terme activitats de lobbying.

21 No es realitzen aportacions financeres de cap tipus a partits polítics o a institucions relacionades.

22 No s'han produït pràctiques monopolístiques o contra la lliure competència durant el període reportat.

5.C Dimensió social: responsabilitat sobre productes

Enfocament de gestió			Pàgines: 152-187	
Índex	Pàgina	Descripció	Verificació	
Salut i seguretat del client				
P	PR1	172-173 174-175	Fases del cicle de vida dels productes i serveis en les quals s'avaluen, per, si escau, ser millorats els seus impactes en la salut i seguretat dels clients, i percentatge de categories de productes i serveis significatius subjectes a aquests procediments d'avaluació.	✓
A	PR2	174-175	Nombre total d'incidents derivats de l'incompliment de la regulació legal o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i serveis en la salut i la seguretat durant el seu cicle de vida, distribuïts en funció del tipus de resultat dels incidents esmentats.	✓
Etiquetatge de productes i serveis				
P	PR3	174-175	Tipus d'informació sobre els productes i serveis que són requerits pels procediments en vigor i la normativa, i percentatge de productes i serveis subjectes a aquests requeriments informatius.	✓
A	PR4	174-175	Nombre total d'incompliments de la regulació i dels codis voluntaris relatius a la informació i a l'etiquetatge dels productes i serveis, distribuïts en funció del tipus de resultat dels incidents esmentats.	✓
A	PR5	176-181	Pràctiques respecte a la satisfacció del client, incloent-hi els resultats dels estudis de satisfacció del client.	✓
Comunicacions de màrqueting				
P	PR6	172-173	Programes de compliment de les lleis o adhesió a estàndards i codis voluntaris esmentats en comunicacions de màrqueting, incloent-hi la publicitat, altres activitats promocionals i els patrocinis.	✓
A	PR7	174-175	Nombre total d'incidents fruit de l'incompliment de les regulacions relatives a les comunicacions de màrqueting, incloent-hi la publicitat, la promoció i el patrocini, distribuïts en funció del tipus de resultat dels incidents esmentats.	✓
Privadesa del client				
A	PR8	174-175 185	Nombre total de reclamacions degudament fonamentades en relació amb el respecte a la privadesa i la fuga de dades personals de clients.	✓
Compliment normatiu				
P	PR9	175	Cost d'aquelles multes significatives fruit de l'incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús de productes i serveis de l'organització.	✓

Indicadors del sector financer

Índex	Pàgina	Descripció	Verificació
Impacto de productos y servicios			
Enfocament de gestió		Páginas: 23-32; 250-293	
FS1	110-151 256-259	Polítiques amb components específics socials i ambientals aplicats a les línies de negoci.	√
FS2	108-109 288-289 290	Procediments per avaluar i protegir les línies de negoci pel que fa a riscos ambientals i socials.	√
FS3	95-96 262-275 290	Processos per monitorar la implementació i el compliment dels requeriments ambientals i socials incloent-hi en acords i transaccions amb clients.	√
FS4	288-289 260-261 291-293	Processos per millorar la capacitat de la plantilla a l'hora d'implementar les polítiques i procediments socials i ambientals aplicables a les línies de negoci.	√
FS5	163-171 282-290	Interaccions amb clients, inversors i socis quant als riscos i oportunitats en temes socials i de medi ambient.	√
Cartera de producte			
FS6	23-25 26-31 32	Desglossament de la cartera per a cada línia de negoci, per regió específica, mida (gran, pime, microempresa) i sector.	√
FS7	132-143 144-145 150	Valor monetari dels productes i serveis dissenyats per oferir un benefici social específic per cada línia de negoci desglossat per objectius.	√
FS8	110-151 281-285	Valor monetari dels productes i serveis dissenyats per oferir un benefici mediambiental específic per cada línia de negoci desglossat per objectius.	√
Auditoria			
FS9	262 221	Cobertura i freqüència de les auditories per avaluar la implementació de les polítiques ambientals i socials i els procediments d'avaluació de riscos.	√
Gestió activa de la propietat			
FS10	131-143 281-285	Percentatge i nombre de companyies en la cartera amb les quals s'ha interactuat en afers socials o mediambientals.	√
FS11	131-143 144-149	Percentatge d'actius subjectes a anàlisi positiu o negatiu social o ambiental.	√
FS12	131-143 144-149	Polítiques de vot aplicades relatives a afers socials o ambientals per a entitats sobre les quals l'organització té dret a vot o assessor en el vot.	√

Dimensió social: societat			
Enfocament de gestió		Páginas: 163-171	
FS13	163-171		√
FS14	118-127 163-171		√
Dimensió social: responsabilitat de producte			
Enfocament de gestió		Páginas: 95-105; 108-109	
Salut i seguretat del client			
FS15	100-103 172-173	Polítiques per al disseny i venda de productes i serveis financers, de manera raonable i justa.	√
Comunicacions de màrqueting			
FS16	100-102 108	Iniciatives per fomentar els coneixements financers per tipus de beneficiari.	√

Llegenda

IA: Informe anual
IGC: Informe de govern corporatiu

4

Pacte Mundial de les Nacions Unides

Des del febrer de 2005, Banc Sabadell està adherit al Pacte Mundial de les Nacions Unides, una iniciativa de compromís ètic destinada que les entitats de tots els països acullin, com a part integral de la seva estratègia i de les seves operacions, deu principis de conducta i acció en matèria de drets humans, treball, medi ambient i lluita contra la corrupció. Els deu principis són els següents:

Els principis del Pacte Mundial representen un compromís de millora contínua i de difusió dels principis a la societat. En aquest sentit, a la intranet corporativa està disponible una presentació en relació amb el compromís adoptat amb els deu principis del Pacte Mundial, la finalitat de la qual és donar-lo a conèixer a l'equip humà del banc. D'aquesta manera, es pretén conscienciar els empleats de la importància que tenen per al banc les qüestions relacionades amb el medi ambient, el treball, els drets humans i la lluita contra la corrupció. Durant el 2008, Banc Sabadell ha tingut representació en jornades i seminaris d'implantació organitzats per l'Associació Espanyola del Pacte Mundial. A partir de 2006, Banc Sabadell presenta els seus informes de progrés del Pacte Mundial, documents realitzats anualment per avaluar el compromís de la nostra entitat amb el Pacte Mundial. Es poden consultar a través de

www.pactomundial.org i del web corporatiu www.bancsabadell.com

Principi 1: Les empreses i els drets humans

Les empreses han de recolzar i respectar la protecció dels drets humans fonamentals, reconeguts internacionalment, dins del seu àmbit d'influència

Indicadors GRI : HR1, HR2, HR3, HR4, HR5, HR6, HR7, HR8, HR9

Principi 2: Vulneració dels drets humans

Les empreses s'han d'assegurar que les seves empreses no són còmplices en la vulneració dels drets humans

Indicadors GRI : HR1, HR2, HR8

Principi 3: Les empreses i la llibertat d'associació

Les empreses han de recolzar la llibertat d'afiliació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva

Indicadors GRI : LA4, LA5, HR58

Principi 4: Les empreses i el treball forçós i la coacció

Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción

Indicadors GRI : HR78

Principi 5: Eradicació del treball infantil

Les empreses han de recolzar l'eradicació del treball infantil

Indicadors GRI : HR68

Principi 6: La discriminació en l'ocupació

Les empreses han de recolzar l'abolició de les pràctiques de discriminació en el treball i l'ocupació

Indicadors GRI : LA2, LA10, LA13, LA14, HR4

Principi 7: Les empreses i el medi ambient

Les empreses han de mantenir un enfocament preventiu que afavoreixi el medi ambient

Indicadors GRI : 4.11

Principi 8: Iniciatives per al respecte mediambiental

Les empreses han de fomentar les iniciatives que promoguin més responsabilitat ambiental

Indicadors GRI : EN2, EN5, EN6, EN7, EN10, EN13, EN14, EN18, EN21, EN22, EN26, EN27, EN30

Principi 9: Difusió de tecnologies ecològiques

Les empreses han d'afavorir el desenvolupament i la difusió de les tecnologies respectuoses amb el medi ambient

Indicadors GRI : EN2, EN5, EN6, EN7, EN10, EN18, EN26, EN27

Principi 10: Les empreses i la corrupció, l'extorsió i el suborn

Les empreses han de treballar contra la corrupció en totes les seves formes, incloent-hi l'extorsió i el suborn

Indicadors GRI : SO2, SO3, SO4

5

Associacions

Banc Sabadell és membre d'un gran nombre d'associacions, entre les quals destaquen:

- Associació Espanyola de Banca (AEB)
- Associació Espanyola de Directius (AED)
- Associació Espanyola per a la Qualitat (AEC)
- Barcelona Centre Logístic
- Barcelona Graduate School of Economics (BGSE)
- Cambra de Comerç i Indústria de Sabadell
- Cambra de Comerç, Indústria i Navegació de Barcelona
- Cercle d'Economia, Barcelona
- Cercle d'Empresaris, Madrid
- Club d'Excel·lència en Gestió
- Fundació Consell Espanya-Xina
- Fundació Consell Espanya-EUA
- Fundació d'Estudis d'Economia Aplicada (FEDEA)
- Fundació d'Estudis Financers
- Fundació ESADE – ESADE Business School
- Fundació Ethos Ramon Llull – Càtedra d'Ètica Aplicada
- IESE Business School
- Institut d'Estudis Econòmics (IEE)
- Lliga Europea de Cooperació Econòmica (LECE)
- Patronat de la Fundació Príncep d'Astúries
- The European Money and Finance Forum (SUERF)

6

Premis i reconeixements

• **Banco Urquijo, guanyador del concurs de gestió de carteres de fons d'Expansión**

Banco Urquijo ha guanyat el concurs de gestió de carteres de fons que anualment organitza el diari econòmic Expansión i Allfunds i en el qual han participat 25 entitats.

• **XX Premis Fons d'Inversió d'Expansión - Interactive Data**

El fons Fidefondo, FI gestionat per BanSabadell Inversión va ser guardonat amb el premi al millor fons de l'any 2008 en la categoria de renda fixa a curt termini euro.

• **Renovació del Segell d'Or a l'Excel·lència Europea**

Doble distinció per a Banco Urquijo: L'entitat ha estat elegida per Euromoney com a millor banc especialitzat en banca privada d'Espanya i un dels millors del món, i ha entrat en el Top Ten de la banca privada d'Europa Occidental.

• **Lipper premia un dels fons d'inversió Banco Urquijo: Urquijo Patrimonio Privado 2, FI**

Urquijo Patrimonio Privado 2, FI ha guanyat un dels premis Lipper Fund Awards 2009 que atorga la companyia Lipper. Aquesta companyia és líder en subministrament d'informació, eines d'anàlisi i comentaris sobre fons d'inversió.

- **Premis La Gaceta de los Negocios - Morningstar 2009 als millors fons d'inversió**

De nou, un dels fons gestionats per BanSabadell Inversión ha estat guanyador. Sabadell BS Fondtesoro Largo Plazo, FI ha rebut aquest premi, per segon any consecutiu, en la categoria de renda fixa a curt termini euro a tres anys.

- **'La Gaceta de los Negocios' premia Banco Herrero**

'La Gaceta de los Negocios' elliurarà els guardons "20 anys d'Astúries" a les empreses més representatives i que més han destacat i contribuït a la modernització i progrés socioeconòmic que ha viscut Astúries en els últims 20 anys. Una de les empreses premiades és Banco Herrero. Recollirà el guardó Pablo Junceda, director territorial.

- **Premi a l'Excel·lència Financera en Comunicació**

El banc ha estat distingit amb el Premi a la Transparència en la Informació Corporativa, que atorga l'IEF. El conseller delegat, Jaime Guardiola, i el director de Comunicació i de Relacions Institucionals, Ramon Rovira, acompanyat de l'equip de Comunicació Externa dirigit per Gabriel Martínez, van recollir el premi de mans del secretari general de Política Financera de la Generalitat de Catalunya, Jordi Pericàs.

- **Premis EQUOS**

EQUOS, organització independent que valora la qualitat de les xarxes comercials de les entitats financeres a Espanya, ha celebrat el seu 10è aniversari amb el lliurament d'un premi al millor banc de la dècada. Solbank ha estat l'entitat guardonada amb aquesta distinció.

- **Premi 'Microfinance Best Practice Award 2009'**

La Fundació Banc Sabadell ha col·laborat aquest any amb l'Associació per a les Comunitats Autofinançades (ACAF), que ha guanyat el premi Microfinance Best Practice Award 2009. El premi reconeix el millor projecte de microfinances d'Europa.

- **Rànquing de les empreses cotitzades més transparents**

El banc obté una puntuació excel·lent en el rànquing que Actualidad Económica fa de les empreses amb millor informació corporativa. Concretament, Banc Sabadell ocupa la quarta posició de 136 empreses cotitzades analitzades.

- **Gestió d'actius intangibles**

Un estudi realitzat per la consultora de valoració de marques selecciona CBX Banc Sabadell com a una de les empreses de l'IBEX 35 que millor gestiona els seus actius intangibles.

Contacteu amb nosaltres

Banc Sabadell entén que la memòria de Responsabilitat Social Corporativa és una eina a partir de la qual s'ha de millorar el diàleg amb els seus diferents grups d'interès i, en definitiva, amb la societat. Per això animem els lectors d'aquest informe que ens en donin la seva opinió, i també que ens indiquin els suggeriments o comentaris que considerin oportuns.

Si a més us cal més informació sobre Banc Sabadell, en relació amb la responsabilitat social corporativa o qualsevol altre aspecte de la nostra organització, us agraïrem que us poseu en contacte amb nosaltres a través del mitjà que preferiu: carta, correu electrònic o fax.

Estem interessats a conèixer la vostra opinió sobre la Memòria d'RSC de 2009 de Banc Sabadell.

Ho podeu fer a través de:

www.bancsabadell.com/rsc/encuesta

**DIRECCIÓ DE COMPLIMENT NORMATIU, RSC I
GOVERN CORPORATIU**

C/ Sena, 12 · PIAE Can Sant Joan
08174 Sant Cugat del Vallès · Barcelona (Espanya)

Fax: 935 916 337

CORREU ELECTRÒNIC

rsc@bancsabadell.com