
MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2011

 **Sabadell**

CARTA DEL PRESIDENTE

En un año marcado por un entorno económico y financiero complejo, Banco Sabadell ha protagonizado una importante transformación empresarial siempre con la premisa de mantener un alto nivel de compromiso con la sociedad y con sus grupos de interés.

Durante el ejercicio, los tres grandes pilares del plan estratégico CREA, el crecimiento, la rentabilidad y la eficiencia, nos han permitido mejorar los márgenes del negocio y mantener los niveles de liquidez.

Banco Sabadell ha garantizado el acceso al crédito a la clientela, apoyando tanto los proyectos personales como los empresariales, contribuyendo a su vez al fomento del desarrollo económico. En 2011, el banco ha facilitado 2.292,5 millones de euros en financiación para autónomos, pequeñas y medianas empresas. El banco ha recibido el reconocimiento de la Confederación de Empresarios de Comercio, Minoristas, Autónomos y de servicios de la Comunidad de Madrid (CECOMA) a la mejor entidad financiera del año 2011 por fomentar la financiación y la modernización de la pequeña y mediana empresa.

Asimismo, Banco Sabadell sigue orientando su actividad financiera hacia la sostenibilidad. En 2011, el banco se ha convertido en la quinta entidad financiera española en adherirse a los Principios de Ecuador y se ha adherido con el fondo BanSabadell 25FP a los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas.

Durante el ejercicio hemos continuado nuestra intensa actividad en financiación e inversión en energías renovables. Se han destinado cerca de mil millones de euros a proyectos de financiación estructurada, siendo el 72% de ellos proyectos de energía renovable. En energía renovable además se ha invertido directamente un importe de 6,7 millones de euros.

En el año 2011, los productos de inversión éticos y solidarios han gestionado un patrimonio de 18,9 millones de euros y han cedido 138.792 euros, la parte correspondiente de su comisión de gestión, a proyectos asistenciales y humanitarios.

Con objeto de aportar una visión sobre la sociedad del mañana, Banco Sabadell lanzó una campaña basada en una serie de cortometrajes titulados “[Conversaciones sobre el futuro](#)“. Estrella Morente y José Luis Rojas Marcos, Luz Casal y Geraldine Chaplin, entre otros, han conversado sobre su particular visión del futuro. El objetivo ha sido transmitir un mensaje alentador y generar una reflexión en el consumidor y en el cliente sobre su capacidad de ahorro y sobre el futuro tras la jubilación. Paralelamente, el banco ha hecho

un esfuerzo para mejorar los productos de ahorro y pensiones y ha puesto a disposición de los consumidores un simulador de planificación de ahorro.

Con el lema “[Esto no es banca a distancia, esto es llevar el banco contigo](#)” se ha consolidado la Oficina Directa de atención multicanal y se ha dado un paso más hacia el nuevo modelo de relación con el cliente. Ya sea con un ordenador conectado a Internet, desde su móvil, llamando por teléfono o en cajeros automáticos de la entidad, el cliente puede hacer con total seguridad la mayor parte de su operativa financiera sin acudir a la oficina.

En los últimos años, la entidad ha implicado especialmente a empleados, clientes y consumidores en la creación de valor compartido a través de nuevos entornos colaborativos. Actualmente, somos una de las empresas pioneras en la utilización de redes sociales como canal de servicio a clientes. Banco Sabadell dispone de un [servicio de atención al cliente en Twitter, Facebook y Google+](#), espacios propios en redes como [Facebook, Flickr](#) o [Youtube](#) y un [portal de sugerencias](#) donde clientes y consumidores proponen mejoras o nuevas ideas para prestaciones, productos o servicios del grupo.

La inversión en acción social y cultural realizada por el grupo a través de la Fundación Banco Sabadell, la Fundación Banco Herrero y la Comisión de Patrocinios ha sido de 3,3 millones de euros, una inversión superior a la del ejercicio anterior. En respuesta a la situación económica actual, el banco ha mantenido su contribución a la comunidad y su apoyo a proyectos sociales y culturales, sectores que se están viendo afectados especialmente por el entorno de crisis.

Tras la adjudicación de Banco CAM, Banco Sabadell se ha fijado el reto de realizar una identificación de riesgos y oportunidades en materia de responsabilidad social corporativa para poder maximizar la creación de valor y atender a las expectativas de las partes interesadas. Bajo el lema “tú CREAs el banco que queremos ser” se ha implicado directamente a las personas que forman parte de la organización en el proyecto de transformación del banco.

*José Oliu Creus,
presidente*

FOMENTO DEL DESARROLLO ECONÓMICO

CRECIMIENTO,
RENTABILIDAD Y EFICIENCIA

1.537.263

Margen de interés
(miles de euros)

231.902

Resultado atribuido al grupo
(miles de euros)

10,30*

Core capital (en porcentaje)

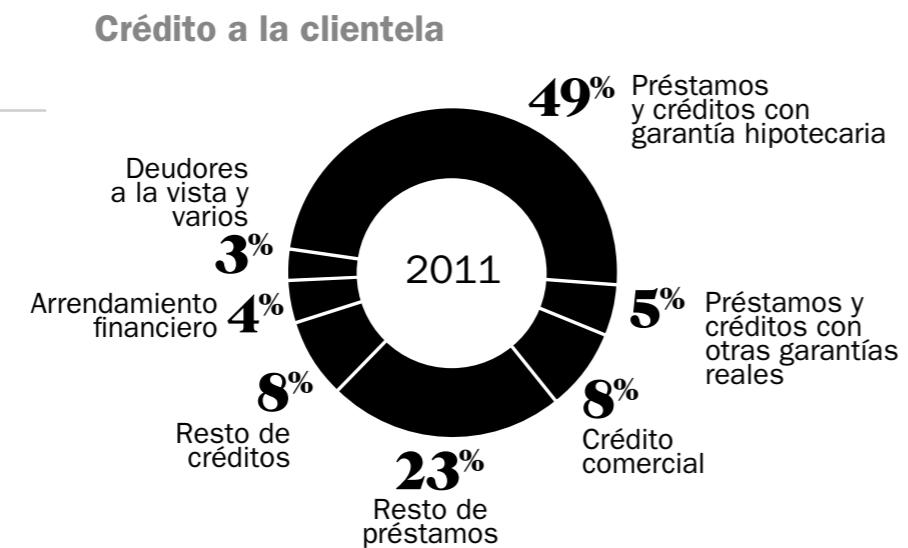
* Incluye la recompra de participaciones preferentes por acciones por valor de 718 millones de euros.

GARANTIZAR EL ACCESO AL CRÉDITO

73.635.342

**Inversión crediticia bruta
de clientes** (miles de euros)

Presencia internacional



AVANCES 2011

Apoyo a autónomos, pequeñas y medianas empresas

2.292,5 millones

Banco Sabadell ha facilitado **2.292,5 millones**
en financiación para pymes y autónomos.

La Confederación de Empresarios de Comercio, Minoristas, Autónomos y de servicios de la Comunidad de Madrid (CECOMA) ha reconocido a Banco Sabadell con el premio a la **mejor entidad financiera del año 2011** por fomentar la financiación y la modernización de la pequeña y mediana empresa.

Sostenibilidad y excelencia

Banco Sabadell se mantiene
en los índices sostenibles



Y en los sellos de
excelencia en gestión



ACTIVIDAD FINANCIERA Y SOSTENIBILIDAD

INVERSIÓN Y FINANCIACIÓN EN ENERGÍAS RENOVABLES

72%

de los proyectos de financiación estructurada corresponden a instalaciones de generación de energía renovable.

renting

Renting de eficiencia energética y *renting* fotovoltaico destinados a particulares o empresas

6,7 millones de euros

Inversión en proyectos de energía renovable (miles de euros)

AVANCES 2011

- En el ejercicio de 2011, Banco Sabadell ha destinado más de **659 millones de euros a la financiación de proyectos de generación de energía renovable**.
- Banco Sabadell se ha convertido en la quinta entidad financiera española en adherirse a los Principios de Ecuador.



INVERSIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

Banco Sabadell ofrece productos de **inversión con carácter ético y solidario**:

- Urquijo Inversión Ética y Solidaria, FI
- Urquijo Cooperación SICAV
- Plan de Pensiones Ético y Solidario
- BS Ahorro Futuro

Adhesión de **BanSabadell 25FP** en la categoría de propietarios de activos a los **Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas**



- En 2011, el importe de la comisión de los productos de inversión socialmente responsables cedido a ONG ha sido de **138.792 euros**, un 68% más que el año anterior.
- Banco Sabadell ocupa el quinto lugar en el *ranking* de entidades de líneas del Instituto de Crédito Oficial (ICO) con una disposición de fondos que suma **1.934 millones de euros**.
- Se ha lanzado la campaña **Conversaciones de futuro**, que busca generar en el consumidor y en el cliente una reflexión sobre su capacidad de ahorro y sobre su futuro tras la jubilación. La entidad ha mejorado su oferta de planes de pensiones y ha puesto a disposición de clientes y consumidores un simulador de planificación de ahorro.

LÍNEAS ICO

Suscripción a las líneas ICO Inversión Sostenible 2011, ICO Inversión 2011, ICO liquidez 2011, ICO Internacional 2011, ICO Mejorar competitividad 2011

UN NUEVO MODELO DE RELACIÓN CON EL CLIENTE

DATOS

2.340.670 clientes particulares

349.744 clientes empresas

14.274 seguidores en Twitter y Facebook

Esto no es banca a distancia, es llevar tu banco contigo.

El cliente escoge el canal a través del que quiere ser atendido en cada momento (teléfono, correo electrónico, Twitter, Facebook, Google+), y en la **Oficina Directa**, cada día, las 24 horas, un equipo de gestores atienden todas las consultas y peticiones.

Banco Sabadell ha creado el servicio **Finanzas Personales** pensando en ayudar a los clientes particulares a organizar y gestionar su economía doméstica.

7,92/10
nivel de satisfacción

del cliente **particular** con
Banco Sabadell

7,73/10
nivel de satisfacción

del cliente **empresa** con
Banco Sabadell



AVANCES 2011

Creación de valor compartido

Hacia un nuevo modelo de relación con el cliente y el consumidor. En 2011, la cuenta de atención al cliente **@BancoSabadell** ha sido verificada por **Twitter.com** y se ha creado una sección de ayuda en la cuenta que la entidad dispone en Facebook.

Cualquier consumidor o cliente puede enviar sus comentarios, sugerencias y peticiones a través de las redes sociales o de la plataforma específica **feedback.bancsabadell.com**. Fruto de las sugerencias e ideas aportadas por clientes, se han creado nuevos productos y servicios, abriendo una nueva vía de colaboración entre los grupos de interés y la entidad.

Innovación y cercanía

Este año, se ha lanzado **Instant Check**, una utilidad que permite ingresar cheques en cuenta en tiempo real capturando una imagen del documento con el móvil.

Se ha consolidado la **Oficina Directa** como herramienta de apoyo a la gestión comercial. “Esto no es banca a distancia, esto es llevar el banco contigo”, los clientes de Banco Sabadell pueden realizar la mayor parte de su operativa financiera -aunque se desplacen lejos de sus domicilios o lugares de trabajo- las 24 horas al día, siete días a la semana, desde sus terminales de telefonía móvil.

Calidad de servicio

El estudio de mercado “Comportamiento financiero de los particulares 2011”, realizado por la consultora especializada FRS Inmark, sitúa a Banco Sabadell como la **entidad que mayor nivel de satisfacción** genera entre el segmento de los clientes particulares. Respecto al segmento de las pymes españolas, Banco Sabadell mantiene su ya tradicional liderazgo en calidad de servicio a sus clientes empresa.

NUESTROS EMPLEADOS CREAN EL BANCO QUE QUEREMOS SER

PERFIL DE LOS EMPLEADOS

10.675 empleados



99,65% Contratos fijos

30 nacionalidades diferentes

63% de las promociones son promociones de mujeres

22h formación / empleado

PARTICIPACIÓN EN EL PROYECTO DEL BANCO

2.000 ideas, más de 2.100 comentarios y 19.800 votos en la plataforma de participación BS Idea.

Participación de los empleados en programas de voluntariado corporativo

BENEFICIOS SOCIALES

Reducción de jornada (retribuida, no retribuida, por lactancia)

Excedencias (maternal, por cuidado de familiares)

Permisos especiales

Permiso de paternidad

Flexibilidad horaria

210 empleados con **jornada reducida** no retribuida

203 empleados con permisos de **paternidad**

180 empleados con permiso de **lactancia** acumulada

81%

de los empleados se sienten **orgullosos** por lo que se ha logrado

58%

de los empleados diría que Banco Sabadell es un **excelente lugar para trabajar**

AVANCES 2011

Liderazgo y formación

Se ha extendido el **programa de desarrollo directivo** a los 300 principales directivos de la entidad.

Se ha lanzado el **programa Corporativo de Management**, dirigido a empleados, que se inician en tareas de liderazgo, futuros responsables de departamentos y nuevos Directores de Centro Corporativo con personas o equipo a su cargo.

Se ha abierto la tercera edición del **programa LAUDE**, que convalida a los empleados de la entidad sus itinerarios formativos en Banco Sabadell por titulaciones académicas expedidas por la Universidad de Barcelona.

Creación de valor compartido

Banco Sabadell ha planteado en 2011 un reto exigente y motivador a sus empleados “**tu CREA el banco que queremos ser**”, la actitud innovadora y el compromiso de los empleados son clave para la transformación de la organización.

Igualdad e integración

Se ha desplegado el **Plan de Igualdad**, de acuerdo con los plazos establecidos en el acuerdo con los representantes de los trabajadores.

Para sensibilizar al mundo empresarial sobre las habilidades directivas de las mujeres, Banco Sabadell ha colaborado con ESADE en la realización de las jornadas del “**Foro Mujer y Liderazgo**”.

INSTALACIONES Y GESTIÓN AMBIENTAL

CERTIFICACIONES

Certificación Leed NC de edificación sostenible para el nuevo edificio de Centro Banco Sabadell



Socio del **Programa Europeo GreenBuilding** por edificación sostenible del centro logístico en Polinyà



5 edificios certificados con la **ISO 14001**



85% de la red de oficinas con sistema centralizado de iluminación y climatización

85%

78% de papel reciclado en centros corporativos

78%

Implantación total de la **correspondencia electrónica a clientes**

58% proveedores evaluados con ISO 14001/EMAS

58%

Cláusulas ambientales en los contratos de proveedores

AVANCES 2011

“**Oficina sin papeles**” crea una nueva cultura de trabajo en la oficina bancaria. Permite capturar la firma electrónica del cliente a través de *tablets* y eliminar la gestión de archivos físicos. Las primeras transacciones que se han adaptado para operar con estos dispositivos son los ingresos y los reintegros en efectivo.

Se ha lanzado la **guía virtual para empleados** *Conéctate al medio ambiente*.

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCIÓN SOCIAL Y CULTURAL

Banco Sabadell realiza sus actividades de acciones sociales a través de la **Fundación Banco Sabadell**, la **Fundación Banco Herrero** y la **Comisión de Patrocinios de Banco Sabadell**

3.324.704

euros de inversión en acción social y cultural

Áreas de actuación



AVANCES 2011

Se ha incrementado la inversión en acción social y cultural.

El X Premio Fundación Herrero se ha otorgado a la economista Marta Reynal Querol por su trayectoria de investigación sobre las relaciones entre economía, diversidad étnica y conflictos civiles.

El VI Premio Banco Sabadell a la Investigación Biomédica ha reconocido la labor del Dr. Óscar Fernández-Capelillo, de 36 años, jefe del Grupo de Inestabilidad Genómica del Centro Nacional de Investigaciones Oncológicas (CNIO).

El IV premio UPF Empren, convocado por el Consejo Social de la Universidad Pompeu Fabra y la Fundación Banco Sabadell, incentiva la iniciativa y la capacidad empresarial entre los jóvenes universitarios. En 2011 ha distinguido el proyecto Finixer Sports Innovation.

GOBIERNO CORPORATIVO EQUILIBRADO

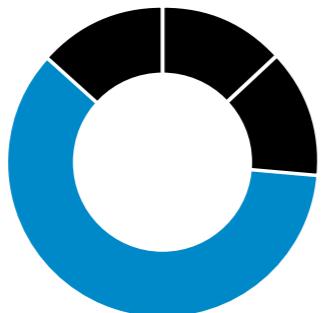
ACCIONISTAS

127.310

accionistas

56,2% 43,8%

- Accionistas privados
- Inversores institucionales



Consejo de Administración

| | |
|-------|-------------------------|
| 13,3% | Ejecutivos |
| 13,3% | Externos dominicales |
| 13,3% | Otros externos |
| 60% | Externos independientes |
| 2 | Consejeras |

Alto grado de cumplimiento de las recomendaciones de buen gobierno
En su último informe de gobierno corporativo, de las 58 recomendaciones del código unificado de Buen Gobierno, Banco Sabadell cumple con 51, 2 se explican y 5 no son aplicables.

AVANCES 2011

Banco Sabadell se ha adaptado a las nuevas exigencias de **transparencia** de la Ley de Economía Sostenible y de la nueva Ley de Mercado de Capitales y publica, junto con su informe anual de gobierno corporativo, información complementaria sobre sus sistemas internos de control y gestión de riesgos y la política de retribución a los miembros del consejo.

EL BANCO QUE SE PREOCUPA POR EL FUTURO CÓMO TENER PRESENTE EL MAÑANA

Tras la adjudicación de Banco CAM, Banco Sabadell se ha fijado el reto de realizar la integración operativa durante el ejercicio de 2012. El objetivo es realizar una identificación de riesgos y oportunidades en materia de responsabilidad social corporativa para poder maximizar la creación de valor y atender a las expectativas de las partes interesadas.

Paralelamente y en marco de crecimiento empresarial definido por el plan estratégico CREA 2011-2013, la entidad se ha marcado la premisa de mantener los niveles de calidad y excelencia en el servicio.



“Afrontamos el 2012 como el año en el que se materializará el nuevo Banco Sabadell”

José Oliu Creus

ÍNDICE

RSC EN BANCO SABADELL

- 22** Consolidación de un modelo de responsabilidad social
27 Creación de valor compartido

GESTIÓN DE RIESGOS Y ÉTICA EMPRESARIAL

- 34** Gestión del riesgo
37 Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación de actividades terroristas
40 Compromiso con la ética empresarial

GOBIERNO CORPORATIVO EQUILIBRADO

- 44** Gobierno Corporativo equilibrado

PRINCIPALES MAGNITUDES ECONÓMICAS

- 54** Principales magnitudes económicas

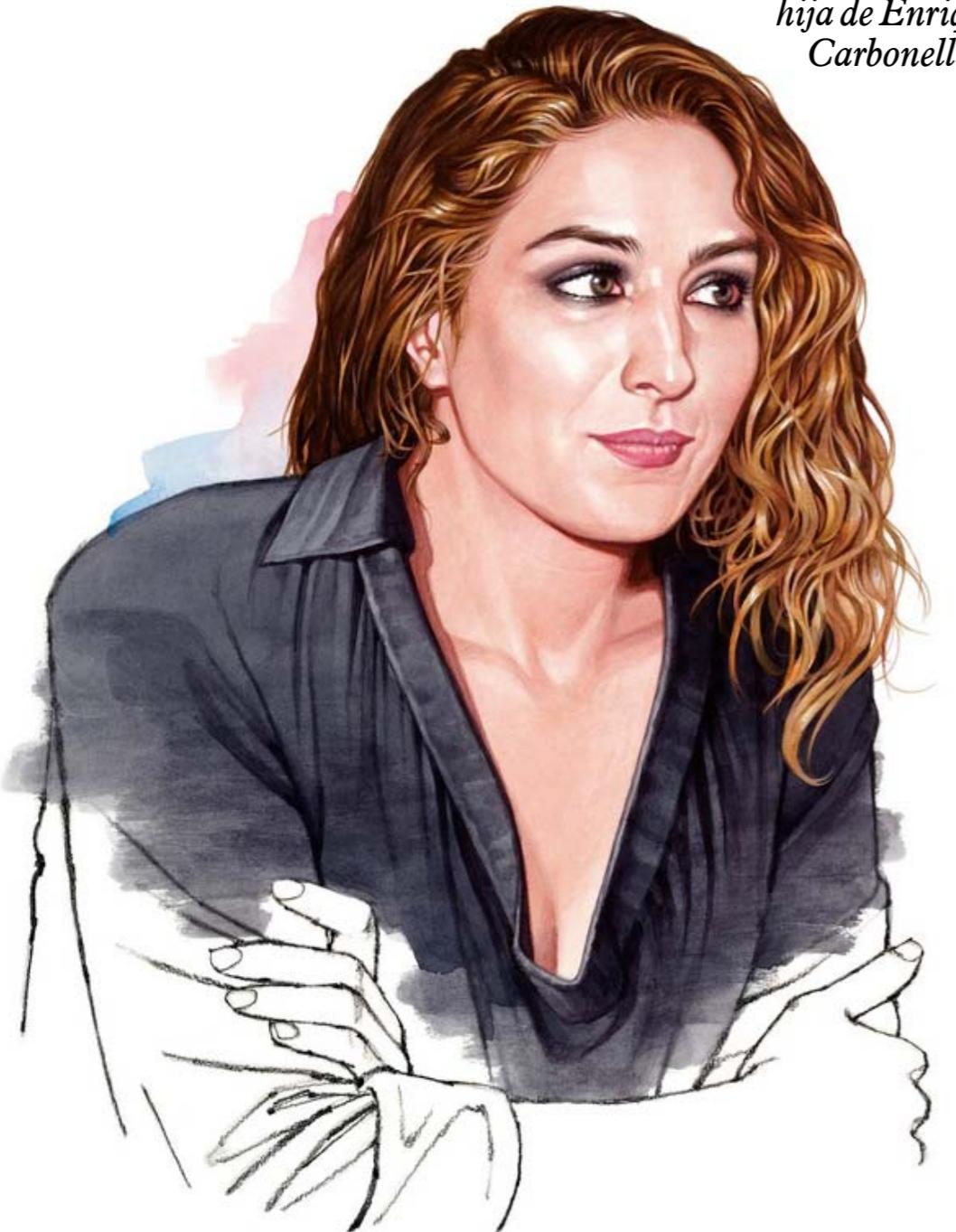
BANCO SABADELL Y SUS CLIENTES

- 66** Productos y servicios que contribuyen a la sostenibilidad
75 Servicios financieros adaptados al cliente
80 Cercanía e innovación
93 Gestionar quejas y reclamaciones

| BANCO SABADELL Y SUS EMPLEADOS | SOSTENIBILIDAD Y GESTIÓN AMBIENTAL | GESTIÓN RESPONSABLE DE COMPRAS | ACCIÓN SOCIAL Y CULTURAL | INFORMACIÓN ADICIONAL | CONTACTO |
|--|--|--|---|--|---|
| <p>100 Desarrollo de la carrera profesional</p> <p>117 Libertad de asociación y negociación colectiva</p> <p>119 Igualdad, conciliación e integración</p> <p>122 Protección y bienestar</p> <p>126 Participación de los empleados</p> | <p>134 Compromiso con la sostenibilidad</p> <p>142 Gestión ambiental</p> <p>149 Sensibilización ambiental</p> | <p>154 Gestión responsable de compras</p> | <p>162 Inversión en la sociedad</p> <p>166 Fundación Banco Sabadell</p> <p>168 Fundación Banco Herrero</p> | <p>172 Proceso de elaboración de la memoria de RSC</p> <p>178 Indicadores GRI G3.1-Suplemento financiero</p> <p>200 Indicadores de sostenibilidad</p> | <p>212 Contacte con nosotros</p> |

“La felicidad se ha de explicar, cantar y expresar para que llegue, o lo que nosotros entendemos que es la felicidad, el bienestar, el hecho de sentirse a gusto, si uno lo transmite seremos gente mejor”

*Estrella Morente,
31 años, granaina, madre de dos hijos,
hija de Enrique Morente y Aurora Carbonell. Cantaora flamenca.*



RSC EN BANCO SABADELL

22 CONSOLIDACIÓN DE UN MODELO
DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

27 CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO

CONSOLIDACIÓN DE UN MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Banco Sabadell cuenta con un modelo de responsabilidad social corporativa que incorpora de manera transversal todas las áreas de negocio y que se concreta en adhesiones a políticas e iniciativas internacionales. En los últimos años, la entidad ha desarrollado plataformas tecnológicas que favorecen la interacción con los grupos de interés y fomentan la creación de valor compartido.

Banco Sabadell tiene una trayectoria de casi una década en responsabilidad social corporativa. En estos años, la entidad se ha ido adaptando a las nuevas sugerencias y necesidades de sus grupos de interés y de la sociedad en general. Para ello, la entidad sigue la nueva comunicación de la Comisión Europea para 2011-2014 en materia de responsabilidad social de las empresas: un enfoque actualizado y una definición que asume la RSC como «la responsabilidad de las empresas por su impacto en la sociedad». El respeto de la legislación aplicable y de los convenios colectivos entre los interlocutores sociales es un requisito previo al cumplimiento de dicha responsabilidad.

Para asumir plenamente su responsabilidad social, las empresas deben integrar progresivamente y en estrecha colaboración con las partes interesadas las preocupaciones sociales, medioambientales y éticas, el respeto de los derechos humanos y las preocupaciones de los consumidores en su operativa y en su estrategia de negocio. El objetivo es maximizar la creación de valor compartido para los grupos de interés y, a su vez, identificar, prevenir y atenuar sus posibles impactos adversos

en la sociedad. Uno de los aspectos significativos y transversales de la responsabilidad social corporativa en el sector financiero es la prevención del blanqueo de capitales. Banco Sabadell previene el fraude y el blanqueo de capitales a través de diversas herramientas que se despliegan en toda la organización y alcanzan a toda la actividad del grupo.

La [misión](#) empresarial y los valores del grupo han acogido procesos de transformación, innovación y creación de valor compartido que alinean a Banco Sabadell con esta nueva definición. La entidad interactúa con empleados, clientes, consumidores, proveedores, instituciones y organizaciones a nivel nacional e internacional fomentando la creación de valor compartido.

El ejercicio de la responsabilidad social empresarial o corporativa tiene, cada vez más, su foco principal en la propia actividad empresarial, en cómo la compañía hace su negocio

La Dirección de Cumplimiento Normativo, RSC y Gobierno Corporativo coordina las [políticas de responsabilidad social corporativa](#) aprobadas por el Consejo de Administración y ha diseñado programas específicos en el marco de Plan estratégico CREA 2011-2013. Paralelamente, iniciativas lideradas desde diversas áreas de la entidad han consolidado el compromiso de Banco Sabadell con los grupos de interés y la sociedad en general.



Desde 2008, Banco Sabadell está incluido en los índices sostenibles [FTSE4Good](#) y [FTSE4Good IBEX](#) y es miembro del [Ethibel Investment Register](#).

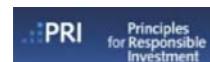
Iniciativas de responsabilidad social corporativa



Firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
La red internacional del Pacto Mundial ha otorgado la calificación de nivel avanzado al [Informe de progreso 2010](#) de Banco Sabadell.



Firmante de los [Principios de Ecuador](#).



[Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas – UNPRI](#).



Firmante del [Carbon Disclosure Project](#).



[Global Reporting Iniciative](#).



Banco Sabadell ha utilizado la guía ISO 26000 como una guía para integrar la responsabilidad social en sus valores y prácticas.



[Sello de Oro a la Excelencia Europea](#) de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) y [Madrid Excelente](#).



[Certificación ISO 9001](#) vigente para el 100% de los procesos y para las actividades del grupo financiero en España.



Sistema de gestión ambiental [certificado según la norma ISO14001](#) para cinco sedes corporativas.



[Certificación LEED NC](#) (New Construction) de edificación sostenible para el nuevo edificio del Centro Banco Sabadell.



Socio del Programa europeo [Greenbuilding](#) por la edificación sostenible del centro logístico en Polinyà.



Miembro de la mesa de seguimiento de la [Estrategia para el Desarrollo Sostenible de Cataluña 2026.CAT](#).

CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO



Miembro de la Cátedra de [Ética Aplicada de la Fundación Ethos Ramon Llull](#), cuyas líneas prioritarias de investigación y trabajo académico son la ética de las organizaciones, la ética de las profesiones, la responsabilidad social corporativa y las estrategias educativas para la divulgación de la ética.



Presidencia ejecutiva de Cataluña del [Club de Excelencia en Gestión](#).

INICIATIVA RSE - PYME



Entidad amiga de la [Iniciativa RSE-PYME](#) promovida por el ICO y la Red Española del Pacto Mundial para la difusión de la responsabilidad corporativa entre las pymes españolas.



Miembro del Consejo de expertos de la [Fundación Madrid Excelente](#).

Revista de la Responsabilidad Social de la Empresa

Miembro del consejo asesor de la [Revista de Responsabilidad Social Corporativa de la Fundación Luis Vives](#).

AEC Asociación Española para la Calidad

Miembro vocal del Comité de Medio Ambiente de la [Asociación Española para la Calidad \(AEC\)](#).



Miembro del comité externo de responsabilidad social corporativa de la empresa [SECE](#).

El plan estratégico de Banco Sabadell 2011-2013 persigue la sostenibilidad y la excelencia de la organización en un entorno económico adverso y en un momento de profundos cambios en la relación con el consumidor. En los últimos años, la entidad ha implicado especialmente a empleados, clientes y consumidores en la creación de valor compartido y ha desarrollado herramientas para canalizar su capacidad innovadora.

Banco Sabadell ha planteado en 2011 un reto exigente y motivador a sus empleados “**tú creas el banco que queremos ser**”, en el que la actitud innovadora y el compromiso de los empleados son clave en la transformación de la organización. Son cada uno de los empleados que forman la entidad los que pueden decidir qué y cómo transformar la empresa para impulsar su crecimiento y la sostenibilidad de su negocio. Los empleados disponen de mecanismos y plataformas para colaborar en el proceso de innovación.

Desde el portal BS Idea, cualquier empleado puede trasladar a la organización y compartir con el resto de compañeros sus ideas, así como recibir y aportar comentarios, críticas y valoraciones a las ideas o propuestas de mejora en un entorno colaborativo. El 80% de los empleados se han registrado como usuarios, se reciben una media de 216 ideas al mes, se premian una media de 135 al año y las ideas de alto valor son implantadas y reconocidas por la organización. En esta plataforma no solo los empleados pueden proponer ideas libremente, sino que la entidad lanza retos específicos, es decir, plantea reflexión y creatividad en determinados nichos de innovación.

¿Qué opinan los empleados que participan a través de la plataforma BS Idea?

“Aunque un factor importante para participar es encontrar el momento, personalmente me gusta saber cómo palpita el banco y valoro mucho las opiniones de los demás porque aportan diferentes perspectivas”

“La motivación para participar es una inquietud intrínseca en cada uno. Se aprende de los comentarios de los demás y se crea un feedback entre empleados que permite ayudarse mutuamente a resolver dudas”

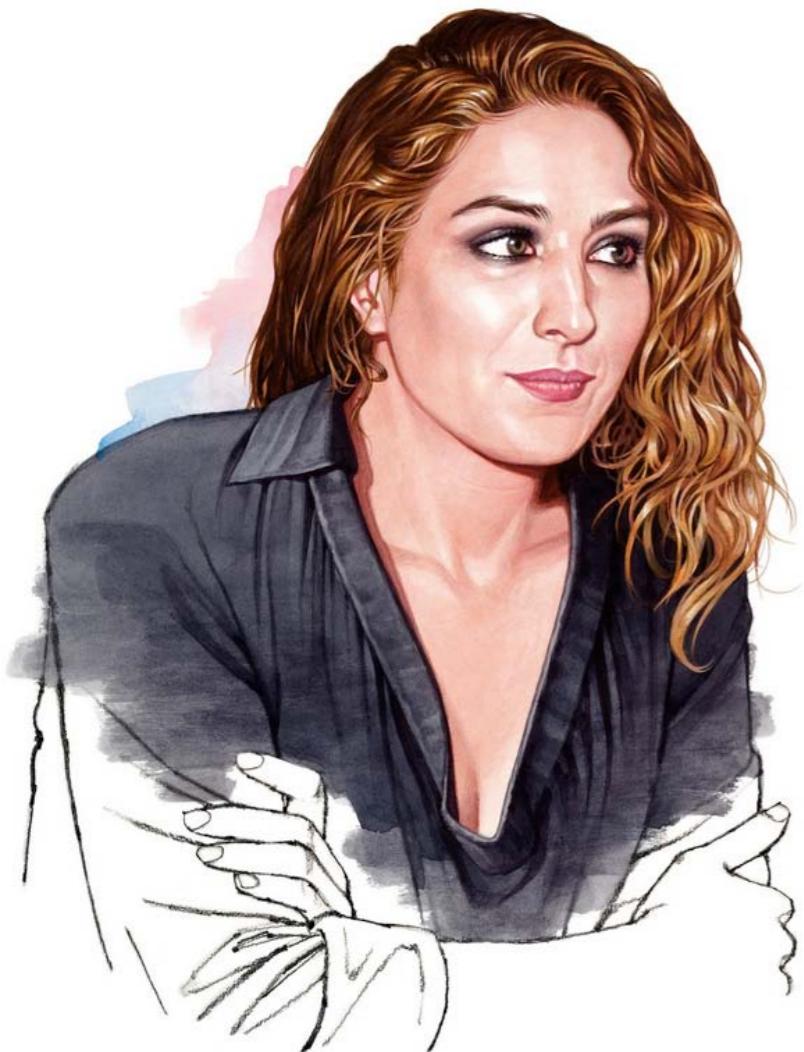
Banco Sabadell interacciona con sus clientes en la tradicional relación de confianza que se establece en la oficina bancaria, pero de manera simultánea cualquier consumidor o cliente puede hacer llegar sus comentarios, sugerencias y peticiones a través de los canales de atención de Banco Sabadell en Facebook y Twitter o de la plataforma específica feedback.bancsabadell.com. En esta plataforma de sugerencias, los clientes proponen mejoras o nuevas ideas para canales de banca a distancia, BS móvil, operativa, prestaciones, cuentas, tarjetas, etc.

La interacción con clientes y consumidores en la Oficina Directa es abierta, transparente y rompe las barreras espaciales y temporales. El cliente escoge el canal a través del que quiere ser atendido en cada momento (**teléfono, correo electrónico, Twitter, Facebook, Google+**), y en la Oficina Directa, cada día, las 24 horas, un equipo de gestores atienden todas las consultas y peticiones. Fruto de las sugerencias e ideas aportadas por clientes o empleados, se han creado nuevos productos y servicios, abriendo una nueva vía de colaboración entre los grupos de interés y la entidad.

En esta última década, Banco Sabadell ha ido consolidando su relación con diversos agentes sociales. La entidad participa en la creación de valor compartido de la mano de universidades, asociaciones empresariales, del tercer sector y de iniciativas gubernamentales autonómicas, nacionales e internacionales. Ya en 2003 Banco Sabadell colaboró con Intermón Oxfam y ESADE para desarrollar un nuevo producto, el primer plan de pensiones ético y solidario que se comercializaba en España. Desde entonces, una comisión ética de seguimiento, formada por especialistas de ESADE y de Intermón Oxfam, se reúne para supervisar y validar los criterios éticos del plan y delimitar los valores aptos para la inversión en la cartera del fondo. BanSabadell Pensiones cede anualmente una parte de su comisión como entidad gestora a Intermón Oxfam para los proyectos de desarrollo y ayuda humanitaria.

Banco Sabadell es una de las tres empresas que han pasado a formar parte del Comité de Expertos de Madrid Excelente, la marca de garantía del gobierno autonómico de Madrid. Los miembros del comité han sido seleccionados por su compromiso con la innovación, la responsabilidad social, la mejora continua y la calidad en sus actuaciones. El Comité de Expertos de Madrid Excelente tiene la misión de planificar y revisar las actividades desarrolladas con el fin de extender la excelencia a todo el tejido empresarial de la comunidad.

Banco Sabadell participa en varios foros y grupos de trabajo con el objetivo de compartir y difundir la responsabilidad social y las buenas



“La felicidad hay que contarla, hay que cantarla y hay que expresarla para que llegue, o lo que nosotros entendemos por lo que es la felicidad, el bienestar, el sentirse a gusto; si uno lo trasmite vamos a ser gente mejor”

*Estrella Morente,
31 años, granaína, madre de dos hijos,
hija de Enrique Morente y Aurora
Carbonell. Cantaora flamenca.*

prácticas en esta materia. La entidad colabora activamente aportando su experiencia en el comité externo de responsabilidad social corporativa de la empresa SECE, ha participado en el taller “Lucha contra la corrupción y promoción de la transparencia” y ha publicado unas buenas prácticas en la Red Española del Pacto Mundial.

En 2011, Banco Sabadell ha actuado en calidad de Entidad Amiga de la Iniciativa RSE-PYME liderada por la Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y el Instituto de Crédito Oficial (ICO). Banco Sabadell ha difundido entre sus empresas clientes la Iniciativa RSE-PYME, que con el lema “Responsabilidad más Sostenibilidad es Rentabilidad” proporciona de manera gratuita formación en materia de RSE, apoyo en la implantación de los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y asesoramiento individualizado en la elaboración de las memorias de sostenibilidad.

“Mis planes de futuro están relacionados con no perder el sentido de la realidad; son para mí una manera de afianzarme, ilusionarme, exigirme”

*Luz Casal,
53 años, gallega, cantante,
compositora y productora. Más de 5
millones de discos vendidos.*



GESTIÓN DE RIESGOS Y ÉTICA EMPRESARIAL

- 34** GESTIÓN DE RIESGOS
- 37** PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITALES Y DE LA FINANCIACIÓN DE ACTIVIDADES TERRORISTAS
- 40** COMPROMISO CON LA ÉTICA EMPRESARIAL

GESTIÓN DE RIESGOS

Banco Sabadell entiende que el ejercicio de la responsabilidad social debe tener su foco principal en la propia actividad empresarial. Para una entidad financiera es prioritario identificar, prevenir y mitigar los riesgos inherentes a su actividad, así como velar por un estricto cumplimiento legal y de los compromisos voluntarios, con la finalidad de asegurar un comportamiento ético y responsable.

Banco Sabadell desarrolla una eficiente gestión del riesgo que permite optimizar la creación de valor para los grupos de interés, garantizando un adecuado nivel de solvencia, transparencia e integridad. Por ello, la entidad trabaja de manera continua para identificar, prevenir y mitigar tanto los riesgos inherentes a su actividad como los riesgos de cumplimiento normativo o reputacionales.

Riesgos y actividad bancaria

Los principales riesgos inherentes en los negocios de Banco Sabadell y su grupo son fundamentalmente los de crédito, mercado y operacional, que se detallan en las cuentas anuales, el [Informe de gestión](#), el [Informe de Gobierno Corporativo](#) y el [Informe de Relevancia Prudencial](#), todos ellos disponibles en la web corporativa.

Incorporación de los riesgos sociales y ambientales en la financiación de proyectos

Con fecha 28 de septiembre de 2011, Banco Sabadell se adhirió voluntariamente a los Principios de Ecuador, un conjunto de directrices para determinar, evaluar y gestionar los riesgos sociales y ambientales en la financiación de proyectos.

Desde este momento, todos los nuevos proyectos de *project finance* a nivel mundial, cuyos costes de capital superan los diez millones de dólares, incorporan los Principios de Ecuador como compromiso contractual con el prestatario.

Valoración del riesgo ambiental en las operaciones de créditos

Toda la red de oficinas dispone de documentos de soporte que ayudan al analista a valorar el riesgo ambiental relacionado con el sector o la actividad de la empresa. Todos los riesgos, incluidos los riesgos ambientales, se incluyen en el expediente de riesgos que condicionan la toma de decisión en la concesión del crédito.

Transparencia y fiabilidad de la información financiera

En cumplimiento con la nueva Ley de Mercado de Valores y la Ley de Economía Sostenible, el banco pública en su informe de gobierno corporativo una descripción de las principales características de los sistemas internos de control de gestión en relación con el proceso de identificación de riesgos de error en la información financiera. Banco Sabadell garantiza así una total transparencia y fiabilidad de la información financiera a disposición de los grupos de interés.

Velar por el cumplimiento normativo

El banco dispone de una Dirección de Cumplimiento Normativo que está presente en los circuitos de aprobación de todas las normas de trabajo y nuevos productos. La Dirección de Cumplimiento Normativo vela por el cumplimiento normativo y ético en el grupo, minimizando de este modo los riesgos reputacionales y legales.

Este año en el marco de la reforma del Código Penal que implanta la responsabilidad penal de las personas jurídicas, se ha realizado un diagnóstico y una evaluación de todos los riesgos penales a los que pudiera hacer frente la entidad. Esta evaluación, realizada por asesores externos, ha conducido a la creación de un modelo para la prevención y el control de la responsabilidad penal para gestionar y controlar los riesgos penales del grupo.



“Mis planes de futuro están relacionados con no perder el sentido de la realidad; son para mí una manera de afianzarme, ilusionarme, exigirme”

Luz Casal,

53 años, gallega, cantante, compositora y productora. Más de 5 millones de discos vendidos.

PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITALES Y DE FINANCIACIÓN DE ACTIVIDADES TERRORISTAS

Banco Sabadell ha adoptado varias medidas, normas y procedimientos de diligencia para evitar ser utilizado para actividades de blanqueo de capitales o financiación al terrorismo.

Medidas, normas y procedimientos adoptados

- Una normativa de prevención del blanqueo de capitales en el grupo, una para banca de corresponsales y una específica para cada filial, nacional o internacional, y para cada una de las oficinas en el exterior.
- Una normativa de bloqueo a la financiación del terrorismo para todo el grupo.
- **Una política de aceptación de clientes** con distintos niveles de autorización en función del riesgo de blanqueo de capitales asociado.
- Procedimientos de identificación, aceptación y conocimiento de los clientes. Se obtienen datos, sobre la actividad bancaria prevista de los clientes, cumplimentando un **cuestionario de conocimiento del cliente** (KYC - Know Your Customer), que se adapta al riesgo de blanqueo de capitales asociado a la actividad descrita por el cliente.
- Un procedimiento de *due diligence* reforzado para banco corresponsales, personas con responsabilidad pública y otros grupos de riesgo.

- Un sistema mecanizado de control que detecta posibles coincidencias con personas vinculadas a actividades terroristas y con personas con responsabilidad pública y sus allegados.
- Formación obligatoria para todas las nuevas incorporaciones en el grupo y un plan de formación anual con cursos presenciales o a distancia para todos los empleados o específicos para colectivos de especial riesgo, filiales y oficinas en el exterior.
- Un informe anual realizado por un experto externo en el que se evalúan los procedimientos y sistemas de control implantados y que se pone a disposición del regulador.

Durante 2011, se ha seguido con la implantación de mejoras en los sistemas de rastreo de operaciones sospechosas para reforzar el entorno de control en materia de prevención de blanqueo de capitales.

Formación en prevención de blanqueo de capitales y bloqueo a la financiación del terrorismo

| | Total |
|---|--------------|
| Número de empleados especializados en materia de prevención de blanqueo de capitales y bloqueo a la financiación del terrorismo | 50 |
| Nacional | 17 |
| Internacional | 33 |
| Porcentaje de realización del curso obligatorio on-line | 95% |
| % de empleados de Banco Sabadell que han realizado el curso | 96% |
| % de empleados de Banco Guipuzcoano que han realizado el curso | 86% |
| Porcentaje de asistencia de empleados de la red de oficinas a la formación presencial | 94% |

Para velar por el cumplimiento de la Ley de Prevención del Blanqueo de Capitales y la Financiación del Terrorismo, el grupo dispone de un órgano de control interno, presidido por el Interventor General.

Además, el banco se ha dotado de mecanismos para velar por la transparencia de los mercados, la correcta formación de sus precios y la protección del inversor (normativa interna de gestión de información privilegiada, política de conflicto de interés, [políticas MiFID](#), sistema de detección de operaciones sospechosas de abuso de mercado).

Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno

Desde febrero de 2005, Banco Sabadell está adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, que incluye 10 principios en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

El banco detalla en su [informe de progreso](#) políticas, controles y acciones implantados para luchar contra la corrupción y prevenir el blanqueo de capitales.

En especial, se consideran las políticas de obsequios a clientes y proveedores, la política de acción social, la política general de conflictos de interés y las políticas de aceptación de clientes.

COMPROBACIÓN CON LA ÉTICA EMPRESARIAL

Banco Sabadell tiene varios mecanismos de autorregulación, normas internas y códigos de conductas que permiten al grupo asumir plenamente su responsabilidad social. Asimismo, dispone de un canal de denuncias gestionado por el Comité de Ética Corporativa que canaliza las comunicaciones sobre eventuales incumplimientos de sus normas éticas en su conjunto.

Herramientas y mecanismos

- El [Código de conducta](#) es de aplicación general, a todas las personas que forman parte directa del grupo, ya sea a través de un vínculo laboral o formando parte de sus órganos de gobierno. Se exige su cumplimiento también a los colaboradores externos que realicen operaciones comerciales y de negocio con cualquier compañía del grupo.
- El [Reglamento interno de conducta de Banco Sabadell en el ámbito del mercado de valores](#) somete a obligaciones especiales a los administradores y a aquellos empleados cuya labor esté relacionada con los mercados de valores.
- El [Código de conducta para proveedores](#) es de obligada aceptación por los proveedores, como paso previo a su homologación. Recoge las normas laborales, de derechos humanos y de medio ambiente aplicables a los proveedores del banco.
- La [política de ética y derechos humanos](#) recoge los principios generales de actuación que se incorporan en las políticas de los diferentes grupos de interés.
- La [política de responsabilidad social corporativa](#) marca los principios que definen la gestión de la responsabilidad social en el banco.

- Las [políticas en relación con los grupos de interés](#) (accionistas e inversores, clientes, proveedores, recursos humanos, medio ambiente y acción social) fueron aprobadas por el Consejo de Administración y establecen las pautas de actuaciones en todos los ámbitos de actividad del banco.
- El [Plan de igualdad](#) efectiva entre mujeres y hombres en Banco Sabadell.
- El [Código de uso de las redes sociales](#) incluye una serie de recomendaciones básicas para utilizar de manera eficiente las redes sociales y para proteger la reputación tanto del banco como las de empleados y empleadas del banco.
- Adhesión a [AUTOCONTROL](#) (Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial), asumiendo así el compromiso de ofrecer a la sociedad una publicidad responsable que garantiza el ajuste de toda la información, contratación y características operativas a la normativa legal vigente.

Para garantizar que en Banco Sabadell se actúa respetando siempre el cumplimiento de la normas de conducta del mercado de valores y el Código de conducta, la entidad dispone del **Comité de Ética Corporativa**. Este comité, compuesto por un presidente y cinco vocales, todos ellos designados por el Consejo de Administración, asesora al propio Consejo en la adopción de políticas que promuevan el comportamiento ético del grupo. El Comité se reúne como mínimo cada trimestre y cuenta con los recursos humanos y materiales de la Dirección de Cumplimiento Normativo del grupo para el desarrollo de sus funciones.

Todos los empleados pueden dirigirse de manera confidencial al Comité de Ética Corporativa, a través de una dirección de correo electrónico, para plantear cualquier cuestión al respecto. Además, el Comité de Ética Corporativa informa periódicamente al Consejo de Administración y a la Comisión de Auditoría y Control de sus actividades.

“Mi padre me enseñó a tener unos valores muy claros en la vida (...) a hacer las cosas siempre de la mejor manera posible, a dar importancia a tu trabajo”

*Loquillo,
50 años, rockero,
ex Troglodita, barcelonés de cuna y siempre con tupé.*



GOBIERNO CORPORATIVO EQUILIBRADO

44 GOBIERNO CORPORATIVO EQUILIBRADO

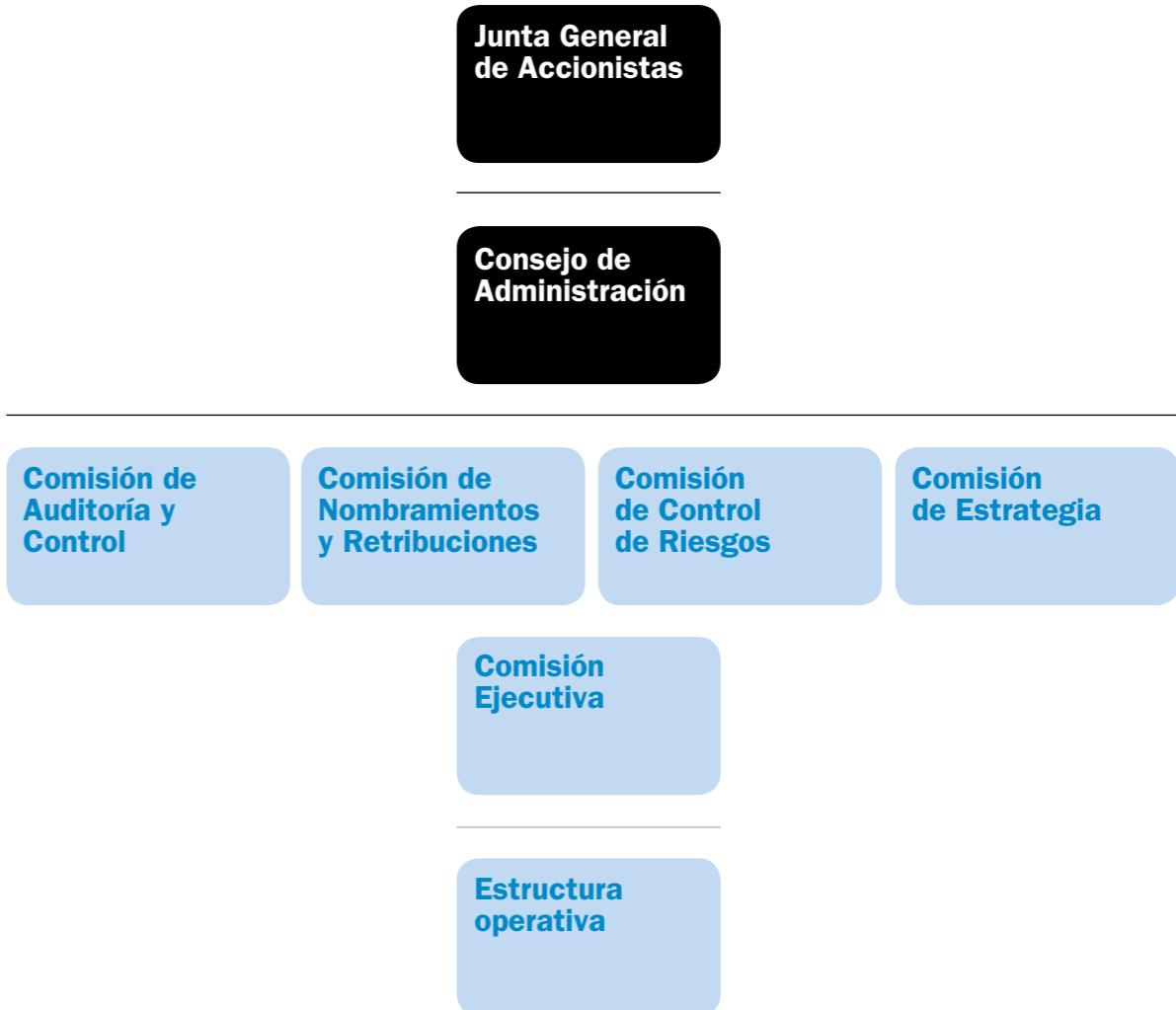
GOBIERNO CORPORATIVO EQUILIBRADO

Banco Sabadell se ha adaptado a las nuevas exigencias de transparencia de la Ley de Economía Sostenible y de la nueva Ley de Mercado de Capitales y publica, junto con su Informe anual de Gobierno Corporativo, información complementaria sobre sus sistemas internos de control y gestión de riesgos y la política de retribución a los miembros del consejo.

Junto con un alto nivel de solvencia y una rentabilidad demostrada, Banco Sabadell garantiza un modelo de gobierno corporativo equilibrado.

Banco Sabadell publica en su web corporativa, www.grupbancsabadell.com, toda la información relativa al gobierno corporativo: la política de accionistas e inversores, los reglamentos de funcionamiento del Consejo de Administración y de la Junta General de Accionistas y el [Informe de Gobierno Corporativo](#).

Estructura de gobierno corporativo



Un alto grado de cumplimiento de las recomendaciones de buen gobierno

En su último Informe de gobierno corporativo, de las 58 recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno, Banco Sabadell cumple con 51, 2 se explican y 5 no son aplicables.

Estructura del capital social

Acciones y accionistas

Acciones

| | | |
|------|--|----------------------|
| 2011 | | 1.391.048.717 |
|------|--|----------------------|

| | | |
|------|--|----------------------|
| 2010 | | 1.263.630.834 |
|------|--|----------------------|

| | | |
|------|--|----------------------|
| 2009 | | 1.200.000.000 |
|------|--|----------------------|

Accionistas

| | | |
|------|--|----------------|
| 2011 | | 127.310 |
|------|--|----------------|

| | | |
|------|--|----------------|
| 2010 | | 126.263 |
|------|--|----------------|

| | | |
|------|--|---------------|
| 2009 | | 89.910 |
|------|--|---------------|

127.310
accionistas

Banco Sabadell es una sociedad anónima cuyo **capital está dividido**, a 31 de diciembre de 2011, en **1.391.048.717 acciones nominativas**, propiedad de **127.310 accionistas**.

Distribución de acciones por tramos a 31 de diciembre de 2011

| Número de acciones | Accionistas | Acciones por tramos | % sobre el capital |
|---------------------------|----------------|----------------------|--------------------|
| De 1 a 12.000 | 117.172 | 196.181.482 | 14,10% |
| De 12.001 a 120.000 | 9.255 | 287.787.225 | 20,70% |
| De 120.001 a 240.000 | 491 | 81.696.265 | 5,87% |
| De 240.001 a 1.200.000 | 318 | 149.718.911 | 10,76% |
| De 1.200.001 a 18.000.000 | 66 | 238.411.006 | 17,14% |
| Más de 18.000.000 | 8 | 437.253.828 | 31,43% |
| Total | 127.310 | 1.391.048.717 | 100,00% |

Datos de IBERCLEAR

Titulares y accionistas con participaciones significativas

| | % sobre el total de derechos de voto |
|---|--------------------------------------|
| BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S.A. | 4,973 |
| A través de Fundo de Pensoes do Grupo BCP | 4,455 |
| INVERSIONES HEMISFERIO, S.L. | 4,622 |
| A través de Jaipur Investment, S.L | 4,536 |
| FAMOL PARTICIPACIONES, S.L. | 4,483 |
| DON ISAK ANDIC ERMAY | 5,000 |
| A través de MAYOR VENT, S.L. UNIPERSONAL | |

Junta general de accionistas

Previamente a la celebración de la Junta General, está disponible en la [web corporativa](#) toda la documentación legal relacionada con las propuestas que se presentan en ella. Una vez celebrada la Junta, también están disponibles los discursos pronunciados por el presidente y el consejero delegado, así como el acta de este evento.

Foro Electrónico de Accionistas

En 2010, Banco Sabadell creó su [Foro Electrónico de Accionistas](#) y aprobó el correspondiente [Reglamento](#), con el objetivo de facilitar la comunicación entre los accionistas.

Previamente a la celebración de cada Junta General de Accionistas, los usuarios registrados pueden remitir comunicaciones al Foro (propuestas complementarias del orden del día anunciado en la convocatoria de la junta, iniciativas para alcanzar el porcentaje suficiente para el ejercicio de un derecho de minoría, etc.)

Banco Sabadell tiene implantado un procedimiento para efectuar por Internet la delegación del voto con expresión de los correspondientes votos particulares. En la última Junta General Ordinaria del 14 de abril de 2011 la delegación de voto fue utilizada por 278 accionistas, correspondiendo a 6.370.643 acciones.

Junta General Ordinaria

14.04.2011

| Fecha de la Junta General | Presencia física | Representación | Total |
|---------------------------|------------------|----------------|--------|
| 14.04.2011 | 5,78% | 66,95% | 72,73% |

Para asegurar la total accesibilidad a la información, el banco pone a disposición de accionistas e inversores dos departamentos especializados: el [Servicio de Relación con los Accionistas](#) y la [Dirección de Relación con Inversores](#).

El banco publica en la [web corporativa](#) informes anuales y trimestrales, el resumen ejecutivo, boletín *InfoAccionista* y se presentan los resultados mediante el sistema de *webcasting*.

Además, periódicamente se celebra el Investor Day con el objetivo de aportar información específica sobre la entidad a los inversores y analistas.

En diciembre de 2011, se envió a todos los accionistas una edición especial del folleto ***InfoAccionista*** informando sobre las principales características de la adjudicación de Banco CAM a Banco Sabadell.

“Mi padre me enseñó a tener unos valores muy claros en la vida (...) a hacer las cosas siempre de la mejor manera posible, a dar importancia a tu trabajo”

Loquillo,
50 años, rockero,
ex Troglodita, barcelonés
de cuna y siempre con tupé.

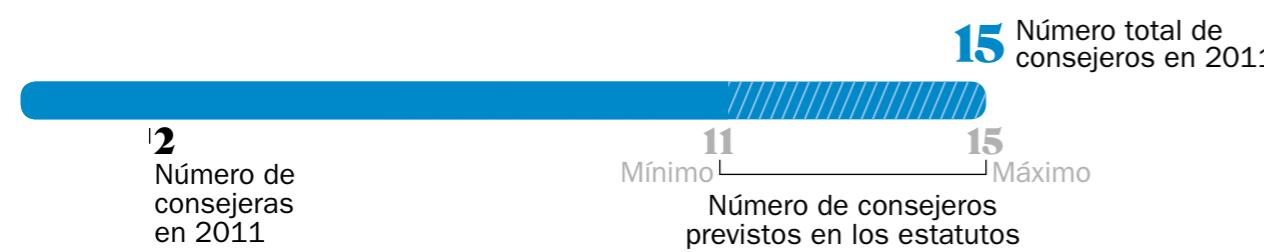


Consejo de Administración

En el marco de la nueva Ley de Economía Sostenible, Banco Sabadell publica un informe sobre las remuneraciones de sus consejeros que detalla las retribuciones individuales devengadas por cada uno de ellos. El informe, que incluye las características fundamentales del sistema de remuneración, se someterá a votación de la Junta General de Accionistas.

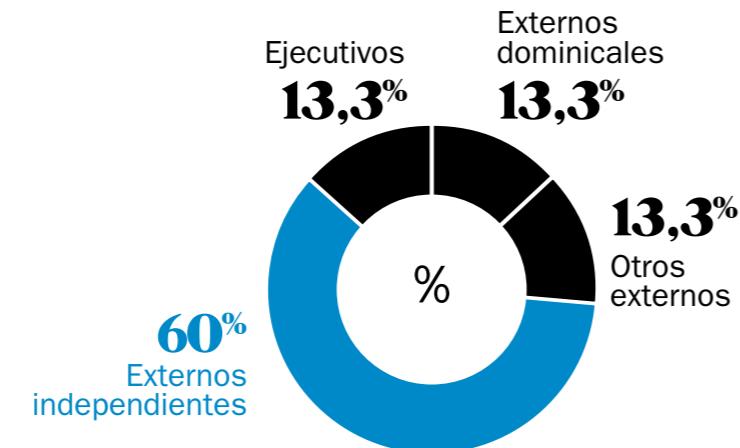
El perfil profesional y biográfico de los consejeros está publicado en la [web corporativa](#).

Número de consejeros



Distribución de consejeros

sobre el total del Consejo



Evaluación del Consejo de Administración

Anualmente, las comisiones y el propio Consejo de Administración realizan una evaluación de su funcionamiento, así como del Presidente y del Consejero Delegado.

Con una antelación mínima de una semana, los consejeros reciben toda la documentación de soporte necesaria para la reunión del Consejo de Administración.

Número de reuniones

que han mantenido durante el año 2011 el Consejo de Administración y las distintas comisiones del Consejo

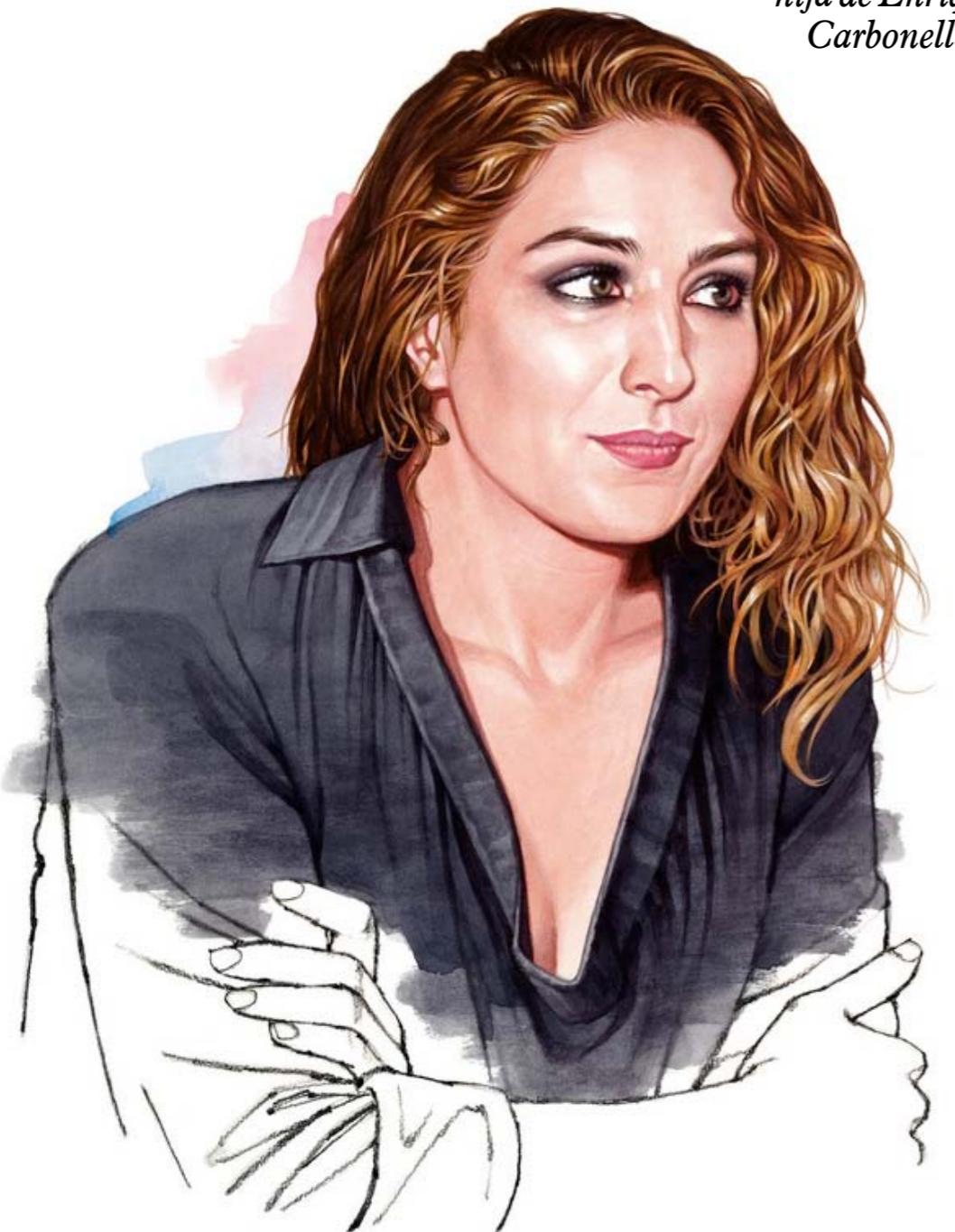
| | |
|---|---------------|
| NÚMERO DE REUNIONES DEL CONSEJO | 14 |
| Número de reuniones del Consejo sin la asistencia del presidente | 0 |
| Número de reuniones del Consejo sin la asistencia de todos los consejeros | 11 |
| Porcentaje de asistencia por reunión | 91,40% |
| Número de reuniones de la Comisión Ejecutiva o delegada | 37 |
| Número de reuniones del Comité de Auditoría y Control | 6 |
| Número de reuniones de la Comisión de Estrategia | 6 |
| Número de reuniones de la Comisión de Control de Riesgos | 11 |
| Número de reuniones de la Comisión de Nombramiento y Retribuciones | 10 |

91,40%

Porcentaje de asistencia por reunión

“No conozco ningún caso en que sin esfuerzo se hayan conseguido grandes cosas; pero, en cualquier caso, sería una casualidad banal y sin emoción”

*Estrella Morente,
31 años, granaina, madre de dos hijos,
hija de Enrique Morente y Aurora
Carbonell. Cantaora flamenca.*



PRINCIPALES MAGNITUDES ECONÓMICAS

54 PRINCIPALES MAGNITUDES ECONÓMICAS

PRINCIPALES MAGNITUDES ECONÓMICAS

En un contexto económico marcado por la reestructuración del sistema financiero, Banco Sabadell ha centrado sus esfuerzos en lanzar el plan CREA, basado en el crecimiento, la rentabilidad y la eficiencia.

Fundado en 1881, Banco Sabadell es el sexto grupo bancario español, integrado por diferentes bancos, marcas, sociedades filiales y sociedades participadas que abarcan todos los ámbitos del negocio financiero.

A continuación se presentan las principales magnitudes y hechos relevantes, la información detallada se publica en el [informe anual](#) de gestión disponible en la web corporativa.

Principales magnitudes del grupo Banco Sabadell

Magnitudes (en miles de euros)

| | 2011 | 2010 | 2009 |
|--|-------------|------------|------------|
| Activos totales | 100.437.380 | 97.099.209 | 82.822.886 |
| Inversión crediticia bruta de clientes sin adquisición temporal de activos | 73.635.342 | 73.057.928 | 65.012.792 |

Resultados (en miles de euros)

| | 2011 | 2010 | 2009 |
|------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Margen de intereses | 1.537.263 | 1.459.116 | 1.600.647 |
| Margen bruto | 2.506.722 | 2.331.339 | 2.505.030 |
| Margen antes de dotaciones | 1.230.710 | 1.136.304 | 1.325.477 |
| Resultado atribuido al grupo | 231.902 | 380.040 | 522.489 |

Ratios (%)

Rentabilidad y eficiencia

| | 2011 | 2010 | 2009 |
|--|-------|-------|-------|
| ROA (beneficio neto sobre activos totales medios) | 0,24 | 0,44 | 0,64 |
| ROE (beneficio atribuido al grupo sobre recursos propios medios) | 3,82 | 7,32 | 11,36 |
| Eficiencia (gastos generales de administración sobre margen bruto) | 47,32 | 46,20 | 43,05 |

Ratio de capital (normativa BIS)

| | 2011 | 2010 | 2009 |
|---------------|-------|------|------|
| Core capital* | 10,30 | 8,20 | 7,66 |
| TIER I | 9,80 | 9,36 | 9,10 |

*en 2011 incluye la recompra de participaciones preferentes por acciones por valor de 718 millones de euros.

Gestión del riesgo

| | 2011 | 2010 | 2009 |
|---|-------|-------|-------|
| Ratio de morosidad | 5,95 | 5,01 | 3,73 |
| Ratio de cobertura de morosidad | 48,5 | 56,6 | 69,0 |
| Ratio de cobertura con garantías hipotecarias | 115,8 | 112,5 | 125,1 |

*Todos los datos presentados son a fecha de cierre 31.12

En 2011, Banco Sabadell ha realizado varias operaciones para aumentar su capital y alcanzar la ratio de capital exigida por ley.

En febrero, el banco ha aumentado su capital por un importe de 410,7 millones de euros mediante la emisión y puesta en circulación de 126 millones de acciones, con el objetivo de utilizar los fondos obtenidos para llevar a cabo una oferta de recompra en efectivo de cuatro emisiones de deuda emitidas por el grupo en 2006 y 2010.

La combinación del aumento de capital y la oferta de recompra ha permitido reforzar aún más la calidad del capital y alcanzar una ratio de *core capital* de 10,30*, superando el mínimo exigido por ley y que garantiza la solvencia de la entidad.

*En 2011 incluye la recompra de participaciones preferentes por acciones por valor de 718 millones de euros.

El día 7 de diciembre, el FROB comunicó la adjudicación de Banco CAM a Banco Sabadell. Esta transacción se ha basado en tres pilares: la concesión de un esquema de protección de activos, la inyección de efectivo y el soporte de liquidez. Esta transacción permite a Banco Sabadell situarse entre los principales grupos bancarios españoles, incrementando su cuota de mercado y equilibrando su presencia a nivel nacional.

Se trata de una operación transformacional que permite incrementar la cuota de mercado en créditos y depósitos y equilibra la franquicia doméstica.

La incorporación de Banco CAM al grupo constituye un nuevo reto para el equipo directivo de Banco Sabadell. La sólida experiencia acumulada en los procesos de integración de los bancos Natwest, Herrero, Atlántico, Urquijo y Guipuzcoano son la garantía de ejecución del proceso integrador.

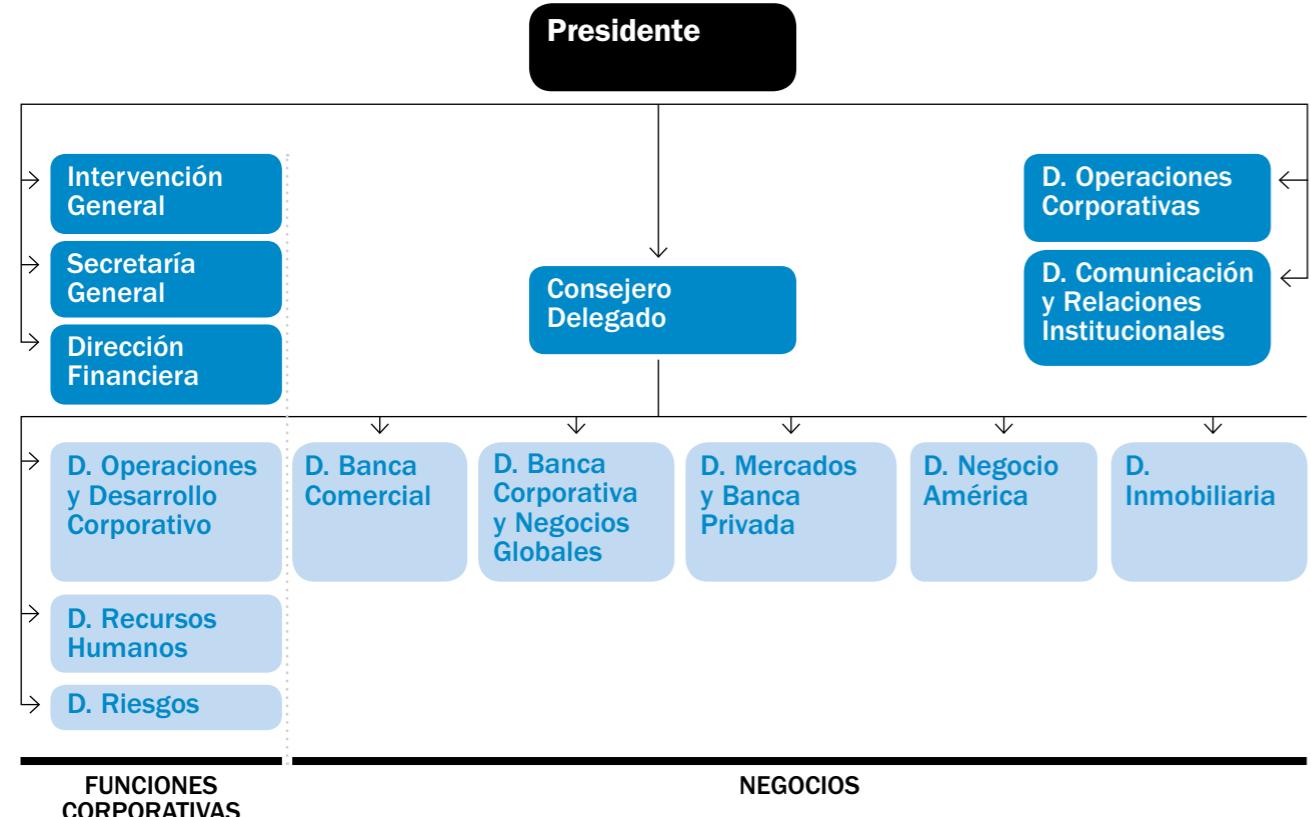
El plan director CREA 2011-2013 mantiene todas las ideas fundamentales de crecimiento, rentabilidad y eficiencia con las que se inició en 2011. Tras la adjudicación de la CAM, cobra más sentido y relevancia el reto de transformación de negocio y relanzamiento del modelo comercial del grupo.

“No conozco ningún caso en que sin esfuerzo se hayan conseguido grandes cosas; pero, en cualquier caso, sería una casualidad banal y sin emoción”

*Estrella Morente,
31 años, granaina, madre de dos hijos,
hija de Enrique Morente y Aurora
Carbonell. Cantaora flamenca.*



Estructura organizativa



Banco Sabadell obtiene los activos y pasivos de Lydian Private Bank, de Florida

En agosto de 2011, Banco Sabadell ha adquirido la práctica totalidad de los activos y ciertos pasivos de Lydian Private Bank, entidad con sede en Florida, en una operación de adjudicación llevada a cabo por la Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC).

Las 6 oficinas de Lydian Private Bank se suman a las 19 de Sabadell United Bank, con lo que la red de este último alcanza un total de 25 oficinas. La entidad refuerza así su posición en el estado de Florida, especialmente en la Costa Oeste –Tampa, Sarasota y Naples–, y se sitúa como séptimo banco local por volumen de depósitos.

Sabadell United Bank es el resultado de la adquisición de Mellon United Nacional Bank en el sur de Florida y de la integración de TransAtlantic Bank, adquirido en 2007.

Estrategia multimarca

Banco Guipuzcoano se refuerza con los valores del Sabadell y operará con la marca SabadellGuipuzcoano.

A partir de junio de 2011, Banco Guipuzcoano, adquirido por Banco Sabadell en noviembre de 2010, empezó a operar con la marca SabadellGuipuzcoano en el País Vasco, Navarra y La Rioja.

Dirección Inmobiliaria

Actualmente, como consecuencia de la coyuntura general y, en el caso de España, de la fuerte crisis que ha sufrido el sector inmobiliario, la gestión eficiente de la cartera de inmuebles se ha convertido en una actuación estratégica para el conjunto del sector financiero.

Banco Sabadell está desarrollando una intensa actividad inmobiliaria para dar liquidez a los activos inmobiliarios incorporados, contando con una política proactiva de comercialización, movilización y gestión de los activos inmobiliarios con el objetivo prioritario de una rápida desinversión. A través de [Solvía](#), sociedad constituida en 2008, se está centralizando la gestión de los activos inmobiliarios destinados a la venta.

Marcas

SabadellAtlántico

Banca Comercial y Banca de Empresas

Cobertura: toda España excepto Asturias y León

www.sabadellatlantico.com



Banco Herrero

Banca Comercial y Banca de Empresas

Cobertura: Asturias y León

www.bancoherrero.com



Banco Urquijo

Banca Privada

Cobertura: toda España

www.bancourquijo.com



Sabadell United Bank

Banca Comercial dedicada a servir las necesidades especiales de los negocios y profesionales

Cobertura: Florida (Estados Unidos)

www.sabadellunited.com



SabadellSolbank

Banca Comercial para particulares europeos residentes en zonas turísticas de España

Cobertura: zonas de la costa mediterránea e islas

www.solbank.com



ActivoBank

Banca de particulares activos en los mercados financieros a través de Internet

Cobertura: toda España

www.activobank.com



Banco Guipuzcoano

Banca Comercial

Cobertura: País Vasco, Navarra y La Rioja

www.sabadellguipuzcoano.com



Negocios

Banca Comercial

SabadellAtlántico

Banco Herrero

Solbank

ActivoBank

Banca Corporativa y Negocios Globales

Banca Corporativa

Financiación estructurada

Corporate Finance

Consumer Finance BS Fincom

BS Capital

Negocio Internacional

Mercados y Banca Privada

BS Banca Privada

Banco Urquijo

Inversiones, Producto y Análisis

Tesorería y Mercado de Capitales

Contratación y Custodia de Valores

BancaSeguros

BS América

Otros negocios

Solvia

BancSabadell d'Andorra

Presencia internacional



En 2011

Banco Sabadell ha reforzado su posición en el estado de Florida con la adquisición de los activos y ciertos pasivos de **Lydian Private Bank**, situándose como séptimo banco local por volumen de depósitos.

“El don más grande que se le ha dado al ser humano es la posibilidad de soñar con una vida mejor”

*Geraldine Chaplin,
67 años, hija del cineasta Charles Chaplin, madre de una hija, actriz desde hace 48 años. Ha trabajado en más de 100 películas.*



BANCO SABADELL Y SUS CLIENTES

66 PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE CONTRIBUYEN A LA SOSTENIBILIDAD

75 SERVICIOS FINANCIEROS ADAPTADOS AL CLIENTE

80 CERCANÍA E INNOVACIÓN

93 GESTIONAR QUEJAS Y RECLAMACIONES

PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE CONTRIBUYEN A LA SOSTENIBILIDAD

Banco Sabadell centra sus esfuerzos en innovar y desarrollar soluciones financieras responsables buscando satisfacer las necesidades de particulares y profesionales y contribuir al desarrollo sostenible. Como consecuencia de la actual coyuntura económica y atendiendo a la principal necesidad de las pymes y de los particulares, Banco Sabadell promueve el acceso al crédito y a la financiación y ha lanzado durante el ejercicio nuevos productos y servicios que facilitan la capacidad de ahorro pensando en el futuro.

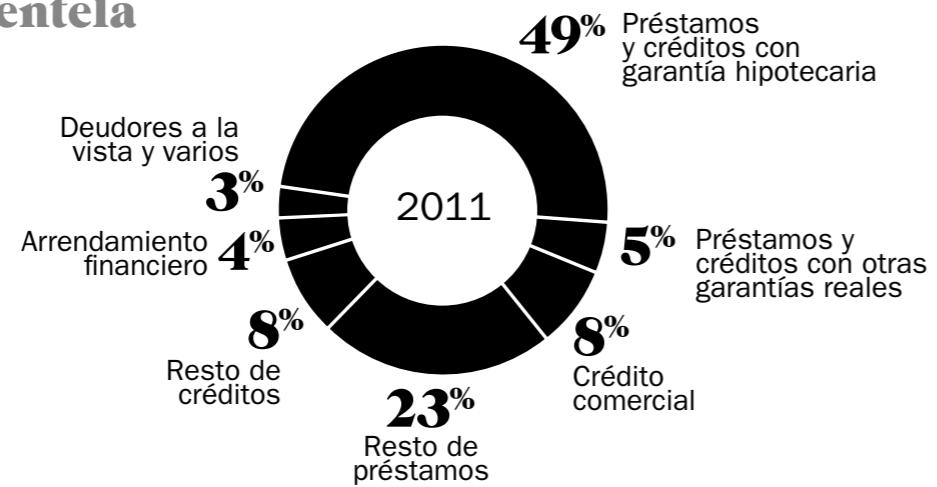
Acceso al crédito

En 2011, la inversión crediticia bruta de clientes sin incluir la adquisición temporal de activos se ha incrementado el 0,8%, situándose en 73.635.342 miles de euros.

En un contexto económico marcado por la crisis, Banco Sabadell ha sabido garantizar el acceso al crédito por parte de particulares y empresas con el objetivo de fomentar el desarrollo económico y de apoyar los proyectos personales y empresariales de sus clientes.

Crédito a la clientela

31.12.2011



Como respuesta al difícil momento que viven algunos de los clientes, Banco Sabadell ha establecido medidas para evitar que los clientes más afectados por la crisis se encuentren en riesgo de exclusión social.

En caso de impago del préstamo hipotecario, Banco Sabadell trata de buscar posibles soluciones con el cliente con el objetivo de ayudarle a afrontar dificultades transitorias y evitar la ejecución del préstamo hipotecario.

En primer lugar, se propone al cliente la reactivación del préstamo impagado mediante un plan de pagos adecuado a su situación o un acuerdo de refinanciación de la hipoteca con el establecimiento de períodos de carencia, modificación del tipo de interés o ampliación del plazo de amortización de las cuotas. También es posible estudiar la posibilidad de formalizar la dación de la vivienda como forma de cancelación de la deuda.

Iniciado el procedimiento de ejecución del préstamo hipotecario, se continúa con el estudio de las posibilidades del cliente para no llegar a la subasta de la finca o, en caso de producirse esta, se ofrece al cliente la posibilidad de alquilar la vivienda subastada o bien un alquiler en otras fincas del stock de esta entidad.

En última instancia, si se debe proceder a la toma de posesión de la finca adjudicada, Banco Sabadell procura que el deudor disponga del plazo suficiente para desalojar la finca, llegando a solicitar, si es necesario, una prórroga del plazo concedido inicialmente.

Todas estas medidas alternativas han permitido al banco no llevar a cabo ningún desahucio por la fuerza en 2010 y 2011.

Además, a fecha de publicación de la memoria de RSC, Banco Sabadell se ha adherido al Código de Buenas Prácticas Bancarias que permite, como última opción, la dación en pago a familias en paro, con viviendas por un valor de hasta 200.000 euros y que no pueden afrontar el pago de la hipoteca con el 60% de todos sus ingresos de aquellos clientes que lo soliciten y que acrediten debidamente pertenecer al umbral de exclusión.

Banco Sabadell lleva años ofreciendo sus servicios financieros a la pequeña y mediana empresa y por este motivo es reconocido a nivel español como entidad líder en el mercado de las pymes y empresas.

En 2011, la Comunidad de Madrid ha otorgado a Banco Sabadell el **premio a la mejor entidad financiera** por fomentar la financiación y modernización de las pequeñas y medianas empresas.

Banco Sabadell mantiene su apoyo a los empresarios madrileños y facilita 2.000 millones en financiación para pymes y autónomos

A principio de 2011, en el marco de su política de apoyo a las pequeñas y medianas empresas, Banco Sabadell ha puesto a disposición de las empresas y autónomos de la Cámara de Comercio de Madrid y la CEIM (Confederación Empresarial de Madrid-CEO) 2.000 millones de euros en condiciones preferentes. Asimismo, el banco, junto con la Cámara y la CEIM, se han comprometido a la creación de grupos de trabajo para participar en la formación sobre aspectos financieros para empresas y autónomos.

Atendiendo a la principal necesidad del tejido empresarial, Banco Sabadell fomenta la financiación suscribiendo las [líneas ICO](#) y las principales líneas de financiación subvencionadas de las comunidades autónomas. Además, Banco Sabadell tiene firmados convenios con la mayoría de las [sociedades de Garantía Recíproca \(SGR\)](#) que permite a empresas y pymes disponer de las garantías de estas sociedades para su financiación.

Banco Sabadell participa en el fomento empresarial y la reactivación de la economía española acudiendo frecuentemente a mesas redondas y sesiones organizadas por asociaciones empresariales y gremiales con el fin de dar a conocer la mejor financiación para cada sector dentro del ámbito de los convenios.

Banco Sabadell ha suscrito durante el 2011, entre otras, las siguientes líneas de financiación:

ICO Inversión Sostenible 2011: financiación de proyectos orientados a sectores con potencial de crecimiento a largo plazo, generadores de empleo y sostenibles desde el punto de vista económico, social y medioambiental.

ICO Inversión 2011: financiación en condiciones preferentes y subvencionadas de los proyectos de inversión que realicen dentro del territorio nacional los autónomos y las empresas.

ICO Liquidez 2011: financiación para dotar de capital circulante a los autónomos y empresas solventes y viables, que se enfrentan a una situación transitoria de restricción de crédito.

ICO Internacional 2011: financiación en condiciones preferentes y subvencionadas de los proyectos de inversión fuera del territorio nacional.

ICO Mejora Competitividad 2011: ofrece apoyo financiero a las empresas de diversos sectores para introducir la innovación en sus procesos de fabricación y para las nuevas inversiones.

En 2011 Banco Sabadell ocupa el **quinto lugar en el ranking ICO** con un cuota aproximada de 10,22% en el total de las líneas del Instituto y una disposición de fondos que suma 1.934 millones de euros.

“Esta cuota y el lugar que ocupamos en el ranking ICO muestran el interés del banco por estar al lado de las pymes para ofrecerles la financiación que necesitan para realizar sus inversiones”

*Francisco Díaz López,
Dirección de Empresas*

En 2011, Banco Sabadell y Avalis de Catalunya SGR han firmado un convenio de colaboración para facilitar el acceso a la financiación a los autónomos y a las pequeñas y medianas empresas de Cataluña.

El acuerdo establece una línea de financiación de 75 millones de euros por parte de Banco Sabadell, destinada a facilitar el crédito a los autónomos y a las pequeñas y medianas empresas. Avalis, en su condición de sociedad de garantía recíproca, los avalará ante la entidad financiera.

Banco Sabadell es una de las cuatro entidades financieras colaboradoras del **Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial (CDTI)** que canaliza las solicitudes de financiación y apoyo a los proyectos de I+D+i de empresas españolas en los ámbitos estatal e internacional. En 2011, la entidad ha suscrito las siguientes líneas de prefinanciación:

CDTI - Línea de prefinanciación

Línea especial para prefinanciar en condiciones preferentes la financiación que el CDTI haya aprobado conceder a los proyectos de I+D+i que previamente los clientes hayan gestionado directamente con dicho organismo.

CDTI - Línea Banca CDTI

Línea de financiación en condiciones preferentes para inversiones en activos productivos nuevos, destinados a la mejora y modernización del componente tecnológico de la empresa, que hayan sido aprobadas previamente por el CDTI.

Inversión socialmente responsable

En el actual escenario de crisis, Banco Sabadell ha mantenido sus productos de inversión responsable con la convicción de que es uno de los aspectos en los que el sector financiero debe mejorar. En 2010, el banco se adhirió en la categoría de propietario de activos a los Principios para la Inversión Responsable (PRI). Los principios para la Inversión Responsable (PRI) están promovidos por las Naciones Unidas e incluyen criterios ambientales, sociales y de buen gobierno en las políticas y prácticas de inversión. La entidad se ha adherido para uno de los fondos que comercializa, BanSabadell 25FP. Actualmente, la entidad también comercializa el [Plan de Pensiones Ético y Solidario](#), el seguro de ahorro con carácter solidario [BS Ahorro Futuro](#) y dos productos de inversión socialmente responsable (ISR).

Comisión cedida a ONG (euros)

| | 2011 | 2010 | 2009 |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Urquijo Cooperación SICAV | 63.241 | 56.004 | 52.630 |
| Urquijo Inversión Ética y Solidaria, FI | 22.544 | 13.110 | 42.314 |
| Plan de Pensiones Ético y Solidario | 53.007 | 13.609 | 12.005 |

El fondo **Urquijo Inversión Ética y Solidaria, FI** y la sociedad **Urquijo Cooperación SICAV** son dos productos de ISR que excluyen del universo de inversión a las empresas cuya actividad sea contraria a la protección de los derechos humanos, la justicia social y la conservación del medio ambiente y, a su vez, como criterio positivo en la selección de la inversión incorporan aquellas empresas representadas en el índice FTSE4GOOD. Ambos tienen un carácter solidario y ceden un porcentaje de las comisiones de gestión ingresadas a proyectos de desarrollo y humanitarios.

Urquijo Inversión Ética y Solidaria, FI

| | |
|--|--------------------------|
| Características de la inversión | Ética y solidaria |
| Patrimonio | 5.175.541 euros |
| Número de partícipes/accionistas | 152 |
| Comisión cedida a ONG en % sobre el patrimonio | 0,35% |

*Datos a 31.12.2011

22.543,88 euros

En 2011, el **importe de la donación a ONG** correspondiente al ejercicio de 2010 ha sido de **22.543,88 euros.**

ONG beneficiarias: Caritas Española y Manos Unidas.

Urquijo Cooperación SICAV

| | |
|--|--------------------------|
| Características de la inversión | Ética y solidaria |
| Patrimonio | 9.319.731 euros |
| Número de partícipes/accionistas | 166 |
| Supervisión de los criterios de selección de valores | Comisión de Ética |
| Comisión cedida en % sobre el patrimonio | 0,60% |

*Datos a 31.12.2011

63.241,28 euros

En 2011, la **donación a ONG** correspondiente al ejercicio de 2010 ha sido de **63.241,28 euros.**

ONG beneficiarias: Hijas de la Caridad, Médicos del Mundo, Asociación de Caridad de San Vicente de Paúl, Hermanas Franciscanas de la Purísima Concepción, Fundación Juan Bonal, Misioneras Cruzadas de la Iglesia, Hijas de la Cruz.

El **Plan de Pensiones Ético y Solidario** es un producto que Banco Sabadell lanzó conjuntamente con Intermón Oxfam y ESADE en 2003. Una comisión ética de seguimiento, formada por especialistas de ESADE y de Intermón Oxfam, se reúne para supervisar y validar los criterios éticos del plan y delimitar los valores aptos para la inversión en la cartera del fondo.

La entidad gestora de este producto, BanSabadell Pensiones, cede el 0,50% de la comisión de gestión a proyectos de desarrollo y ayuda humanitaria de Intermón Oxfam.

Plan de Pensiones Ético y Solidario

| | |
|--|---|
| Características de la inversión | Ética y solidaria |
| Patrimonio | 4.428.690 euros |
| Número de partícipes | 462 |
| Criterios de selección | Negativos y positivos |
| Supervisión de los criterios de selección de valores | Comisión de ética de seguimiento |
| Comisión cedida en % sobre la comisión de gestión | 0,50% |

*Datos a 31.12.2011

53.007 euros

En 2011, la **donación a Intermón Oxfam** ha sido de **53.007 euros.**

La entidad comercializa el seguro de ahorro solidario **BS Ahorro Futuro** desde 2008. Este seguro de ahorro acumula el capital para los más pequeños a una fecha acordada, para que puedan disfrutar en el futuro de unos estudios, una estancia en el extranjero, la compra del primer coche, la entrada de un piso, etc. BanSabadell Vida cede el 0,7% de los beneficios de BS Ahorro Futuro a Manos Unidas, que se destina a proyectos de protección y ayuda a la infancia.

SERVICIOS FINANCIEROS ADAPTADOS AL CLIENTE

Banco Sabadell ofrece a sus clientes un servicio bancario adaptado a sus necesidades, innovador y de calidad. La entidad se acerca cada vez más a los clientes, mejorando su oferta de servicios de banca a distancia y atendiendo cualquier consulta en las redes sociales.

BS Ahorro Futuro

| Características del seguro | solidario |
|---|------------------------|
| Número de seguros | 1.900 |
| Patrimonio | 4.382.432 euros |
| Comisión cedida en % sobre los beneficios | 0,70% |

*Datos a 31.12.2011

0,70%
de los beneficios

BanSabadell Vida cede el 0,7% de los beneficios de BS Ahorro Futuro a **Manos Unidas**, que lo destina a proyectos de protección y ayuda a la infancia.

Adicionalmente, el acuerdo de Banco Sabadell con Travel Club permite a los clientes que realicen compras con sus tarjetas de crédito sumar [puntos Travel Club](#) que pueden invertir, a su elección, en [programas solidarios](#) dirigidos a mejorar las condiciones educativas de miles de niños de las comunidades más necesitadas de América del Sur y África.

Para autónomos, comercios y microempresas

La entidad dispone de una oferta financiera amplia y especializada en dar respuestas a las necesidades del tejido empresarial, ya sean emprendedores que se inician en el negocio, pymes o grandes empresas.

[La Cuenta Expansión Negocios](#) es una solución ofrecida a autónomos, comercios y empresas para dar una respuesta completa a las necesidades que el día a día genera en la gestión de su negocio.

Desde el Canal Negocio, se puede acceder a una oferta de productos y servicios individualizados.

“Cuenta Expansión Negocios, pensada para que autónomos, comercios y pequeñas empresas se hagan grandes”

Diseñado especialmente para las pequeñas empresas, Banco Sabadell comercializa el pack [Microempresas](#) que integra, en condiciones exclusivas, productos y servicios financieros y no financieros.

El banco de las mejores empresas y el tuyo

Banco Sabadell no se conforma con ser el banco de las mejores empresas, también es el banco que se preocupa por ayudar al cliente particular a gestionar sus ahorros y sus finanzas.

Banco Sabadell busca la complicidad y permanencia del cliente, ofreciéndole un servicio de calidad y la proximidad de su gestor personal. La entidad tiene claro que puede aportar a los clientes particulares la misma exigencia y eficacia a la hora de gestionar su dinero que lleva años ofreciendo a las empresas. Para ello, en 2010 se lanzó la [Cuenta Expansión](#). Se trata de una cuenta nómina o pensión que gestiona el dinero de los clientes particulares sin ningún coste asociado: cero comisiones, tarjetas gratis, devolución del 3% de los recibos, todos los servicios multicanal y, lo más importante, un gestor personal que orienta las necesidades del cliente de un modo personalizado. Otro producto similar que la entidad ofrece a sus clientes es la [CuentaMÁS](#), en la que se integran todos los productos y [servicios no financieros](#) en una sola cuota.

Además, Banco Sabadell ofrece soluciones financieras específicas que llevan asociadas una oferta de productos financieros y no financieros adaptados a las necesidades de los segmentos: [pequeños, jóvenes y mayores](#). Banco Sabadell, además, tiene una marca propia para los extranjeros residentes en España que se distingue por su adaptación lingüística y su alto grado de atención especializada.

En 2011, Banco Sabadell ha creado el servicio [Finanzas Personales](#) pensado para ayudar a los clientes a organizar y a gestionar su economía doméstica. Todos los clientes que disponen del servicio gratuito de banca a distancia BS Online pueden acceder a esta aplicación, que agrupa por conceptos los gastos e ingresos de las cuentas a la vista y las tarjetas. Los clientes que conservan el servicio de correspondencia postal o no son usuarios del servicio de banca a distancia reciben mensualmente la versión impresa de su informe de finanzas personales. Este informe permite a los clientes llevar un mayor control de su economía doméstica y tener la información de su operativa financiera de forma fácil y resumida.

El primer paso para gestionar su dinero es saber **cómo y en qué lo gasta**



En 2011, Banco Sabadell ha puesto a disposición de sus clientes un nuevo servicio para organizar y gestionar su economía doméstica.

Con Finanzas Personales podrá consultar toda la información acerca de cuánto y en qué ha gastado su dinero, lo que le permitirá gestionar sus gastos y hacer previsiones con mayor antelación.

El cliente también puede personalizar los resultados según sus preferencias seleccionando solo determinadas cuentas o tarjetas y el período que interese. Además, tiene la opción de descargar los resultados en su ordenador para su posterior análisis.

Planes Personalizados de Futuro

En 2011, Banco Sabadell ha lanzado la campaña [“Conversaciones sobre el futuro”](#), donde un grupo de personalidades célebres procedentes de diferentes ámbitos (Estrella Morente y Luis Rojas Marcos, Loquillo e Inocencio Arias, Luz Casal y Geraldine Chaplin, Pep Guardiola y Fernando Trueba y José Corbacho y Oriol Bohigas) conversan sobre su particular visión del futuro y sobre la mejor forma de afrontar los retos del futuro.

La clave es gestionar a largo plazo los ahorros para alcanzar el objetivo de futuro que cada uno podamos tener. Por eso Banco Sabadell ha lanzado esta campaña y busca generar en el consumidor y en el cliente una reflexión sobre su capacidad de ahorro y sobre su futuro tras la jubilación. La entidad ha mejorado su oferta de [planes de pensiones](#) y ha puesto a disposición de clientes y consumidores un [simulador de planificación de ahorro](#). Con este simulador pueden calcular cuánto pueden ahorrar para mantener su nivel de vida en el futuro.

**“El don más grande
que se le ha dado al ser
humano es la posibilidad
de soñar con una vida
mejor”**

Geraldine Chaplin,
67 años, hija del cineasta Charles
Chaplin, madre de una hija, actriz
desde hace 48 años. Ha trabajado
en más de 100 películas.



**Anticipese
a su
futuro**

**El banco que se
preocupa por el futuro.
Cómo tener presente
el mañana.**

CERCANÍA E INNOVACIÓN

En relación con los clientes, Banco Sabadell ha desarrollado en 2011 dos grandes ejes de transformación empresarial.

Por un lado, la entidad está incorporando la perspectiva del cliente en el desarrollo de servicios y soluciones financieras mediante las plataformas de redes sociales. Por otro lado, el banco sigue trabajando para ofrecer un servicio bancario innovador, en el que el cliente pueda utilizar el canal que prefiera en cada momento para relacionarse con el banco.

Con una red de 1.382 oficinas, 1.612 cajeros automáticos y un equipo de gestores siempre a disposición del cliente, Banco Sabadell ha conseguido implantar un modelo de negocio cercano a las personas. Banco Sabadell se esfuerza en proporcionar el máximo nivel de accesibilidad a todos los usuarios tanto a nivel físico como virtual. Todas las nuevas instalaciones del grupo y los locales bajo reforma integral se proyectan atendiendo a las actuales normas de accesibilidad y disponen de acceso adaptado a personas discapacitadas.

“El tiempo nos ha demostrado que en un sector como el nuestro, en el que la confianza del cliente es un factor clave, la oficina bancaria es un ‘símbolo físico’ que precisamente transmite confianza y del que no se puede prescindir”

*Miguel Montes,
Director General*

**1.179
cajeros de última
generación**

Siguiendo con el plan de renovación de cajeros iniciado en 2009, durante el ejercicio **se han renovado 187 y se han actualizado otros 234**. La nueva red de autoservicio cuenta, a cierre de 2011, con **1.179 cajeros de última generación** que presentan ventajas ergonómicas y de usabilidad (pantalla táctil de gran tamaño, conexión a auriculares y mayor rapidez operativa).

Juntos por...

Banco Sabadell lleva a cabo desde 2010 una innovadora serie de acciones de promoción focalizadas en los municipios. La iniciativa específica y exclusiva para cada ciudad busca destacar el compromiso y la implicación de la entidad con los ciudadanos, las empresas, la cultura y las instituciones de las poblaciones, en las que el banco actúa de forma intensiva.

Distribución de oficinas por comunidades autónomas en 2011

1.339 oficinas en España



Comunidad autónoma

| | | | |
|--------------------|------------|-------------|------------|
| Andalucía | 121 | Extremadura | 3 |
| Aragón | 26 | Galicia | 29 |
| Asturias | 147 | La Rioja | 9 |
| Baleares | 38 | Madrid | 174 |
| Canarias | 27 | Murcia | 22 |
| Cantabria | 5 | Navarra | 23 |
| Castilla-La Mancha | 19 | País Vasco | 119 |
| Castilla y León | 60 | Valencia | 116 |
| Cataluña | 401 | | |

El proceso de transformación comercial está anclado en el elemento de identidad del grupo: [la calidad de servicio](#). Banco Sabadell es la entidad referente en el mercado español en calidad del servicio y en nivel de satisfacción de sus clientes, tanto empresas como particulares. Periódicamente se despliegan procesos en toda la organización que, incorporados en el desarrollo habitual del negocio, garantizan la excelencia en el servicio y la satisfacción del cliente.

Calidad de servicio

Valoración de la calidad en la red de oficinas (escala del 1 al 7)



Ranking de calidad objetiva en redes comerciales bancarias

(escala del 0 a 10) / Fuente Informe Equos



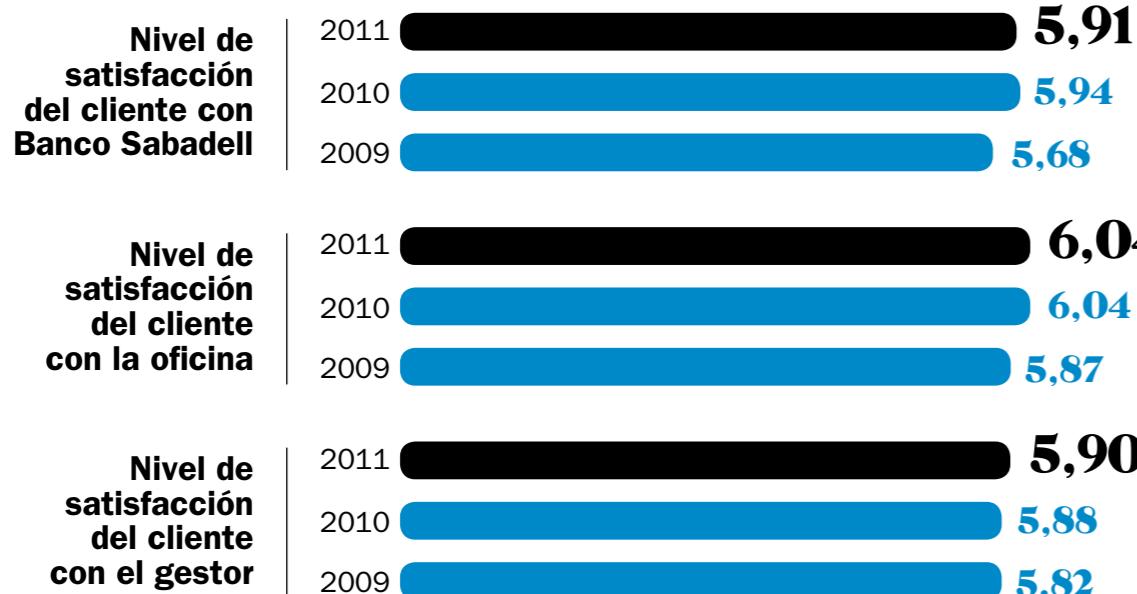
⁽¹⁾ Este dato se ha visto afectado por la incorporación de Banco Guipuzcoano en el grupo Banco Sabadell. Actualmente, tras el despliegue de una serie de acciones de integración operativa, se está trabajando para adecuar los estándares de calidad en el servicio.

⁽²⁾ En la edición 2010 del informe Equos se han incorporado modificaciones en el cálculo de los indicadores y recálculos en los datos de las ediciones anteriores.

Satisfacción del cliente

Niveles de satisfacción de los clientes con Banco Sabadell

(escala del 1 a 7) / Fuente STIGA



Nivel de satisfacción del cliente particular

(escala del 0 a 10) / Fuente FRS INMARK



Nivel de satisfacción del cliente empresa

(escala del 0 a 10) / Fuente FRS INMARK



7,92
satisfacción

El **nivel de satisfacción** del cliente particular con Banco Sabadell es del 7,92 en una escala del 0 a 10.

Grupo Banco Sabadell: un referente de confianza y calidad entre las entidades financieras del país, según FRS-Inmark

Trabajar con calidad y enfocados al cliente crea satisfacción y una imagen de confianza en el mercado. En el entorno actual, la entidad ha sido capaz de mantener un buen nivel de confianza e intensificar la relación con los clientes.

Oficina directa

En un entorno en el que cada vez se hace más necesario operar y realizar consultas fuera de los horarios de oficina, Banco Sabadell se acerca más al cliente, con su oferta de servicios de banca a distancia y le acompaña también en las redes sociales.

En 2011, se han integrado y conectado todos los canales de atención a clientes en la Oficina directa. Se trata de un servicio 24 horas, para todas las marcas del grupo a través del canal de atención que el cliente escoge: teléfono, correo electrónico o redes sociales (Twitter, Facebook y Google+). Actualmente, el equipo de gestores de la Oficina Directa del banco gestiona de persona a persona todas las consultas y peticiones recibidas.



**Esto no es
banca a
distancia, es
llevar tu banco
contigo.**

La manera más fácil, cómoda y rápida de gestionar su operativa diaria

Ya sea con un ordenador conectado a Internet, desde su móvil, llamando por teléfono o también desde cualquiera de los cajeros automáticos de la entidad, el cliente puede hacer la mayor parte de su operativa financiera sin acudir a la oficina. Siempre con total seguridad y confidencialidad y desde cualquier lugar del mundo y a cualquier hora.

Banco Sabadell dispone del servicio web [BS Online](#) y del servicio [BS Móvil](#) con aplicaciones nativas para terminales telefónicos y tablets (iPhone / iPad, Android, BlackBerry y Windows Phone). El cliente puede consultar saldos y movimientos de cuentas, [localizar cajeros](#), [ordenar transferencias y traspasos](#), comprar y vender valores y realizar operativa de tarjetas. En 2011 se ha incrementado en más de un 150% el número de clientes que usan BS Móvil.

En cuanto a seguridad, actualmente los sitios web del grupo están reforzados con certificados SSL con EV (Extended Validation), los correos electrónicos emitidos por la entidad disponen de firma electrónica certificada Verisign y los clientes cuentan con una serie de elementos de seguridad y protección en su operativa de banca a distancia:

- Código de acceso personal y tarjeta privada de claves.
- Servicio de alertas de seguridad en el móvil.
- [Servicio de protección de tarjetas](#) y segunda clave de firma vía SMS.
- [Consejos y recomendaciones de seguridad](#).
- Servicio 902 323 000 de atención 24 x 7 telefónica especializada.

Tutorial BS Online

En 2011, Banco Sabadell ha puesto a disposición de los clientes un tutorial del servicio de banca a distancia, para que a los clientes les sea más fácil, cómodo y rápido conocer BS Online y hacer las operaciones y consultas más habituales.

“Con este tutorial, puedes conocer los aspectos básicos de la operativa de cuentas, transferencias, valores, tarjetas, gestión de productos y finanzas personales”

Primeros en servicios a distancia

Primera entidad que dispone de una aplicación nativa para Windows Phone

Primera entidad financiera con aplicación IPad

El banco también es la primera entidad en facilitar acceso a las redes sociales desde sus aplicaciones nativas con acceso a canal youtube de la entidad, así como sus espacios en Twitter y Facebook.

Banco Sabadell es la primera entidad en Europa que dispone del servicio de ingreso de cheques y pagarés en la banca móvil: Instant Check

En 2011 se ha lanzado el Instant check, un servicio que permite el ingreso de cheques mediante la captura de una imagen del cheque con la cámara de teléfono móvil, sin necesidad de desplazarse a la oficina. Este servicio está disponible para diferentes plataformas de telefonía móvil.

49%

El **49%** de los clientes usan activamente la **banca a distancia**.

18,9%

El **18,9%** de los clientes usan activamente **BS Móvil**.

46,9%
e-mail

Porcentaje de clientes con **correspondencia electrónica**.

6,16/7
satisfacción

Nivel de satisfacción del cliente con **BS Online** (escala del 1 a 7).

Un nuevo modelo de relación con los clientes

La utilización de las redes sociales por parte de la entidad se centra en dar un servicio de excelencia y en romper barreras en la relación con el cliente. Actualmente, los clientes pueden formular preguntas, generar diálogo o proponer sugerencias mediante la publicación de una idea en el portal de sugerencias, el envío de un tweet, un correo electrónico o una llamada a la oficina directa.

“Las dinámicas que se establecen entre entidades financieras y usuarios cuando se opera con un portal o cuando se utilizan las redes sociales son muy distintas. Así, cuando un usuario está operando en el portal de un banco, está interactuando con un ordenador. En cambio, cuando se envía una pregunta o se hace un comentario a través de una red social, detrás hay una persona; la diferencia es muy importante”

Banco Sabadell se sitúa como una de las empresas pioneras en la utilización de redes sociales como canal de servicio a clientes. Actualmente, la entidad dispone de un [servicio de atención al cliente en Twitter](#), [Facebook](#) y [Google+](#) activo las 24 horas todos los días de la semana y espacios propios en redes como [Facebook](#), [FlickR](#) o [Youtube](#).

**El equipo que está a tu disposición,
en Twitter y en Facebook,
las 24 horas todos los días.**

**«Me llena llegar al final del día y sentirme
contenta de ayudar a la gente
y ver que realizamos un gran trabajo»**

Mari Carmen Muñoz (^MC)

**«Me encanta tratar con las personas a través
de estos canales y solucionar sus dudas.
Cuando ayudas a alguien a resolver algo,
siempre es más lo que recibes que lo que das»**

Patricia Cardiel (^PC)

**«Me encanta la flexibilidad que permiten
las redes sociales y poder interactuar con
nuestros clientes allí donde estén»**

Angélica Aldazabal (^AA)

Iniciamos nuestra participación en Google+

En 2011, Banco Sabadell ha abierto una página en Google+. Con este nuevo canal, Banco Sabadell complementa los espacios sociales públicos en los que desarrolla su modelo de presencia: Facebook, Blog corporativo, Twitter, Sala de Prensa, Youtube, Flickr, Uservoice y Slideshare. El servicio de atención en Google+, al igual que en el resto de canales, es un servicio 24x7.

La cuenta de @BancoSabadell ha sido verificada por Twitter.com

Para las entidades financieras y sus clientes, es muy importante poder asegurar la identidad de unos y otros en sus relaciones digitales.

Twitter certifica desde hace tiempo la identidad de personajes famosos, políticos y demás celebridades, pero ha sido solo recientemente cuando ha iniciado la verificación de identidades de empresas.

Banco Sabadell es la primera entidad financiera española que ha sido verificada por el equipo de Twitter y luce ya el distintivo de “verified account” en @BancoSabadell, ofreciendo de esta forma absoluta confianza a todas aquellas personas que diariamente se relacionan con el banco a través del servicio de atención en esta red social.

Banco Sabadell dispone de la plataforma feedback.banksabadell.com y de una sección de sugerencias en Faceboock, lo que permite a los clientes formular comentarios, sugerencias e ideas y alternativas respecto a los productos y servicios de la entidad.

**2.100
votaciones**

Desde su puesta en marcha, ya se han recibido más de **150 ideas y cerca de 2.100 votaciones**.

Banco Sabadell, en el “top 30” mundial de Twitter

[Banco Sabadell, mejor banco español en Twitter](#) según el estudio de mercado realizado por la consultora independientes IZO.

14.274 seguidores

14.274 seguidores en Twitter y Facebook
(31.12.2011).

«Muy buen servicio al cliente vía Twitter de [@BancoSabadell](#). Y muy buena su app para Iphone/android. #recomendar.»

@e_parama

«[@BancoSabadell](#) Sois fantásticos ^PC! Es como tener el banco en casa pero atendido por un colega! Un 10!»

@MrArthurs

«#FF Para [@BancoSabadell](#) por su proactividad en redes sociales! :)»

@delazar

«Excelente gestión de [@BancoSabadell](#) de mi incidencia. Respuesta inmediata *online* y cerrando el círculo con la oficina. Así se fideliza!! ;-)»

@PedroAOlivares

GESTIONAR QUEJAS Y RECLAMACIONES

Todos los clientes y usuarios del grupo pueden dirigirse al [Servicio de Atención al Cliente \(SAC\)](#) en caso de tener una queja o reclamación no resuelta a través de la relación habitual con la oficina.

Tras la integración de Banco Guipuzcoano en el grupo, se ha mantenido su propio Servicio de Atención al Cliente y su propio Defensor del Cliente.

El SAC (tanto el de Banco Guipuzcoano como el de Banco Sabadell) es un servicio independiente de las líneas comerciales y operativas del grupo y su funcionamiento se rige por el [Reglamento para la defensa de los clientes y usuarios del grupo Banco Sabadell](#) y el [Reglamento para la atención y defensa del cliente de Banco Guipuzcoano](#). Los clientes pueden presentar las quejas o reclamaciones, dirigidas al SAC o al Defensor del Cliente, tanto en el domicilio social de cualquiera de las entidades del grupo como en cualquier oficina, mediante el formulario de contacto que se encuentra disponible en las oficinas y en las páginas web del grupo o mediante cualquier otro soporte que garantice la identidad del reclamante.

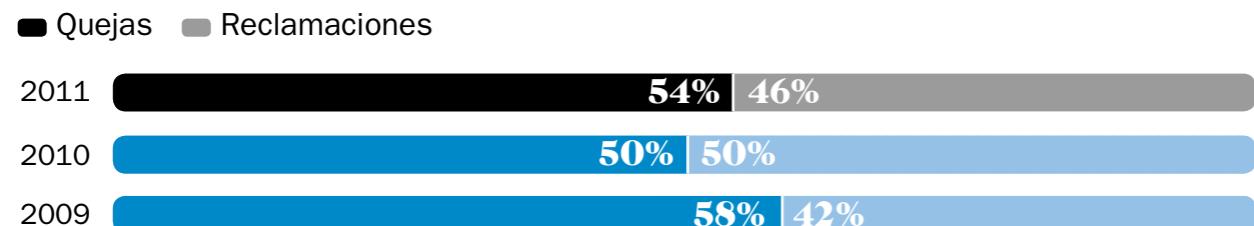
La figura del **Defensor del Cliente** tiene competencia para resolver las reclamaciones que le planteen los clientes y usuarios del grupo Banco Sabadell, tanto en primera como en segunda instancia. Todas las resoluciones de ambos servicios son de obligado cumplimiento para todas las unidades del banco.

Quejas y reclamaciones gestionadas



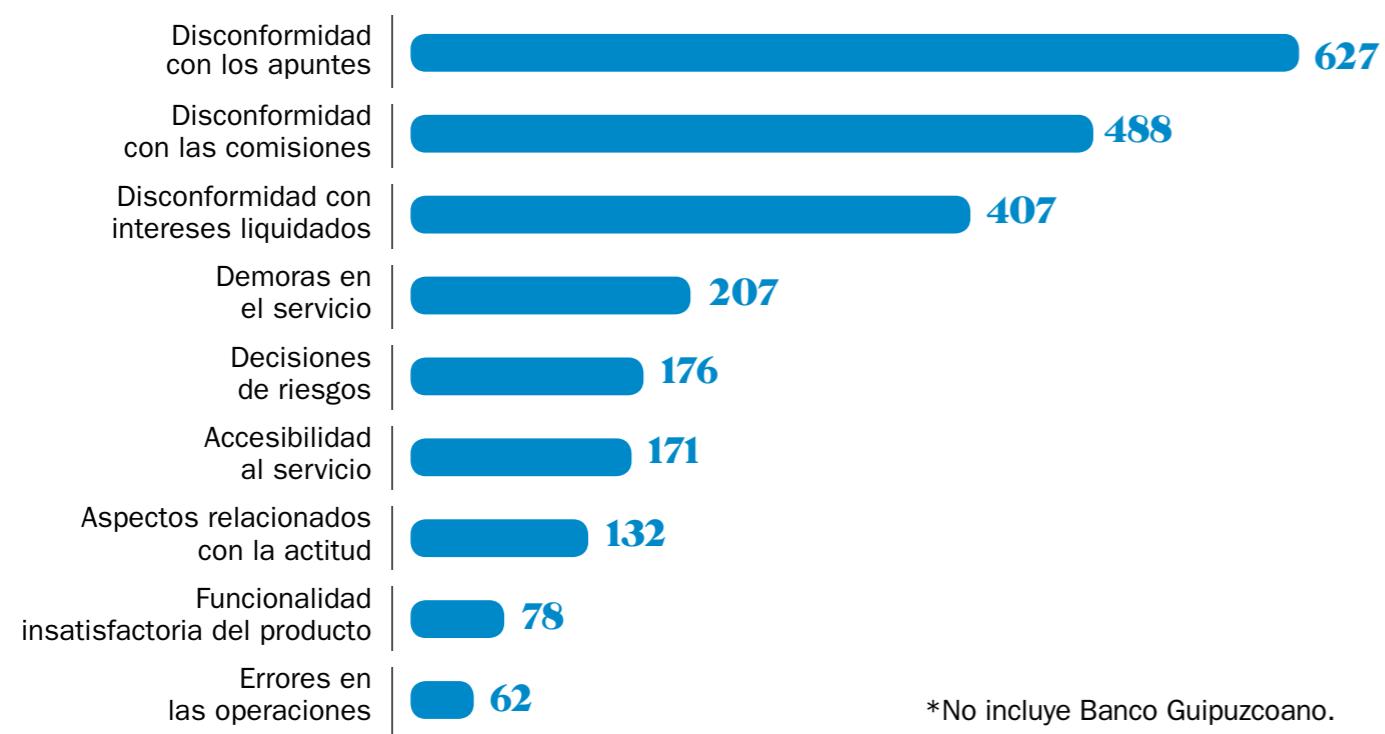
*El dato de 2011 comprende las 448 reclamaciones gestionadas por el SAC de Banco Guipuzcoano. Las reclamaciones recibidas durante este ejercicio han sufrido un incremento respecto a 2010 al haberse incrementado la base de oficinas y de clientes.

Distribución de quejas y reclamaciones



*No incluye Banco Guipuzcoano.

Principales motivos de queja o reclamación



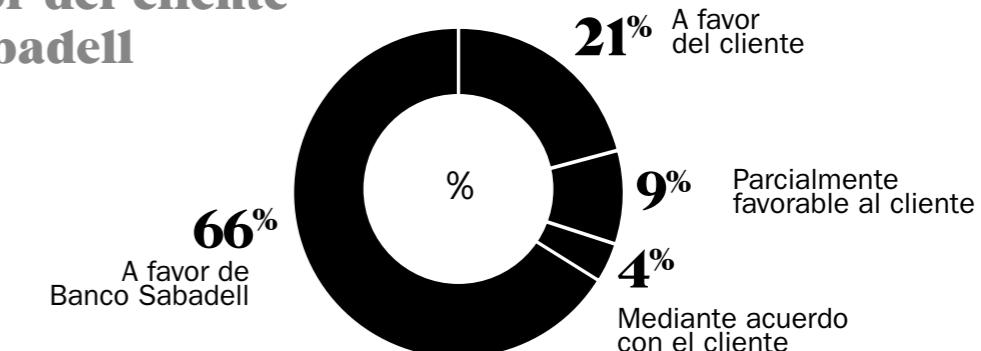
*No incluye Banco Guipuzcoano.

Principales productos/servicios que han sido motivo de queja o reclamación



*No incluye Banco Guipuzcoano.

Resoluciones del SAC y del defensor del cliente de Banco Sabadell



*No incluye Banco Guipuzcoano.

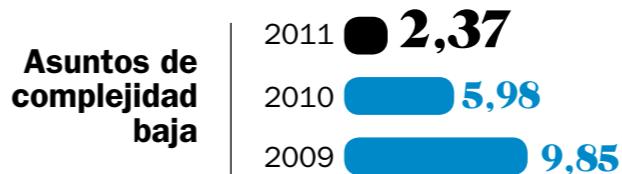


«Está muy bien ser optimista con la condición de continuar siendo crítico»

Oriol Bohigas,
86 años, fundador de MBM Arquitectes,
Medalla de Oro de la Arquitectura
del Consejo Superior del Colegio de
Arquitectos de España, 60 años dedicado
a hacer de Barcelona una ciudad mejor

La rapidez en la respuesta es para la entidad un factor básico en la atención al cliente. Por ello, ante los sesenta días de plazo máximo de respuesta que prevé la normativa, el tiempo medio de respuesta de Banco Sabadell a los asuntos planteados por los clientes en 2011 es el siguiente:

Tiempos medios de respuesta (número de días)



*No incluye Banco Guipuzcoano.

Con el objetivo de mejorar la relación con los clientes, el Defensor del Cliente presenta recomendaciones y propuestas para favorecer las buenas prácticas bancarias y las relaciones de confianza que deben existir entre la entidad y sus clientes. Además, anualmente se remite al Consejo de Administración el informe anual del servicio, que incluye un apartado de buenas prácticas bancarias y otro de recomendaciones para empleados y responsables del banco, con objeto de mejorar la atención al cliente.

Debemos destacar que en el ejercicio de 2011 la entidad ha optimizado la gestión de las reclamaciones y quejas de clientes, implantando una serie de medidas enfocadas a la agilización del proceso de gestión y resolución de asuntos. El resultado de dicha optimización se ha visto reflejado en la **disminución de los tiempos medios de respuesta a las reclamaciones de complejidad baja y alta.**

“Nunca hay que perder la ilusión, el sentido del humor y las ganas de aprender porque al final la experiencia es eso, ¿no? Quizá quedarte con lo mejor de cada etapa para poderlo incorporar a tu día a día”

*José Corbacho,
46 años, actor, director, guionista y
humorista, Goya al mejor director Novel,
especialista en trajes imposibles.*



BANCO SABADELL Y SUS EMPLEADOS

100 DESARROLLO DE LA
CARRERA PROFESIONAL

117 LIBERTAD DE ASOCIACIÓN
Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA

119 IGUALDAD, CONCILIACIÓN E
INTEGRACIÓN

122 PROTECCIÓN Y BIENESTAR

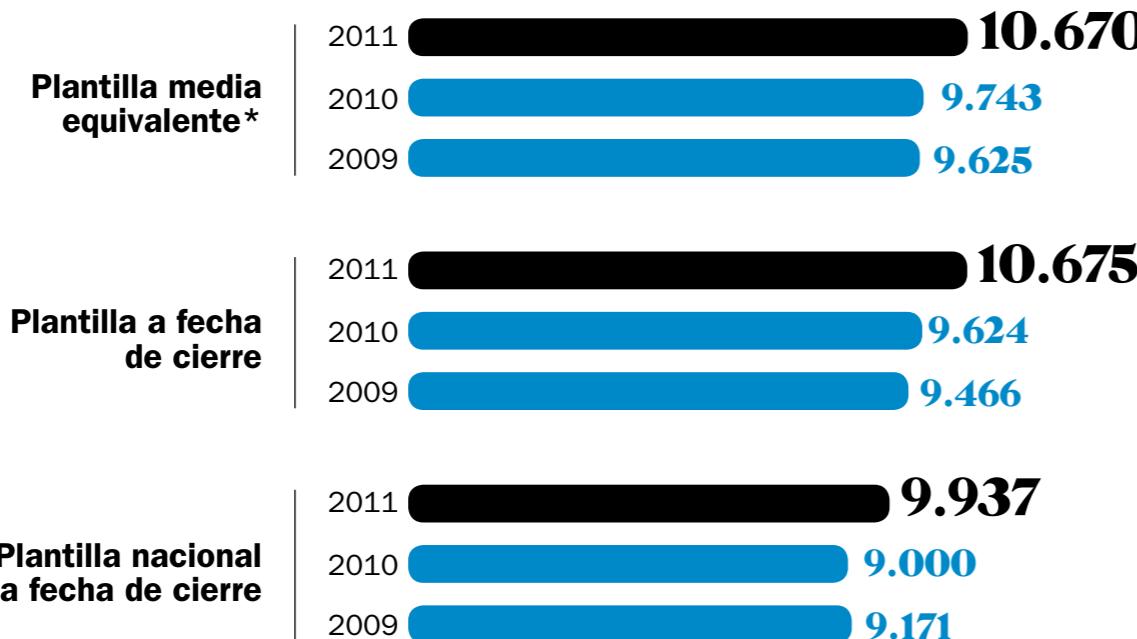
126 PARTICIPACIÓN DE
LOS EMPLEADOS

DESARROLLO DE LA CARRERA PROFESIONAL

Son cada uno de los empleados que forman la entidad los que con su actitud innovadora y compromiso están transformando Banco Sabadell, impulsando el crecimiento y la sostenibilidad del negocio. “Tú CREAs el banco que queremos ser” es un reto exigente y motivador que la entidad ha lanzado a sus empleados para el período 2011-2013. Toda la organización trabaja en un plan de transformación empresarial que requiere creatividad, innovación y liderazgo.

“Solo con tu implicación y la de todos los que formamos parte de Banco Sabadell será posible conseguirlo”

Número de empleados



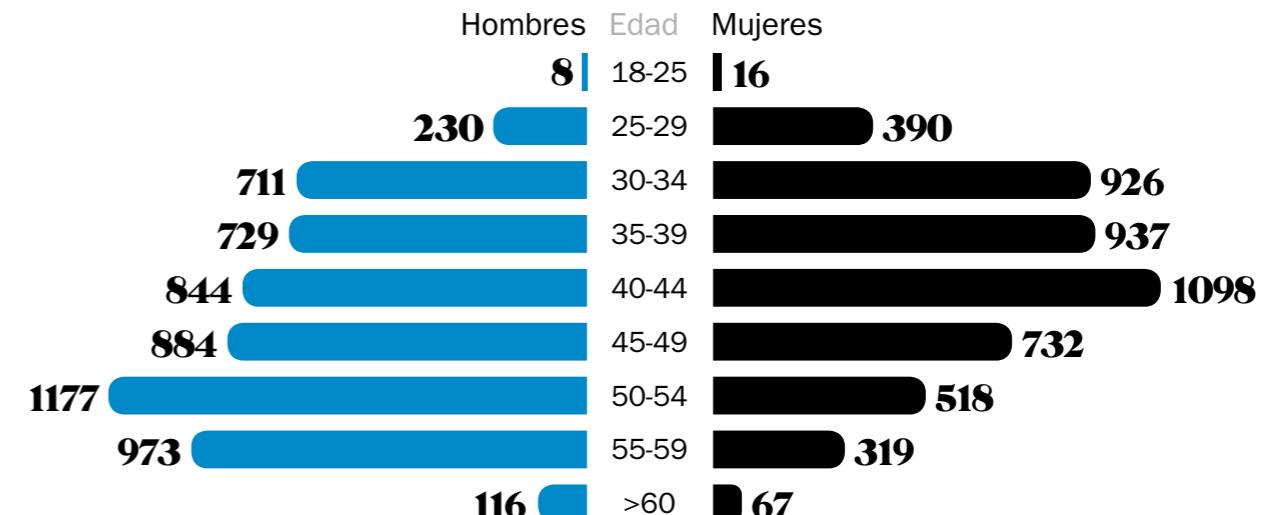
* Calculado sumando el número del personal al cierre de cada mes.

“Tú creas el cambio desde el principio”

Distribución de la plantilla por género



Distribución de la plantilla por edades

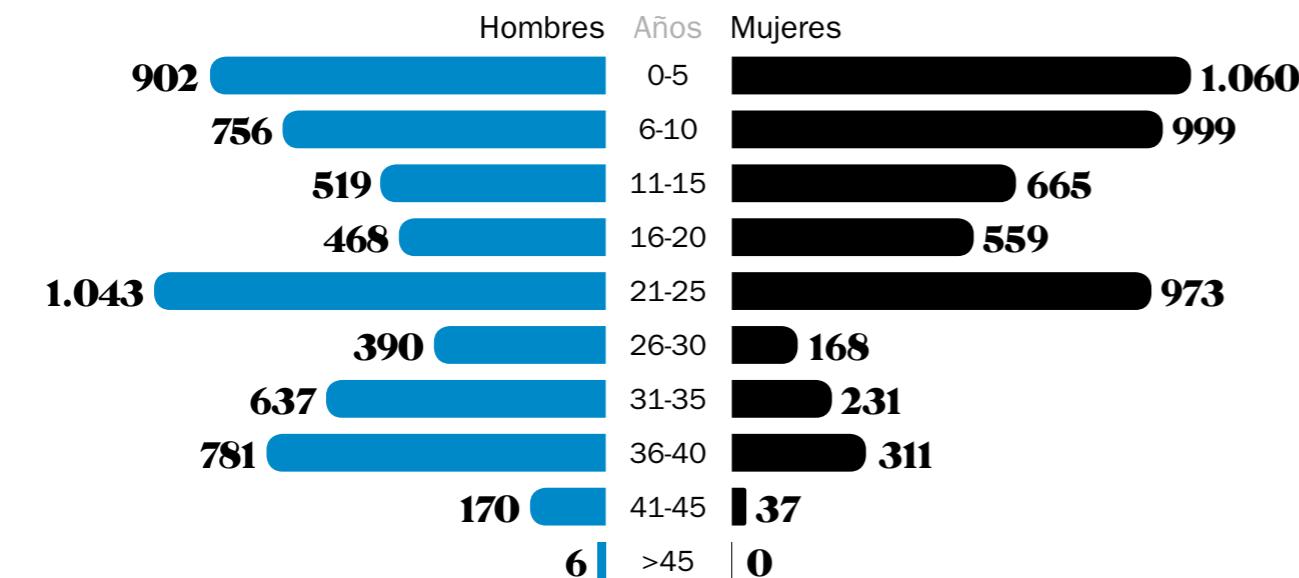


* Alcance: plantilla grupo a fecha de cierre 31.12.

5.672
hombres

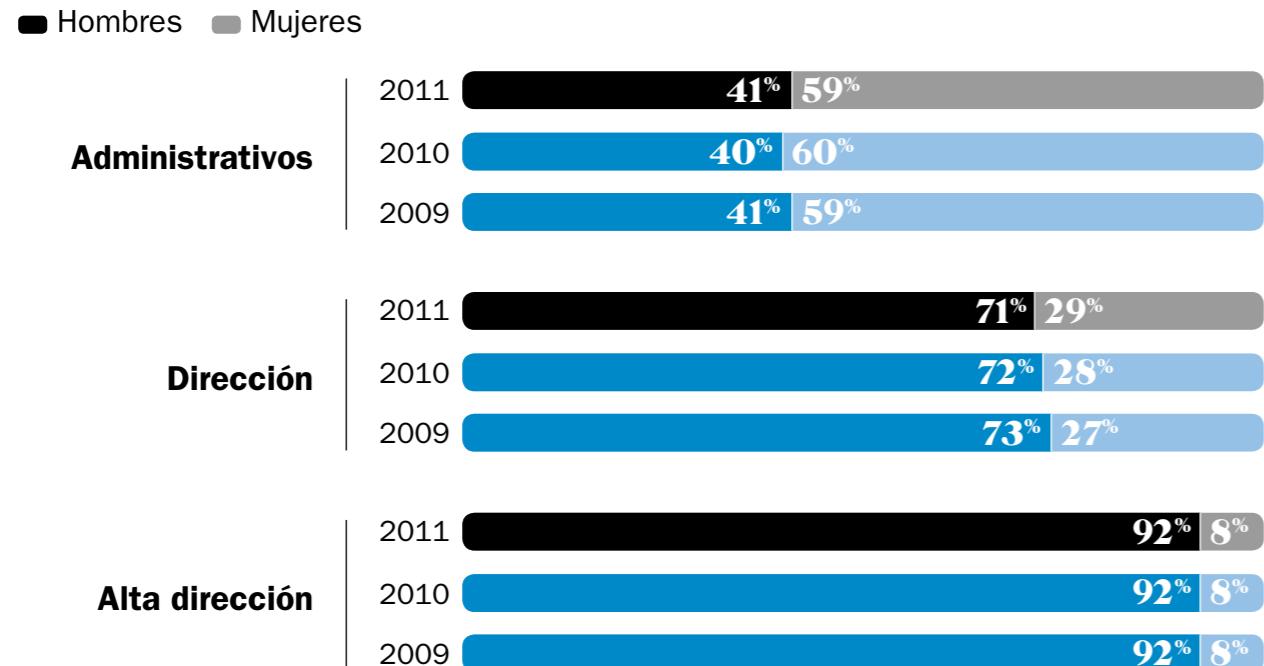
5.003
mujeres

Distribución de la plantilla por antigüedad



*Alcance: plantilla grupo a fecha de cierre 31.12

Distribución por categoría laboral



Alcance: plantilla grupo a fecha de cierre 31.12.

Datos de rotación de personal

| Descripción | Hombres | Mujeres |
|--------------------------------|------------|-----------|
| Despidos | 0,22% | 0,07% |
| Finalización de contrato | 0,11% | 0,08% |
| Prejubilaciones y jubilaciones | 0,49% | 0,14% |
| Bajas voluntarias | 0,29% | 0,18% |
| Bajas totales | 119 | 50 |

*Los datos están calculados sobre la plantilla media del grupo

Distribución de plantilla por comunidades autónomas

| COMUNIDAD | Hombres | Mujeres |
|--------------------|-------------|-------------|
| Andalucía | 428 | 252 |
| Aragón | 95 | 41 |
| Asturias | 469 | 273 |
| Baleares | 78 | 100 |
| Canarias | 70 | 80 |
| Cantabria | 24 | 10 |
| Castilla y León | 161 | 102 |
| Castilla-la Mancha | 41 | 35 |
| Cataluña | 2180 | 2193 |
| Extremadura | 16 | 1 |
| Galicia | 89 | 60 |
| La Rioja | 32 | 11 |
| Madrid | 815 | 617 |
| Murcia | 60 | 44 |
| Navarra | 51 | 32 |
| País Vasco | 427 | 279 |
| Valencia | 367 | 404 |
| Total | 5403 | 4534 |



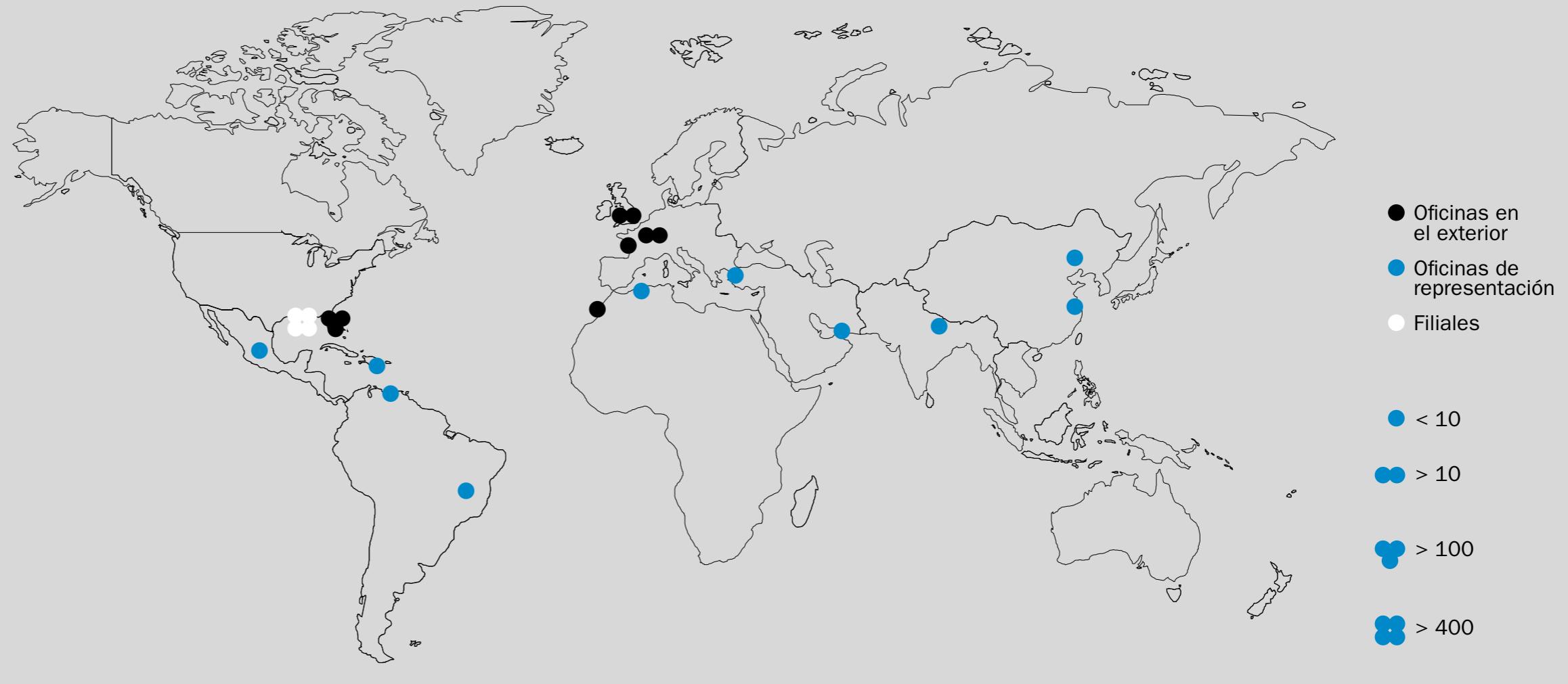
9.937
Total plantilla
nacional

Alcance: plantilla nacional a fecha de cierre 31.12.

Distribución de la plantilla en la red internacional

738
empleados en la
red internacional

36%
hombres **64%**
mujeres



Número de empleados en el exterior

La contratación y selección de personal para la red exterior se realiza mayoritariamente con personal local, siempre según la legislación vigente en cada país

| Oficinas en el exterior | 2011 | 2010 | 2009 |
|--------------------------------------|------------|------------|------------|
| Hendaya ¹ | 3 | - | - |
| Londres | 19 | 19 | 19 |
| París | 15 | 15 | 15 |
| Miami | 115 | 116 | 110 |
| Casablanca | 10 | 9 | 8 |
| Total oficinas en el exterior | 162 | 159 | 152 |

| Filiales | 2011 | 2010 | 2009 |
|-----------------------------------|------|------|------|
| Sabadell United Bank ² | 537 | 424 | 105 |

¹ La sucursal de Hendaya procede de la adquisición del Banco Guipuzcoano, que se ha integrado a Banco Sabadell en 2011.
² En 2011, se ha incrementado la plantilla del Sabadell United Bank con la adquisición del Lydian Bank.

| Oficinas de representación | 2011 | 2010 | 2009 |
|---|------------|------------|------------|
| Argel | 3 | 2 | 3 |
| Caracas | 4 | 4 | 4 |
| Dubai | 3 | 3 | 3 |
| Estambul | 3 | 3 | 3 |
| México DF | 4 | 4 | 4 |
| Nueva Delhi | 4 | 4 | 4 |
| Pekín | 3 | 3 | 3 |
| Santiago de Chile | 0 | 2 | 2 |
| Santo Domingo | 3 | 2 | - |
| São Paulo | 2 | 2 | 2 |
| Shangai | 2 | 3 | 2 |
| Otros | 8 | 9 | 8 |
| Total oficinas de representación | 39 | 41 | 38 |
| TOTAL OFICINAS | 738 | 624 | 295 |

Gestión del liderazgo

Banco Sabadell ha trabajado con los principales ejecutivos y directivos de la organización para fortalecer su capacidad de liderazgo, ya que son ellos los encargados de transmitir a toda la organización la necesidad de cambio y dirigir la transformación empresarial del grupo. En 2010, la entidad configuró el modelo de gestión directiva y creó el **Comité de Valoración Directiva** formado por el Presidente, el Consejero Delegado, el Interventor General, el director de Operaciones y Desarrollo Corporativo y el director de Recursos Humanos que establece las políticas que rigen la gestión de los principales directivos de la entidad, así como su composición.

Asimismo se ha constituido una **unidad de Gestión de Directivos**, orientada a formar, desarrollar y gestionar al colectivo de directivos de acuerdo con su responsabilidad y necesidades.

En 2011, 159 de los 300 principales directivos de la entidad que forman parte del programa de desarrollo corporativo han realizado la evaluación psicométrica y se han sometido a un proceso de evaluación 360º que incorpora las valoraciones de responsables directos, colaterales y colaboradores.

También han asistido a unas jornadas específicas de liderazgo estratégico con el objetivo de fomentar la capacidad de liderazgo y de gestión de equipos de los directivos.

El próximo año está previsto ampliar la evaluación psicométrica y la evaluación 360º a todo el colectivo de los 300 principales directivos.

Programa corporativo de acceso a la función de gestión de equipos

En 2011 se ha lanzado el programa corporativo de management, dirigido a futuros responsables de departamentos y nuevos directores de Centro Corporativo con personas a su cargo. El programa tiene por objetivo acompañar en su desarrollo a los empleados recién promocionados y toma el relevo de una iniciativa piloto, BS líderes, en la que participaron entre 2009 y 2010 casi un centenar de futuros responsables de unidad de la dirección de Operaciones.

El programa Corporativo de management consiste en una formación teórica y en el desarrollo de un proyecto que aporte valor a la entidad, realizado en grupos de trabajo de diferentes ámbitos de la organización.

La primera edición ha contado con la participación de 15 responsables de departamentos y 15 directores. De los 3 proyectos presentados a la alta dirección, uno es relativo al uso de vehículos eléctricos. En 2012, 36 nuevos empleados participarán en el programa.

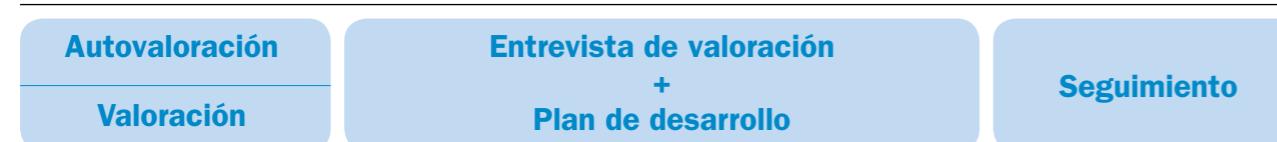
“Disponer de un equipo directivo con el mayor compromiso, capacidad de gestión de personas, permite abordar con éxito los retos actuales y futuros y nos conduce a la consecución de resultados y a la mejora de nuestra competitividad”

Gestión del desempeño y potencial

Una vez al año, cada empleado y su responsable se reúnen expresamente para comentar su desempeño y también las posibilidades de evolucionar hacia un puesto de mayor responsabilidad.

La gestión de desempeño y potencial (GDP) realiza una valoración conjunta entre el valorador y el valorado basándose en las **diez competencias corporativas: orientación al cliente, orientación a resultados, gestión y trabajo en equipo, iniciativa, negociación, disposición al cambio, comunicación, gestión de la información, conocimiento y experiencia y ética y compromiso**.

La valoración ofrece también la posibilidad de recoger la motivación y las inquietudes de los empleados en relación con la movilidad geográfica y la proyección profesional. Asimismo, se valora el grado de consecución de los objetivos establecidos entre el responsable y su colaborador al inicio del ejercicio.



En el curso de la valoración del GDP se identifican los empleados con competencias y capacidades para desarrollar una función de mayor responsabilidad. El equipo de Recursos Humanos les asigna a un programa de desarrollo adecuado para que logren acceder y consolidar dicha función potencial.

Además, la Dirección de Recursos Humanos realiza entrevistas de desarrollo que permiten conocer mejor el perfil profesional de los empleados, sus motivaciones y sus inquietudes e intereses en relación con su desarrollo profesional.

Desde 2009, se han realizado un total de 2.098 entrevistas, aproximadamente un 20% de la plantilla del grupo.

“Nunca hay que perder la ilusión, el sentido del humor y las ganas de aprender porque al final la experiencia es eso, ¿no? Quizá quedarte con lo mejor de cada etapa para poderlo incorporar a tu día a día”

*José Corbacho,
46 años, actor, director, guionista y
humorista, Goya al mejor director Novel,
especialista en trajes imposibles.*



Formación

Banco Sabadell pone a disposición de sus empleados la formación por función: una formación continua y progresiva, adaptada a la función que desempeña cada profesional.

El acceso a toda la oferta formativa (en línea o presencial) y el apoyo de la formación en línea se realizan mediante una plataforma llamada BS Campus.

En 2011, el banco ha potenciado las comunidades de aprendizaje que fomentan la transmisión de conocimiento entre empleados de diferentes áreas y función.

Asimismo, el banco ha establecido varios convenios con diferentes universidades para realizar programas de contenido formativo para acoger estudiantes en programa de prácticas.

El plan de formación de Guipuzcoano en números

Con la integración de Banco Guipuzcoano en abril de 2011, el grupo ha lanzado un plan de formación especialmente dirigido a Banco Guipuzcoano. Se han identificado las necesidades formativas de cada perfil para definir un programa de formación diferenciado.

- Más de **50 horas de formación por empleado**.
- Más de **230 personas** de la red BS han participado en el proceso (tutores de apoyo a oficinas, tutores de soporte a la integración a oficinas, formadores para distintos colectivos).
- **150 tutores** y validadores de materiales formativos.

230
personas

230 personas de la red BS han participado en el proceso como tutores o formadores

Internet es una fuente inagotable de información permanentemente actualizada pero...

¿Sabes cómo sacarle el máximo partido?

¿Necesitas actualizar rápidamente toda la información relevante para tu actividad?

En 2011, se ha lanzado un *kit* de habilidades digitales a disposición de todos los empleados. Se trata de una serie de 6 vídeos protagonizados por un experto en redes sociales que dan unos consejos para usar de forma eficiente Internet.

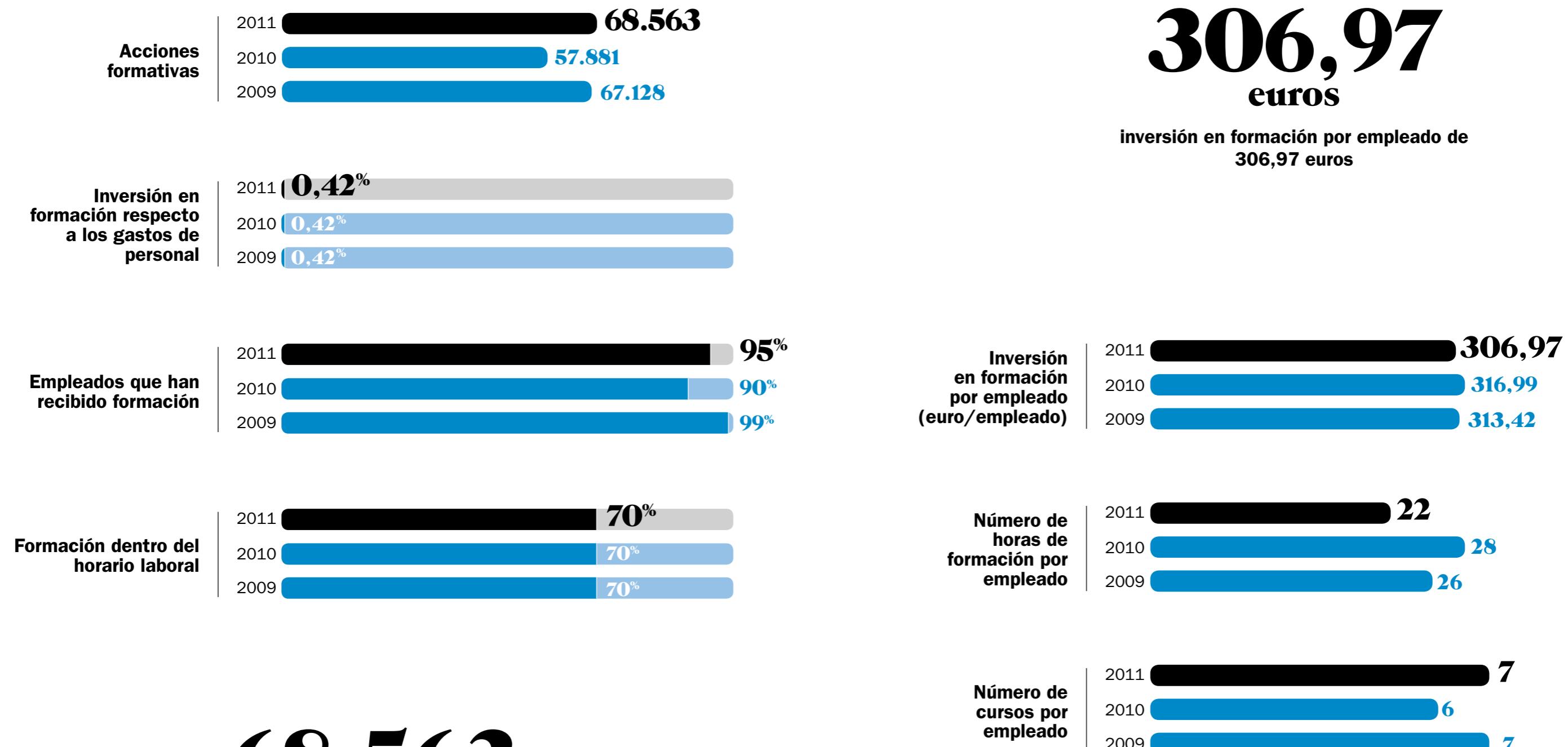
Programa LAUDE

El programa LAUDE, iniciado en 2009, convalida los itinerarios de la formación por función del banco por titulaciones académicas expedidas por el Instituto de Formación Continua de la Universidad de Barcelona (IL3-Universidad de Barcelona) y adaptadas al nuevo marco europeo del Espacio Europeo de Enseñanza. Según la función desempeñada, se pueden obtener tres titulaciones diferentes (Diploma en Productos y Servicios Bancarios, Postgrado en Banca Comercial y Máster en Asesoría de Inversiones).

¿Quieres obtener un título universitario sin salir del trabajo?

En 2011 se ha celebrado la entrega de los diplomas de la segunda y tercera edición del programa LAUDE. Se entregaron 59 Diplomas de Productos y Servicios Bancarios, 10 Postgrados en Banca Comercial y 4 Master en Asesoría Financiera y de Inversiones. Desde su inicio en 2009, el programa cuenta con más de 100 titulados.

La formación en cifras



68.563
acciones formativas

Compensación salarial

El modelo de compensación de Banco Sabadell se fundamenta en los principios de equidad interna, competitividad externa, transparencia, diferenciación flexibilidad, sencillez, confidencialidad y comunicación, tal y como se establece en la [política de recursos humanos](#).

La política de compensación se basa en el nivel de responsabilidad del puesto y en la evolución profesional de cada persona. En esta línea se establecen las prácticas de incrementos de retribución fija y retribución variable.

Adicionalmente a la retribución fija y variable, el empleado se beneficia de condiciones favorables en productos y servicios financieros y percibe beneficios sociales. La entidad realiza aportaciones periódicas al plan de pensiones individual del empleado y cubre a todos los empleados con un seguro de vida.

43,15%
empleados

El **43,15 % de los empleados** se benefician de un préstamo a interés cero.

55,9%
empleados

En 2011, el **55,9% de empleados se han beneficiado de la ayuda escolar para sus hijos** por un importe total de 5,6 millones de euros.

Nuevo modelo de incentivos para la red de la Banca Comercial

En 2011 se ha implantado un nuevo modelo de incentivos para la red de Banca Comercial, en el cual se establece el pago del variable del gestor y del equipo al que pertenece, basándose en el valor generado por sus ventas y el mantenimiento de la cartera que gestiona.

Es un modelo que fomenta el trabajo en equipo y la participación individual en la consecución de los objetivos marcados.

Modelo de compensación flexible

El sistema de retribución flexible permite a los empleados optimizar su retribución mediante la contratación de algunos productos a través de su nómina (seguro de salud, alquiler de vivienda, guardería, formación, etc.).

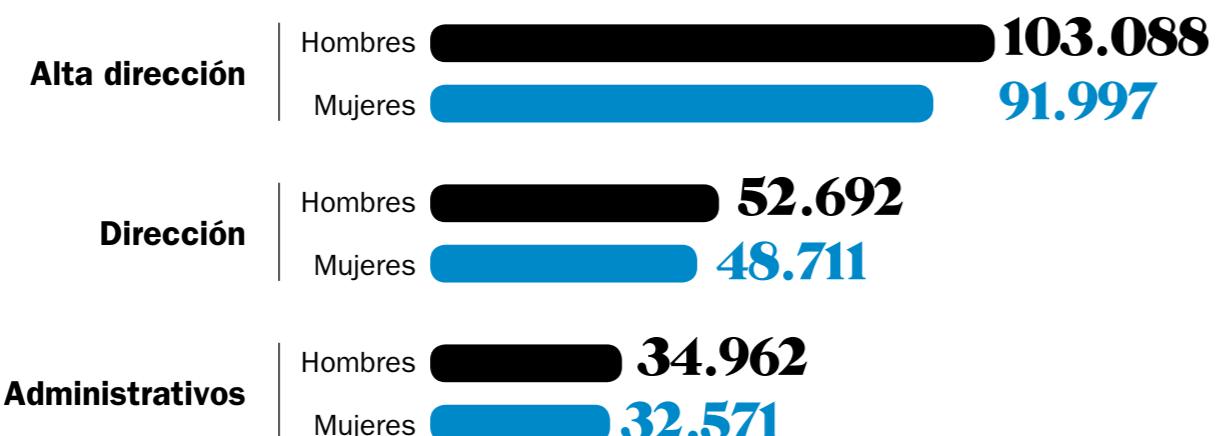
En 2011 se ha ampliado el sistema de compensación flexible hasta alcanzar el 38% de la plantilla.

En 2011, un total 777 empleados han contratado productos con beneficios fiscales.

En 2011, Banco Sabadell ha adaptado su política de retribución a las nuevas exigencias del RD 771/2011 y Ley 6/2011 que transponen la Directiva 2009/111/CE y la Directiva 2010/76/UE y que regulan las retribuciones de las entidades de crédito. En especial se ha establecido un sistema de remuneración específico para los empleados cuyas actividades afectan al perfil de riesgo de la entidad. Por otra parte se han aplicado fórmulas de diferimiento del cobro de la retribución variable.

Remuneración media por categoría laboral

Euros



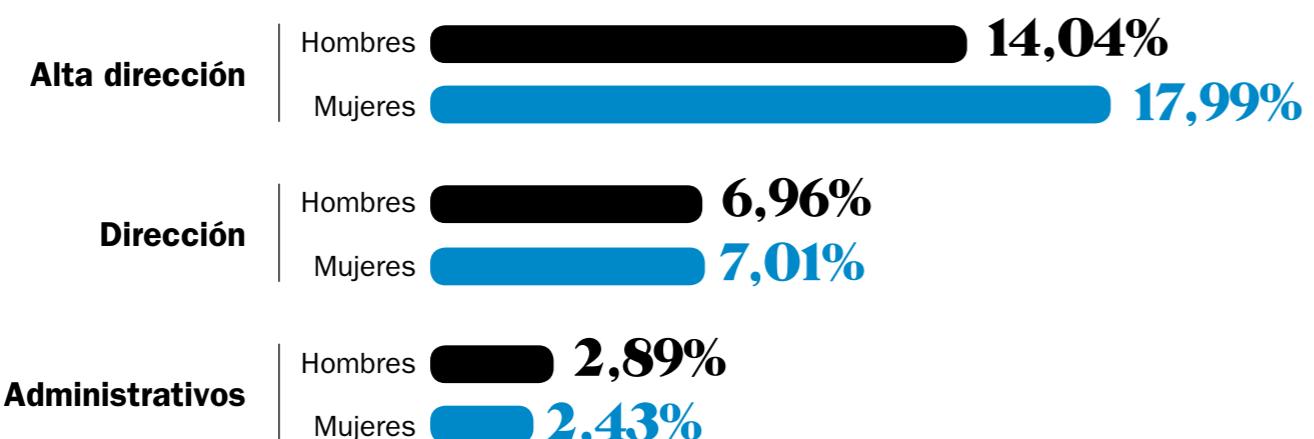
La mayor remuneración media de los hombres se debe a la mayor antigüedad media de este colectivo

La remuneración no incluye beneficios sociales ni retribución variable.

Empleados con retribución variable

| | % |
|--|--------------|
| % de empleados con retribución variable | 87,45 |
| % de administrativos con retribución variable | 82,41 |
| % de personal de dirección con retribución variable | 94,35 |
| % de personal de alta dirección con retribución variable | 100 |

% de la retribución variable sobre el total de la remuneración



LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA

Banco Sabadell respeta y garantiza los derechos básicos de asociación y negociación colectiva de todos los empleados, conforme a la ley en España. Estos principios están recogidos en el [código de conducta](#) y en la [política de recursos humanos](#).

Los representantes de los trabajadores representan a la totalidad de la plantilla y no solamente a sus afiliados, por lo que los acuerdos sociales son de aplicación universal en el ámbito de negociación (sectorial, grupo empresarial, empresa, etc.).

En caso de cambios significativos, se comunica a toda la plantilla con un mes de anticipación.

Fruto del diálogo con los sindicatos se han firmado en 2011 nuevos acuerdos

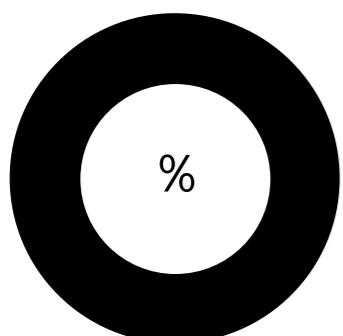
- Acuerdo de condiciones sociales y subrogación de Banco Guipuzcoano, que regula las condiciones sociales de la totalidad de los empleados de Banco Guipuzcoano.
- Nuevo reglamento del Plan de Pensiones de los empleados de Banco Sabadell, que integra en el Reglamento a los trabajadores que forman parte del colectivo de Banco Guipuzcoano.

Cada cuatro años, se realizan elecciones sindicales. La dirección de Banco Sabadell se reúne periódicamente con los secretarios generales de las distintas representaciones sindicales y estas participan de modo habitual en diversas comisiones de la organización (Comité Estatal de Seguridad y Salud, Comisión para la Igualdad de oportunidades, Comisión de formación y Comisión de control del plan de pensiones). Los centros de trabajo que cuentan con más de 50 personas tienen un comité de empresa. Los centros de entre 6 y 10 personas pueden elegir un delegado sindical.

IGUALDAD, CONCILIACIÓN E INTEGRACIÓN

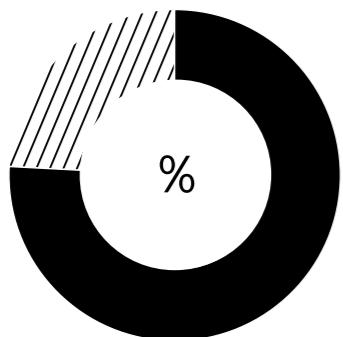
En Banco Sabadell se garantiza la igualdad de oportunidades en la relación que mantiene con sus empleados: selección, formación, promoción, condiciones de trabajo, incluidas las retribuidas, etc. Estos principios están recogidos en el [plan de igualdad](#), la [política de recursos humanos](#) y el [código de conducta](#).

Representación sindical



100%
representados

Porcentaje de **empleados** representados por sindicatos o cubiertos por el convenio colectivo.



76%
participantes

Porcentaje de empleados **participantes** en la **última elecciones sindicadas** realizadas en diciembre de 2010.

Igualdad

Banco Sabadell firmó en 2010 el [plan de igualdad](#) cuyo objetivo es evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres en la empresa, respondiendo a los requerimientos de la Ley Orgánica 3/2007.

Para ello se han establecido unas líneas de actuación, con sistemas eficaces de seguimiento y evaluación de objetivos, en los ámbitos de formación, promoción y desarrollo profesional, retribución salarial, conciliación de la vida laboral con la familiar, violencia de género y acoso sexual.

La Comisión de Seguimiento del plan de igualdad, constituida por representantes de los trabajadores y del banco, se reúne dos veces al año para realizar el seguimiento sobre el desarrollo y el cumplimiento del plan de igualdad.

En 2011, se han promocionado 783 empleadas

47% de la plantilla son mujeres
63% de las promociones son promociones de mujeres
29% de mujeres en puestos de dirección
2 mujeres en el consejo de administración
Empleados de **30** nacionalidades distintas a la española

Jornadas del Foro Mujer y Liderazgo

En 2011, se han realizado varias conferencias en las que han participado personalidades del mundo empresarial, deportivo o cultural.

Estas jornadas patrocinadas por la entidad permiten sensibilizar al mundo empresarial sobre las habilidades directivas de las mujeres.

Banco Sabadell ofrece también varios beneficios sociales en la forma de ayudas escolares, salud y seguros y productos financieros con condiciones especiales para empleados.

En 2011 se ha renovado el portal de ofertas y beneficios para los empleados. En un entorno más participativo, el nuevo portal presenta nuevas funcionalidades y amplía las ofertas externas, internas y de servicios financieros a disposición de los empleados.

Conciliación de la vida laboral y familiar

Desde 2005, los empleados disponen de una serie de beneficios pactados por Banco Sabadell y los representantes sindicales en el acuerdo sobre medidas de conciliación de la vida familiar y personal con la laboral. El acuerdo se ha visto ampliado posteriormente por mejoras que provienen del XXI Convenio Colectivo de Banca y del plan de igualdad adoptado en julio de 2010.

Los beneficios incluyen

Reducción de jornada (retribuida, no retribuida, por lactancia)

Excedencias (maternal, por cuidado de familiares)

Permisos especiales

Permiso de paternidad

Flexibilidad horaria

Todos estos beneficios han sido comunicados a la totalidad de la plantilla mediante una guía distribuida en papel y están recogidos en el portal del empleado de la intranet, en la guía virtual de empleados y se publican en la [web del banco](#).

Integración

Banco Sabadell fomenta la diversidad y la integración de los empleados y empleadas en el ámbito laboral con procesos de selección de personal orientados a la no discriminación.

El grupo establece acciones de adecuación del puesto de trabajo en caso de que se precisen, de acuerdo con los protocolos de especial sensibilidad del servicio de medicina del trabajo. Además, la entidad ofrece su acompañamiento en la solicitud de trámites y gestiones a nivel municipal, autonómico o estatal, que ayuden a mejorar el bienestar social de este colectivo más allá del ámbito estrictamente profesional.

Un total de 69 personas discapacitadas trabajan en la entidad.

En cumplimiento de la Ley de Integración Social de Minusvalías (LISMI) se aplican medidas alternativas por la vía de contratación de servicios o suministros con centros especiales de empleo. Actualmente algunas de las ofertas de trabajo del banco se publican en el portal de empleo [disjob](#) para personas con discapacidad.

En 2011

210 empleados con **jornada reducida** no retribuida

203 empleados con permisos de **paternidad**

180 empleados con permiso de **lactancia** acumulada

PROTECCIÓN Y BIENESTAR

Banco Sabadell asume una política preventiva de mejora continua de las condiciones de trabajo y salud de los empleados del grupo.

De acuerdo con la legislación vigente el banco dispone de un plan de prevención. Este plan constituye la hoja de ruta de la gestión de las actividades preventivas del banco y ha sido revisado y actualizado por parte del Servicio de Prevención Mancomunado, previa consulta con los delegados de Prevención y aprobación por la dirección.

Anualmente se publica una memoria de las actividades preventivas llevadas a cabo en la empresa.

La memoria está disponible en el portal de empleado y por primera vez este año se ha publicado en la web corporativa.

Evaluación de los riesgos laborales

Se realiza una evaluación inicial de riesgos para cada nuevo centro de trabajo y en caso de reformas o modificaciones. Así mismo, cuando ha transcurrido un período desde la realización de la evaluación, en todas las instalaciones se evalúan tanto los puestos individuales de trabajo como las zonas comunes, las instalaciones y aspectos como temperatura, iluminación, etc.

Con objeto de impulsar acciones que mitiguen al máximo los riesgos de los empleados, se han instalado desfibriladores en los centros corporativos de Sant Cugat del Vallès y Madrid.

Prevención de riesgos laborales

- En 2011 se ha programado **7317** reconocimientos médicos periódicos
- **78%** de los empleados convocados han aceptado realizarse el examen de salud.
- Se han realizado **7** simulacros de emergencia
- Se ha implantado **un teléfono único** de emergencias del banco para los edificios corporativos que permite facilitar su memorización.

Además todas las empresas que desarrollan su actividad en las instalaciones del banco deben coordinarse en materia de prevención de riesgos laborales.

Índice de absentismo

| | 2011 | 2010 |
|---|-------|-------|
| Índice de prevalencia periódico (número de empleados que han tenido alguna IT/total de empleados) x 100 | 3,81% | 4,21% |
| Índice de gravedad (jornadas perdidas/total de jornadas hábiles) x 100 | 2,36% | 2,51% |

De casa al trabajo, conduce con precaución

En colaboración con la Mutua de accidentes Femap, Banco Sabadell ha puesto en marcha en 2011 una campaña audiovisual de prevención de accidentes de tráfico destinada a los empleados. La campaña, accesible en el portal de formación, se basa en vídeos, de carácter práctico, donde se ofrecen consejos útiles para conducir de forma segura y para evitar actitudes al volante que puedan provocar siniestros.

En 2011

Banco Sabadell ha puesto en marcha una campaña audiovisual de **prevención de accidentes de tráfico**.

Formación en prevención de riesgos laborales

La totalidad del personal de Banco Sabadell y las nuevas incorporaciones reciben información sobre prevención de riesgos laborales y realizan la formación obligatoria de seguridad y salud en el trabajo a través de un curso en línea de una duración aproximada de dos horas. Este año se ha revisado su contenido y mejorado el diseño de pantallas haciéndolo más dinámico y ameno para el usuario.

A través de los canales de comunicación también se divultan publicaciones, fichas de ergonomía, manuales de equipos de trabajo, relacionadas con los riesgos propios de la actividad del banco.

Datos de formación 2011

Responsables de oficina que han seguido el curso de capacitación para el desempeño de las funciones de nivel básico de prevención de riesgos laborales.

209

Personas que integran los equipos de emergencia que han realizado el curso práctico en extinción de incendios en centros especializados.

55

Curso de gestión de estrés

En 2011, a través de la intranet se ha recordado a los empleados la posibilidad de realizar el curso de gestión de estrés, disponible en el portal de formación.

**580
empleados**

Desde su lanzamiento en 2009, un total de **580 empleados han realizado el curso**.

PARTICIPACIÓN DE LOS EMPLEADOS

Banco Sabadell dispone de múltiples canales de diálogo entre los distintos niveles de la organización con el objetivo de facilitar la comunicación interna y hacer partícipes a los empleados del proyecto del banco.

El banco pone a disposición del empleado toda la información relativa a la gestión de recursos humanos y a las actividades del banco en la intranet a través de la guía virtual de recursos humanos que recoge los principales aspectos que afectan a los empleados en su ciclo de vida profesional y en la revista interna de empleados.

La guía virtual tiene vínculos a las principales normas internas del ámbito de recursos humanos.

Además, se organizan cada año reuniones presenciales: reunión de directivos, desayunos con el consejero delegado, entrevista de desempeño y potencial, etc.

BS Idea

Banco Sabadell dispone de la plataforma “BS Idea”, que permite a los empleados proponer ideas de mejora en todos los ámbitos de la organización.

Además, la plataforma constituye un excelente canal de comunicación en el que los empleados pueden transmitir dudas y compartir experiencias sobre procesos o productos.

“A mí me mueve a participar mi deseo permanente de hacer aportaciones para mejorar el banco, ser más eficientes y dar un servicio de más calidad, liberándonos de tareas poco creativas: en mi día a día acostumbro a ser muy activo y participativo”

Usuario de BS Idea

Las ideas más votadas por los empleados reciben un premio y son analizadas por un equipo de mejora que decide su implementación.

BS Ideas en cifras: en 2011

Se ha recibido casi **2.000 ideas**, más de **2.100 comentarios** y **19.800 votos** (93% positivos y 7% negativos).

Se han registrado **1.272 usuarios nuevos** (8.948 usuarios en total).

Se han repartido **7.000 euros** entre las 85 ideas premiadas.

Se han sorteado **tres viajes** de fin de semana a un parador nacional entre todos los participantes.

Además, se plantean retos concretos a los empleados para que ayuden a mejorar en determinados ámbitos. Por ejemplo, en un reto reciente se han pedido aportaciones para mejorar la información que reciben los clientes en el marco de un nuevo proyecto de finanzas personales que se ha lanzado. Se ha explicado brevemente el proyecto, el impacto alcanzado hasta la fecha así como los próximos pasos que están previstos. De esta forma, se han recibido aportaciones sobre aspectos muy concretos y con resultados visibles en el corto plazo.

Programa directivo Sénior

El banco mantiene un vínculo emocional con el colectivo de antiguos profesionales del banco que ya no forman parte de la plantilla. El programa directivo Sénior incorpora profesionales de larga trayectoria en la entidad, que destacan por su experiencia y su carácter emprendedor. El colectivo participa en proyectos de Banco Sabadell aportando su conocimiento y valiosa experiencia.

En 2011, el colectivo sénior han colaborado en varios proyectos: han contribuido al diseño del Programa Corporative Management y han participado en las sesiones de acogida de nuevos gestores comerciales o como mentores a distancia de cursos online.

“Tanto para mí como para otros miembros del grupo senior es muy gratificante no perder la relación con una empresa a la que hemos dedicado los años más intensos de nuestra vida. Sentimos que se valoran los conocimientos adquiridos a lo largo de nuestra trayectoria profesional y que es una suerte poder transmitir algo de este conocimiento a las nuevas generaciones de empleados”

Josep Manuel Suàrez

Encuesta de clima

El banco forma parte del estudio “Best workplaces” que el [instituto Great Place to Work](#) realiza anualmente y en el que participan más de 5.000 empresas y 1.500.000 empleados de 32 países de todo el mundo.

La encuesta consiste en 58 preguntas sobre credibilidad, respeto, trato justo, orgullo y compañerismo y 24 preguntas adicionales específicas para Banco Sabadell. Además de ser un estándar de referencia en la medida del clima laboral, permite compararse con las empresas que el mercado considera excelentes lugares para trabajar.

En 2011, se ha realizado la encuesta a toda la plantilla nacional. Se han recibido un total de 5.811 respuestas. Se detalla a continuación unos datos obtenidos de las respuestas más destacadas de la encuesta en los diferentes ámbitos analizados.

Resultados de la encuesta

Credibilidad

El **70%** de los empleados valora positivamente el nivel de responsabilidad que les está dando.
El **87%** de los empleados tiene claro su responsabilidad, las funciones y objetivos de su puesto.

Respeto

El **82%** de los empleados responde que trabaja en un lugar que considera seguro.
El **66%** opina que la formación o los programas de desarrollo impartido les permiten crecer profesionalmente

Trato justo

Destaca el **alto porcentaje** de empleados que percibe que la empresa le trata de forma justa independientemente de su raza o orientación sexual

Orgullo

El **81%** de los empleados se siente orgulloso por lo que se ha logrado.

58%
satisfacción

Teniendo en cuenta todas las preguntas del cuestionario, el **58% de los empleados** diría que este es un excelente lugar para trabajar.

Voluntariado corporativo

Ojos del Sáhara

Desde 2009, Banco Sabadell colabora con la Fundación Ojos del Mundo en el programa Ojos del Sáhara.

Por tercer año, se ha abierto la convocatoria de este programa a toda la plantilla. Tras el proceso de selección realizado por la fundación y el propio banco, se ha aplazado la colaboración del voluntario ante el secuestro de tres cooperantes en un campamento de refugiados en una zona próxima.

Maratón de TV3

La edición de este año se ha dedicado a la regeneración y el transplante de órganos y tejidos y ha contado con la participación de 120 empleados y empleadas del banco. Todos los voluntarios y voluntarias han asistido previamente a una jornada de formación de hora y media de duración.

El grupo también ha intervenido en la campaña en Twitter “Piula per La Marató”, y con motivo de la participación de nuestros voluntarios, se creó en Twitter el *hashtag* #BSsolidaris.

En 2011, el Departamento de Bienestar Social y Familia de la Generalitat de Cataluña ha manifestado su agradecimiento por la **participación de los empleados de Banco Sabadell en la edición 2010 de la Maratón.**

Banco de alimentos

En 2011, se ha realizado nuevamente la campaña de recogida de alimentos a destinada a la asociación de Banco de alimentos.

**“Estamos en un momento crucial,
en una situación de posibles
cambios positivos y radicales,
sobretodo si se ven desde la
globalidad de la crítica”**

*Oriol Bohigas,
86 años, fundador de MBM Arquitectes,
Medalla de Oro de la Arquitectura del Consejo
Superior del Colegio de Arquitectos de España.*



SOSTENIBILIDAD Y GESTIÓN AMBIENTAL

134 COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

142 GESTIÓN AMBIENTAL

149 SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL

COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

Siguiendo las grandes líneas definidas en la [política ambiental del grupo](#), Banco Sabadell ha establecido durante los últimos años diversos compromisos con la responsabilidad social y el desarrollo sostenible, tanto en lo que respecta a su actividad financiera como a su servicio e instalaciones.

Algunos compromisos adquiridos tienen un largo recorrido a nivel internacional y están muy integrados en la organización; es el caso de la intensa actividad del grupo en inversión y financiación de proyectos de energía renovables, el compromiso con el Pacto Mundial o del sistema de gestión ambiental certificado (ISO14001). En el caso de la edificación sostenible, se han desarrollado iniciativas pioneras en el territorio español (LEED /GreenBuilding), que se están actualmente incorporando en el día a día de la organización.

“Estamos en un momento crucial, en una situación de posibles cambios positivos y radicales, sobretodo si se ven desde la globalidad de la crítica”

*Oriol Bohigas,
86 años, fundador de MBM Arquitectes,
Medalla de Oro de la Arquitectura del Consejo Superior del Colegio de Arquitectos de España.*



[Pacto mundial de las Naciones Unidas](#)



Firmante de los [Principios de Ecuador](#)



Firmante del [Carbon Disclosure Project](#)



Sistema de gestión ambiental certificado según la norma [ISO14001](#) para cinco sedes corporativas y adaptado al resto del grupo



[Certificación LEED NC \(New Construction\)](#) de edificación sostenible para el nuevo edificio del Centro Banco Sabadell



Socio del [Programa europeo Greenbuilding](#) por la edificación sostenible del centro logístico en Polinyà



Miembro de la mesa de seguimiento de la [Estrategia para el Desarrollo Sostenible de Cataluña 2026.CAT](#)



Acuerdo con [Sendeco2](#), participada en el 10%, para actuar como contraparte central en la negociación de derechos de emisión

Principios de Ecuador



Con fecha 28 de septiembre de 2011, Banco Sabadell firmó los Principios de Ecuador. Desde ese momento, en todos los nuevos proyectos de Project Finance a nivel mundial cuyos costes de capital superan los diez millones de dólares, incorporan los Principios de Ecuador como compromiso contractual con el prestatario.

Banco Sabadell se ha convertido en la quinta entidad financiera española en adherirse a los Principios de Ecuador. Estos principios, que se pusieron en marcha en 2003, se basan en la política y las normas de desempeño y en las guías generales sobre medio ambiente, salud y seguridad desarrolladas por la Corporación Financiera Internacional (IFC) y los adoptaron inicialmente diez instituciones financieras: ABN AMRO Bank, NV, Barclays Plc, Citi, Crédit Lyonnais, Crédit Suisse First Boston, HVB Group, Rabobank Group, Royal Bank of Scotland, WestLB AG y Westpac Banking Corporation.

Los proyectos se categorizan en A, B o C siguiendo el estándar desarrollado por la Corporación Financiera Internacional (IFC) y en todos los proyectos en la categoría A y B se realiza una evaluación social y ambiental revisada por un experto independiente.

Durante el ejercicio, Banco Sabadell ha destinado más de 917 millones de euros a proyectos de financiación estructurada. La mayor parte de esos proyectos (el 72%) corresponde a instalaciones de generación de energía renovable. En 2011 se han firmado siete proyectos que incorporan los Principios de Ecuador, de los que seis corresponden a proyectos de energía renovable y el último corresponde a un proyecto de ampliación de un centro educativo.

C: impacto social y ambiental mínimo o inexistente

LOMA DEL CAPÓN: Financiación de un parque eólico en España con 30,6 MW de potencia instalada. El importe total de la financiación es de 56,7 millones de euros.

EÓLICA MIRASIERRA: Financiación de un parque eólico en España con 44 MW de potencia instalada. El importe total de la financiación es de 68,5 millones de euros.

EL RASO: Financiación de un parque eólico en España con 6 MW de potencia instalada. El importe total de la financiación es de 8,9 millones de euros.

COLEGIO ARGANDA DEL REY: Financiación de un colegio concertado en España. El importe total de la financiación de 9,6 millones de euros.

B: impacto socioambiental bajo, localizado y reversible

TAPESTRY: Financiación de un parque eólico en EEUU con 205 MW de potencia instalada. El importe total de la financiación es de 171 millones de euros.

ROTH ROCK: Financiación de un parque eólico en EEUU con 50 MW de potencia instalada. El importe total de la financiación es de 46,5 millones de euros.

A: impactos socioambientales significativos y diversos

DESERT SUNLIGHT: Financiación de un fotovoltaico en EEUU con 550 MW de potencia instalada. El importe total de la financiación es de 106,5 millones de euros.

Así mismo, en las **operaciones de activo** existen criterios ambientales que permiten dar el apoyo necesario a los analistas y, en general, a toda la red de oficinas para la toma de decisiones de riesgos. Toda la red de oficinas dispone de distintos instrumentos para la valoración y la gestión de riesgos, desarrollados también con la finalidad de ayudar a valorar las repercusiones que puede ocasionar el incumplimiento medioambiental en la solvencia de las empresas.

Energías renovables

Banco Sabadell impulsa el desarrollo de un modelo energético más sostenible a través de la inversión directa y la financiación de proyectos de energía renovable. Un año más, la entidad ha mantenido su posición de liderazgo en este sector a nivel español y ha compartido su experiencia participando como ponente en los principales foros del país: Encuentro Anual en Energía Solar Termoeléctrica, Convención Eólica Anual, Asociación Eólica Española, etc.

Financiación y mediación

En el ejercicio de 2011, Banco Sabadell ha destinado más de 659 millones de euros a la financiación de proyectos de generación de energía renovable. La cartera de instalaciones de energía renovable financiadas por el banco, cuenta con un total de potencia instalada de 15.835 MW. En su mayoría esta potencia corresponde a instalaciones eólicas y representa una cuota superior al 25% del mercado eólico español.

Banco Sabadell complementa la financiación de proyectos de energía renovable con el asesoramiento y la mediación en proyectos de este tipo.

72%
proyectos

En 2011, el **72% de los proyectos** de financiación estructurada de Banco Sabadell corresponde a instalaciones de **generación de energía renovable**.

Total de instalaciones financiadas a 31 de diciembre de 2011

| Fuente de energía | Número de instalaciones |
|-------------------|-------------------------|
| Eólica | 12.755 MW presentes |
| Solar térmica | 861 MW presentes |
| Fotovoltaica | 663 MW presentes |
| Biomasa | 131 MW presentes |
| Minicentrales | 116 MW presentes |
| Ciclo combinado | 500 MW presentes |
| Biocarburantes | 809 Tn/año presentes |

Instalaciones financiadas durante el año 2011

| Fuente de energía | Número operaciones | País | Potencia instalada | Producción anual prevista |
|---------------------|--------------------|----------|--------------------|---------------------------|
| Eólica | 4 | EEUU | 325 MW | 1.093 GWh |
| Eólica | 1 | Alemania | 400 MW | 1.300 GWh |
| Eólica | 12 | España | 551 MW | 98.672 GWh |
| Planta termosolar | 3 | España | 200 MW | 773 GWh |
| Planta biomasa | 1 | España | 50 MW | 400 GWh |
| Planta fotovoltaica | 1 | EEUU | 550 MW | 1.340 GWh |
| Ciclo combinado | 1 | EEUU | 500 MW | 699 GWh |
| Total | | | 2.576 MW | 104.277 GWh |

104.277
GWh

Total de **producción anual** prevista.

Inversión directa

Banco Sabadell a través de su filial participada al 100%, Sinia Renovables SCR de Régimen Simplificado, S.A., invierte directamente en el capital de proyectos de generación energética mediante fuentes renovables.

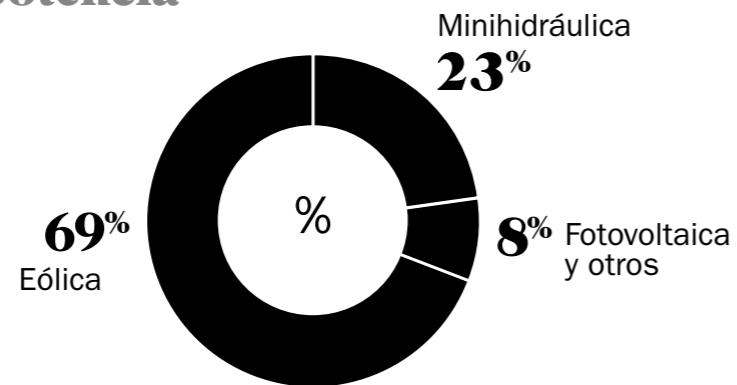
Actualmente la entidad participa en 13 compañías del sector, manteniendo su presencia en Hidrodata, S.A., (46%), Adelanta Corporación, S.A. (25%), Eolia Renovables, S.A. (6%), Fersa Energías Renovables (4%).

Es destacable la incorporación de tres sociedades promotoras de parques eólicos en construcción como son: Parque Eólico Loma del Capón, S.L. (30,6MW) con una participación del 100%, Eólica Sierra Sesnández, S.L. (20,0MW) con una participación del 62% y Eólica Mirasierra, S.L. (44,0MW) con una participación del 50%. Al finalizar el ejercicio de 2011, la cartera de participadas cuenta con un total de potencia instalada de 965 MW de los que 123 MW son atribuibles directamente al grupo Banco Sabadell.

6,7
millones de euros

6,7 millones de euros invertidos en **proyectos de energía renovable en 2011**

Distribución de la potencia atribuible al grupo



A lo largo de 2012 se espera incorporar nuevos proyectos en construcción y/o operación en energía eólica.

Productos y servicios con carácter ambiental

Banco Sabadell comercializa algunos productos que incorporan beneficios para el cliente y para la sostenibilidad global.

En 2011 se ha consolidado el producto de **renting de eficiencia energética** que permite financiar proyectos de iluminación pública, instalaciones de calderas de biomasa e instalaciones de cogeneración. Durante el ejercicio, BanSabadell Renting ha financiado este tipo de proyectos a más de 100 ayuntamientos, empresas de servicios energéticos o industrias. El *renting* de eficiencia energética está desarrollado para financiar proyectos "llave en mano", en los que se facilita al cliente la tecnología, el seguro, la instalación y el mantenimiento de las instalaciones.

A través del **renting fotovoltaico**, la entidad financia también este tipo de instalaciones a empresas, particulares y administraciones públicas que estén interesados en invertir en este tipo de tecnología para reducir su consumo energético.

Banco Sabadell ofrece activamente estas nuevas tecnologías en la oferta continuada de [renting automovilístico](#) para clientes. La entidad ha realizado un importante esfuerzo para conseguir que, para el usuario, el precio pueda aproximarse al de los vehículos convencionales equivalentes. En 2010 se suscribió un acuerdo con el Instituto para la Diversificación y el Ahorro de la Energía (IDAE), que permite aplicar a clientes de grupo la subvención otorgada, de hasta 2.000 euros de descuento en cuota, para apoyar la incorporación de vehículos de mayor eficiencia energética híbridos en la flota de *renting*.

Asimismo, Banco Sabadell ofrece a sus clientes dos productos de inversión socialmente responsable, que tienen en cuenta criterios de desarrollo sostenible: el fondo **Urquijo Inversión Ética y Solidaria, FI** y la sociedad **Urquijo Cooperación SICAV**. Ambos productos excluyen del universo de inversión a las empresas cuya actividad sea contraria a la protección y conservación del medio ambiente y, a su vez, como criterio positivo en la selección de la inversión incorpora aquellas empresas representadas en el índice FTSE4GOOD.

GESTIÓN AMBIENTAL

Paralelamente a la actividad financiera del grupo, Banco Sabadell trabaja año tras año para mejorar la eficiencia energética de sus instalaciones y reducir el impacto ambiental del servicio prestado. El Comité de Medio Ambiente es el encargado de velar por la supervisión del desempeño ambiental y liderar los programas ambientales en la organización.

La entidad dispone de un sistema de gestión ambiental (SGA) implantado en 2006 siguiendo el estándar mundial ISO 14001:2004, que se aplica en todos los centros corporativos y se ha ido adaptando a toda la organización. Actualmente, cinco de las sedes corporativas en las que trabajan el 15% de los empleados están certificadas según la norma ISO14001.

Energía

- El 85% de la red de oficinas dispone de un **sistema centralizado de iluminación y climatización**.
- **El sistema de encendido de los rótulos** publicitarios se adapta a las franjas de luz solar.
- **Plan para la renovación de cajeros automáticos** por unos de tecnología más eficientes y con materiales reciclables.
- **Iluminación por detección** de presencia y lámparas LED en los centros corporativos.

- Luminarias de **bajo consumo**.
- En los centros corporativos y las oficinas más grandes las instalaciones de climatización disponen de **recuperación de energía**.
- **Mejora de la eficiencia energética** de los sistemas de climatización de la actual sede CBS.
- Los equipos informáticos incorporan criterios de **ahorro energético y monitores TFT**.

Recursos

- Sustitución progresiva de equipos PC por **equipos ligeros Thin Clients** que consumen un 90% menos de energía.
- Los PC de los centros corporativos disponen de una **función de autoapagado**.
- Mecanismos de control en la **gestión de los residuos** de las oficinas en proceso de cierre.
- Mecanismos de eficiencia en los sanitarios y la grifería para optimizar la **gestión del agua**.
- En lo que se refiere a la gestión de las aguas residuales, todas las oficinas están conectadas a la **red de saneamiento público**.
- El nuevo edificio CBS dispone de **depósito de recogida de aguas pluviales** para el aprovechamiento como agua de riego y zona ajardinada compuesta de especies autóctonas con bajo consumo hídrico.
- El **papel** convencional dispone de los **certificados FSC**, producción sin cloro y certificaciones ISO 9001/ ISO 14001 y la revista interna para empleados se edita siempre en papel reciclado.
- Todas las impresoras tienen habilitada la **impresión doble cara** por defecto.
- Implantación total de la **correspondencia electrónica** a clientes.
- Uso del 78% de **papel reciclado** en centros corporativos.
- **Plataforma de movilidad para empleados**, BS Carpooling.
- Difusión de **buenas prácticas ambientales** en la revista para empleados del grupo.

Medidas de ecoeficiencia

Inventario de emisiones de CO₂

Toneladas CO₂

| | 2011 | 2010 | 2009 |
|---|--------|--------|--------|
| Alcance 1: emisiones directas generadas por las instalaciones y la actividad de la entidad | 379 | 363 | 354 |
| Alcance 2: emisiones indirectas derivadas del consumo eléctrico | 20.219 | 21.664 | 21.288 |
| Alcance 3: emisiones indirectas derivadas de desplazamientos vinculados al negocio | 1.888 | 2.421 | 2.054 |

BANCO SABADELL reporta sus emisiones de CO₂ de acuerdo al estándar de referencia "The GHG Protocol. A Corporate Accounting and Reporting Standard. Revised edition", eligiendo el enfoque de control operacional y de consolidación centralizado.

*Desglose disponible en el anexo de indicadores de sostenibilidad.

Consumo energético⁽¹⁾

| | 2011 | 2010 | 2009 |
|---|--------|--------|--------|
| Consumo de energía eléctrica (MWh) | 61.269 | 65.649 | 54.583 |
| Consumo eléctrico por empleado (MWh/empleado) | 6,17 | 7,29 | 5,95 |

⁽¹⁾ Se han recalculado y revisado los datos para el período 2009-2010.

Consumo de agua

| | 2011 | 2010 | 2009 |
|--|---------|---------|---------|
| Consumo de agua (m ³) ⁽²⁾ | 299.212 | 267.148 | 265.683 |
| Consumo de agua (€) | 424.881 | 379.350 | 377.270 |
| Consumo de agua por empleado (€/empleado) | 42,8 | 42,2 | 41,1 |

* El agua consumida por el grupo proviene de la red de suministro. No existe ningún tipo de captación de agua.

⁽²⁾ se han realizado estimaciones del volumen del agua consumida en función del coste del agua en España (2009; Instituto Nacional de Estadística).

Consumo de papel⁽³⁾

| | 2011 | 2010 | 2009 |
|---|--------|--------|--------|
| Consumo de papel (Tn) | 526,49 | 526,25 | 601,93 |
| Consumo de papel por empleado (kg/empleado) | 53 | 58 | 66 |
| Uso del papel reciclado en las sedes corporativas (%) | 78% | 84% | 71% |
| Uso del papel reciclado a nivel español (%) | 19% | 24% | 25% |

⁽³⁾ Todos los datos se refieren al consumo de papel DIN A4. Se han recalculado y revisado los datos para el período 2009-2010.

Residuos

| | 2011 | 2010 | 2009 |
|--|--------|--------|--------|
| Residuo de papel y cartón (Tn) | 768,18 | 744,94 | 746,17 |
| Residuo de papel y cartón por empleado (kg/empleado) | 77,3 | 82,8 | 81,4 |
| Residuo tóner por empleado (unidad/empleado) | 1,47 | 1,22 | 1,26 |

* Son datos a nivel España calculados sobre la plantilla nacional, y los referentes a las sedes corporativas se calculan sobre la plantilla asignada a estos centros; ambos datos son a fecha de cierre del año.

* Sedes corporativas: se refiere a todos los centros corporativos nacionales en los que trabaja aproximadamente el 30% de la plantilla.

* Los datos de 2011 incluyen los datos de Banco Guipuzcoano para el período abril-diciembre.

El nuevo edificio del Centro Banco Sabadell en Sant Cugat del Vallès será un 23% más eficiente en el consumo de energía y un 65% en el consumo de agua

Banco Sabadell inaugurará el próximo mes de junio de 2012 el nuevo edificio que sigue los criterios para la obtención de la certificación LEED NC ORO. El nuevo edificio es aproximadamente un 23% más eficiente en el consumo de energía y un 65% en el consumo de agua respecto a un edificio de referencia de las mismas características.

El sistema de evaluación LEED de edificación sostenible abarca todo el proceso de creación del edificio, desde la fase de proyecto hasta el fin de la obra, e incorpora medidas de eficiencia energética, ahorro de agua, uso de materiales sostenibles y mejora de las condiciones de confort de los usuarios. Algunas de las medidas de edificación sostenible que incorpora son: recuperación de agua de lluvia para riego, tratamiento de las cubiertas del edificio con materiales de alto albedo, zona ajardinada con especies autóctonas y de bajo consumo hídrico, y plazas de aparcamiento preferentes para vehículos de bajas emisiones.

eficiente

El nuevo edificio será un 23% más eficiente en el **consumo de energía** y un 65% en el **consumo de agua**

“Oficina sin papeles”, una nueva cultura de trabajo

“Al presentar este proyecto, afirmamos que va a servir para preparar el banco del futuro, con la apuesta por la innovación y la paulatina reducción del uso de papel.”

Este proyecto contempla la instalación de tabletas digitales que permiten capturar la firma del cliente y eliminar la gestión de archivos físicos. Las primeras transacciones que se han adaptado para operar con estos dispositivos son los ingresos y los reintegros en efectivo, ya que son las de más volumen de nuestra red (alrededor de 12 millones de transacciones anuales).

En el futuro está previsto adaptar más transacciones a estos dispositivos y eliminar el papel de manera progresiva. En 2011, aproximadamente el 44% del papel consumido en el grupo forma parte de esta documentación de clientes que se guardará en el archivo general de Polinyà durante los próximos diez años debido a requerimientos legales. Por otro lado, los archivos históricos destruidos durante el ejercicio representan aproximadamente el 30% del residuo de papel generado por el grupo.

Si recurrimos a las cifras que esta nueva forma de trabajar trae consigo, podremos ver la dimensión del cambio:

- Durante los primeros tres meses de uso en toda la red de oficinas, las **tablets** han sido usadas para recoger la firma del cliente **en un tercio de las operaciones generadas** (en unas 875.000 de los 2,5 millones en total).
- Desde el inicio de la fase piloto del Centro de Servicios Documentales en julio hasta finales de 2011, **se han digitalizado 8.950.000 páginas** y han participado en el proyecto el 85% de las oficinas de la red nacional.

SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL

Banco Sabadell tiene ya una larga trayectoria en la recogida selectiva y posterior gestión de residuos. Todos los centros corporativos disponen de **recogida selectiva de residuos** (papel, envases, materia orgánica, tóners usados, residuos tecnológicos y pilas). Por otro lado, la entidad participa en el programa de HP Planet Partners para la recogida y reutilización de tóners usados y gestiona sus residuos tecnológicos a través de gestores autorizados.

En toda la red de oficinas y centros corporativos del grupo, el residuo papel debe ser **gestionado siguiendo la normativa interna** como documentación a destruir y se recicla al 100% a través de gestores autorizados de residuos.

En el marco de la renovación de los terminales móviles que se ha realizado en 2011, la entidad ha coordinado la recogida de terminales de empresa para aquellos empleados que querían participar en la campaña “Dona tu móvil”. Banco Sabadell ya colaboraba en años anteriores de forma permanente con esta iniciativa haciendo difusión a todos los empleados que quisieran donar su móvil particular. La campaña “[Dona tu móvil](#)” impulsada por la Fundación Entreculturas y Cruz Roja, facilita la recogida de los móviles usados y promueve la reutilización y el reciclaje de los terminales. Los ingresos generados se destinan a proyectos de acción social.

Durante el ejercicio se han desarrollado en programas de comunicación ambiental dirigidos a los empleados y la sociedad en general, con el objetivo de buscar la implicación de los grupos de interés y de transmitirles el compromiso de Banco Sabadell con el medio ambiente.

Toda la plantilla tiene a su disposición un curso de formación en línea, que han realizado de manera obligatoria los empleados de las sedes corporativas certificadas. Para mejorar el desempeño ambiental, un aspecto clave es la información y la sensibilización ambiental de toda la organización. En cada edición impresa de la revista para empleados *Canal BS*, se publica un artículo de interés sobre medio ambiente y se utiliza de manera combinada con la intranet corporativa, el canal BS al día, para difundir los eventos de actualidad relacionados con el medio ambiente.

Los empleados también disponen de la plataforma **BS Carpooling** para el uso compartido del coche entre los empleados. A través de este entorno virtual, empleados y empleadas que quieran compartir coche en sus desplazamientos al trabajo puede ponerse en contacto y ahorrar en gastos de transporte, a la vez que se contribuye a reducir las emisiones de CO₂.

Adicionalmente, el banco hace partícipes a todos sus **proveedores** de la política ambiental del grupo e incorpora la responsabilidad ambiental y social en su cadena de suministro mediante diferentes mecanismos. En el caso de proveedores que desarrollan actividades con impacto ambiental en las sedes certificadas, la organización facilita una formación presencial sobre el SGA y la norma ISO 14001 al personal externo asignado.



En 2011 se ha lanzado la guía virtual “Conéctate al medio ambiente” con la finalidad de **sensibilizar e informar sobre la gestión ambiental del grupo**. Esta guía virtual permite a los empleados encontrar información ágil sobre su huella ecológica corporativa, el consumo de recursos o la gestión de residuos en la oficina y el centro corporativo.

Banco Sabadell ha lanzado campañas específicas para promover el uso de los canales virtuales entre los clientes y la eliminación de la correspondencia postal.

Durante el ejercicio se ha continuado con la innovadora iniciativa de captación comercial en la que se han repartido cerca de 265.000 ecobolsas diseñadas especialmente para cada ciudad con el objetivo de promover la sostenibilidad y destacar el compromiso de la entidad con los ciudadanos, las empresas y las instituciones de cada municipio.



**265.000
ecobolsas**

Se han repartido cerca de 265.000 ecobolsas **para promover la sostenibilidad** y destacar el compromiso de la entidad.

**“Nos estamos
olvidando un poco de la
experiencia como valor”**

Loquillo

50 años, rockero
ex Troglodita, barcelonés
de cuna y siempre con tupé.



GESTIÓN RESPONSABLE DE COMPRAS

154 GESTIÓN RESPONSABLE
DE COMPRAS

GESTIÓN RESPONSABLE DE COMPRAS

Las relaciones que Banco Sabadell mantiene con todos sus proveedores están basadas en la profesionalidad, el respeto mutuo y la transparencia, como se establece en el [código de conducta](#), la [política de proveedores](#) y la normativa interna. Los contratos de compra incluyen cláusulas ambientales, de respeto a los derechos humanos y a los diez principios del Pacto Mundial, así como la aceptación del [código de conducta para proveedores](#).

La contratación de proveedores en España se desarrolla dentro del marco del modelo de gestión global de compras, mientras que en la red exterior se realiza de manera descentralizada.

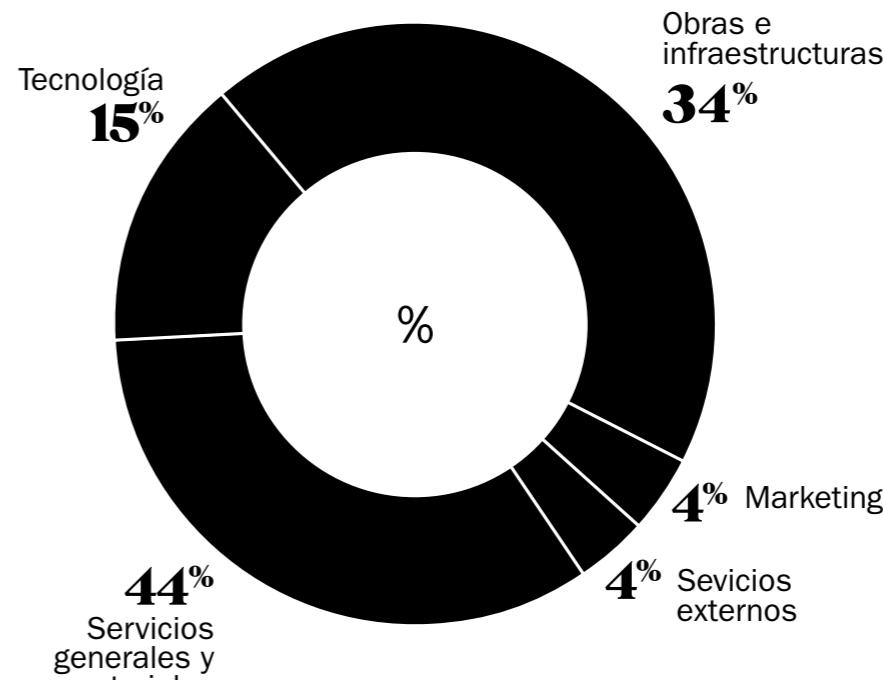
56 proveedores

56 proveedores significativos con un importe total adjudicado de **44 millones de euros**. Se considera significativo todo proveedor con una facturación anual superior a 150.000 euros.

280 proveedores

280 proveedores en total con un importe adjudicados **51 millones de euros**.

Distribución de proveedores por categoría de adjudicación



Este año, debido a la implantación de la nueva versión de la plataforma de compras, se han reestructurado los grupos de las categorías de adjudicación de los proveedores.

Esta modificación afecta a los grupos de marketing y suministros a empleados y al grupo de servicios logísticos que han quedado más desglosados en marketing, servicios externos y servicios generales y materiales.

“Nos estamos olvidando un poco de la experiencia como valor”

Loquillo

50 años, rockero ex Troglodita, barcelonés de cuna y siempre con tupé.



Para garantizar el compromiso de los proveedores con los principios de ética y de responsabilidad social corporativa, el banco ha fijado varios mecanismos y normas en el proceso de contratación.

Homologación de productos, servicios, y proveedores

Para poder darse del alta en el [portal de compras del banco](#) cualquier empresa interesada en ofrecer sus productos o servicios debe aceptar las condiciones del [código de conducta de proveedores](#) y especificar tanto las características sociales o ambientales de su empresa (certificaciones ISO 14001, ISO 9001, etc.) como las características de los productos que pone a disposición del banco.

Una vez homologado, el proveedor dispone de un acceso personalizado al portal de compras, donde se le informa de la [política de medio ambiente](#).

2012 nuevo módulo de calidad

El portal de compras se puso en marcha en el año 2005. Para **2012** está previsto incorporar un módulo nuevo para la **gestión de calidad de los proveedores**.

Proceso de compra

Se garantiza **un número mínimo de 3 proveedores** en cada proceso de oferta, con el objeto de fomentar la participación de nuevas empresas y respetar el principio de libre competencia.

En el proceso de compra, se valoran positivamente las ofertas de proveedores que disponen de certificaciones ISO 9001, ISO 14001/EMAS, EFQM o que prestan sus servicios a través de centros especiales de trabajo.

También se tienen en cuenta las características ambientales de los productos (productos reciclados, ecológicos o reutilizables). En especial, se incluyen requisitos ambientales en las especificaciones de los productos o servicios que tienen un impacto ambiental significativo.

Este año, debido a una situación económica adversa, se realiza un estudio de la solvencia económica de los posibles proveedores críticos adjudicados.

Procesos públicos

Todos los procesos de negociación y los argumentos que llevan a proponer la adjudicación a un proveedor concreto **son públicos** y se conserva el registro de cada decisión.

78% del papel utilizado en los centros corporativos es papel reciclado

100% del papel blanco tiene certificación FSC o PEFC

Adjudicación de la compra

Los contratos de compra incluyen cláusulas ambientales, de respeto a los derechos humanos y a los diez principios del Pacto Mundial, así como la aceptación del [Código de conducta para proveedores](#).

Evaluación de proveedor

Se evalúa a los principales proveedores del grupo una vez al año, considerando como tales aquellos cuya facturación es superior a los 150.000 euros/año y aquellos proveedores críticos.

Evaluación del nivel de cumplimiento del proveedor:

- Puntualidad en las entregas de productos
- Control de calidad
- Errores y retrasos en el servicio
- Devoluciones, intendencias, quejas y reclamaciones

Ponderación de factores que aportan valor:

- Certificación ISO 9001:2008/
modelo EFQM de excelencia
- Certificación ISO 14001:2004/
reglamento EMAS

Proveedores adheridos
al pacto mundial  8%

Proveedores evaluados
con ISO 9001  58%

Proveedores evaluados
con ISO 14001/EMAS  44%

Encuesta de satisfacción a proveedores

Cada año, Banco Sabadell realiza encuestas de satisfacción a sus proveedores sobre:

- El grado de satisfacción con la entidad a lo largo de la duración de su relación contractual.
- Las herramientas informáticas que tienen a su disposición.
- Otros aspectos que están relacionados con la contratación, la adjudicación, la negociación, la resolución de incidencias y el trato recibido por parte de los equipos del banco.

En 2011, se han lanzado 100 encuestas de satisfacción a una muestra representativa de proveedores:

68% de respuesta de los cien encuestados (64% en 2010).

92%

92% de los proveedores están
satisfechos o muy satisfechos.

“Los sueños son importantes por la capacidad que tienen de transformar a las personas”

*Luz Casal,
53 años, gallega, cantante,
compositora y productora.
Más de 5 millones de discos
vendidos.*



ACCIÓN SOCIAL Y CULTURAL

162 INVERSIÓN EN LA SOCIEDAD

166 FUNDACIÓN BANCO SABADELL

168 FUNDACIÓN BANCO HERRERO

INVERSIÓN EN LA SOCIEDAD

La [política de acción social](#) y cultural de Banco sabadell se sustenta en el compromiso del grupo con la sociedad y su entorno y con la voluntad de creación de valor. La acción social y cultural de Banco Sabadell se fundamenta en la conciencia cívica y la identidad del grupo, que a su vez vela por la transparencia del destino de los fondos.

Banco Sabadell realiza sus acciones en este campo a través de la [Fundación Banco Sabadell](#), la [Fundación Banco Herrero](#) y la [Comisión de Patrocinios de Banco Sabadell](#). En la sección “Sociedad” de la [web institucional](#) está disponible toda la información referente a las fundaciones y a las convocatorias anuales de los premios. En el [blog del grupo](#) se difunde información sobre las iniciativas que se están apoyando en los diferentes áreas de actuación de la acción social y cultural.

La Comisión de Patrocinios es el organismo coordinador de los patrocinios institucionales de Banco Sabadell y, adicionalmente, existen iniciativas que surgen de comités internos o direcciones de la organización. Algunas de las más destacadas son las iniciativas de voluntariado corporativo lideradas por la dirección de recursos humanos o la cesión de las comisiones de gestión de los productos solidarios que se coordinan a través de sus comités y comisiones éticas.

“Los sueños son importantes por la capacidad que tienen de transformar a las personas”

*Luz Casal,
53 años, gallega, cantante,
compositora y productora.
Más de 5 millones de discos
vendidos.*



Los recursos anuales de las fundaciones se componen de las rentas que producen sus activos y de las subvenciones que reciben de Banco Sabadell. Su gobierno y gestión corresponden al Patronato, órgano que las representa y que está plenamente facultado para llevar a cabo sus actividades. Con este esquema, la independencia de las fundaciones y la eliminación de los conflictos de interés con la actividad comercial del banco están garantizadas.

En 2011, el valor de la inversión en acción social y cultural de Banco Sabadell y sus fundaciones es de 3.324.704,25 euros. El grupo contabiliza y reporta inversión en acción social siguiendo los diferentes modelos reconocidos a nivel mundial (LBG, SAM, etc.).

3.324.704,25
euros de inversión en acción
social y cultural

% Motivación de la inversión

INVERSIÓN SOCIAL

Compromiso estratégico a largo plazo en colaboraciones con la comunidad

72,9%

APORTACIONES PUNTUALES

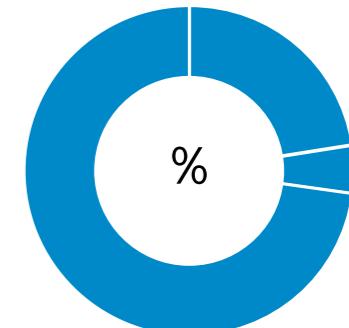
El apoyo puntual a un amplio rango de causas sociales, como respuesta a las necesidades y peticiones de organizaciones benéficas y de interés social

4,6%

INICIATIVAS ALINEADAS CON EL NEGOCIO

Aquellas iniciativas de interés social dirigidas a impulsar directamente el negocio de la empresa

22,5%



% Tipo de contribución

MONETARIA

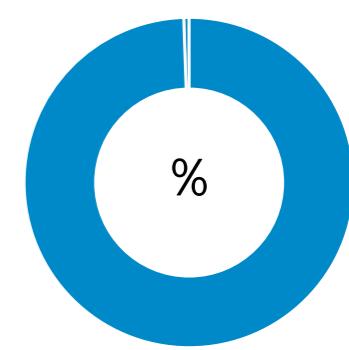
Valor de la contribución en dinero

99,5%

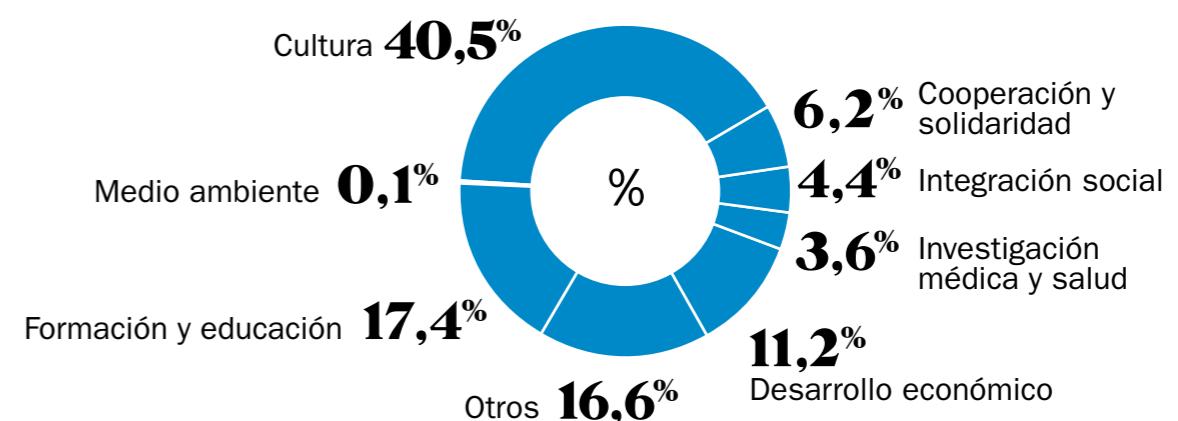
TIEMPO

Valor de la contribución en tiempo de empleados

0,5%



Áreas de actuación



FUNDACIÓN BANCO SABADELL

Constituida como fundación privada en el año 1994, en virtud del acuerdo del Consejo de Administración de Banco Sabadell, con el propósito de estimular y difundir el saber y la cultura. Entre las actividades más relevantes en las que participa la Fundación, destacan los premios y patrocinios destinados a potenciar y reconocer el talento y la excelencia de personas jóvenes.

La Fundación organiza desde el año 2006, el **Premio Banco Sabadell a la Investigación Biomédica**. Un reconocimiento que, con una dotación de 50.000 euros, es el más importante de España dirigido a jóvenes investigadores con un currículum destacado en el ámbito de la biomedicina.

La [sexta edición](#) del premio ha recaído en el Dr. Óscar Fernández-Capetillo, de 36 años, jefe del Grupo de Inestabilidad Genómica del Centro Nacional de Investigaciones Oncológicas (CNIO), que ha recibido el premio como “un enorme estímulo para continuar trabajando en unas líneas de investigación que han mostrado una vía para la consecución de nuevos tratamientos antitumorales”.

Su trabajo más reciente se ha centrado en explorar una nueva idea para la quimioterapia del cáncer. Esta idea se basa en una observación que reveló que los tumores tienen una cantidad elevada de estrés replicativo. Basándose en estas observaciones, el Grupo de Inestabilidad Genómica ha estado investigando su inhibición.

“La acción social y cultural de Banco Sabadell es consecuencia de nuestra manera de ser y de nuestro compromiso con las personas”

*Miquel Molins Nubiola,
presidente de la Fundación Banco Sabadell y de la Fundación Banco Herrero.*

Algunas de las iniciativas en las que ha participado la Fundación:

Concurso de pintura y fotografía Art<30. Este concurso destinado a jóvenes artistas, está patrocinado por la Fundación Banco Sabadell y cuenta con el apoyo del Departamento de Cultura de la Generalitat de Catalunya. www.ub.edu/bellesarts / www.salapares.com

Concurso Internacional Maria Canals. Con S.M. la Reina Sofía como presidenta de honor, desde 1954 el Concurso Internacional Maria Canals ha organizado 110 ediciones de piano, canto, violín, guitarra, percusión y música de cámara en las que han participado unas 7.000 personas de más de un centenar de países de los cinco continentes. www.mariacanals.org

Colaboración con la Asociación de Comunidades Autofinanciadas. Esta organización sin ánimo de lucro se ha especializado en el desarrollo de organizaciones comunitarias para facilitar a personas de escasos recursos el acceso a servicios financieros y no financieros. www.comunidadescaf.org

FUNDACIÓN BANCO HERRERO

Constituida en 1979 por Banco Herrero, gestiona las acciones de mecenazgo en el Principado de Asturias y en la ciudad de León. Entre sus actuaciones destacan el [Premio Fundación Banco Herrero](#), las actividades periódicas en la Sala de Exposiciones Banco Herrero, las [ayudas anuales a la investigación científica](#), las [becas en prácticas](#) para alumnos de la Universidad de Oviedo y la participación en los [Premios Príncipe de Asturias](#).

La Fundación Banco Herrero es una de las entidades agregada al [Campus de Excelencia Internacional](#) de la Universidad de Oviedo, iniciativa enmarcada en la Estrategia Universidad 2015 que tiene como objetivo lograr una mayor visibilidad de la actividad docente e investigadora y la transferencia del conocimiento de los investigadores al tejido productivo.

El **Premio Fundación Banco Herrero** se concede a jóvenes investigadores, menores de cuarenta años, por su excelencia en la investigación del conocimiento económico, empresarial y social. Este galardón, cuya dotación asciende a 30.000 euros, pretende alentar y reconocer el trabajo de los investigadores en los campos del conocimiento económico, empresarial y social y contribuir al análisis y a la formulación de alternativas que promuevan el bienestar social.

En su [décima edición](#), el galardón ha recaído en Dª Marta Reynal Querol por su trayectoria de investigación sobre las relaciones entre economía, diversidad étnica y conflictos civiles. Su investigación más reciente analiza la importancia de las características personales y psicológicas de los líderes en los resultados de las empresas y los países, dimensiones que habitualmente no habían sido introducidas en las investigaciones tradicionales.

Premio FBH

En su [décima edición](#), el galardón ha recaído en Dª **Marta Reynal Querol** por su trayectoria de investigación sobre las relaciones entre economía, diversidad étnica y conflictos civiles

INFORMACIÓN ADICIONAL

172 PROCESO DE ELABORACIÓN DE LA MEMORIA DE RSC

178 INDICADORES GRI G3.I-SUPLEMENTO FINANCIERO

200 INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD

PROCESO DE ELABORACIÓN DE LA MEMORIA DE RSC

Desde el año 2003, el banco publica anualmente una memoria de responsabilidad social corporativa, que destaca los aspectos relevantes del ejercicio, el grado de cumplimiento de los compromisos y los objetivos para el siguiente año.

La memoria sigue la guía G3.1 del Global Reporting Initiative y está verificada por auditores externos, habiendo recibido por ella la máxima calificación A+ un año más.

Participación de los grupos de interés

La memoria de Responsabilidad Social Corporativa se ha elaborado en colaboración con las distintas direcciones del banco e incorpora las recomendaciones de las agencias de rating y las sugerencias de los grupos de interés para mejorar tanto su contenido como su formato. Banco Sabadell ha implicado especialmente a empleados, clientes y consumidores en la creación de valor compartido y ha desarrollado herramientas tecnológicas para canalizar su capacidad innovadora y favorecer su participación.

Alcance de la memoria

Los contenidos de esta Memoria anual de Responsabilidad Social Corporativa corresponden al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2011. La memoria se publica conjuntamente con el [Informe anual de Gestión](#) y el [Informe de Gobierno Corporativo](#) y está disponible en la web corporativa.

Principios para definir el contenido de la memoria

La definición del contenido de la memoria se fundamenta en los principios de materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad, tal y como establece la guía G3.1 del Global Reporting Initiative.

Materialidad

Siguiendo el principio de materialidad, se ha procurado que la información presentada en la memoria cubra aquellos aspectos e indicadores que reflejan los impactos sociales, ambientales y económicos significativos de la organización.

Contexto de sostenibilidad

Se ha tomado en consideración el contexto de sostenibilidad, procurando presentar la contribución de la entidad a la mejora de las condiciones sociales, ambientales y económicas tanto en el ámbito local como global.

Principio de exhaustividad

Finalmente, cumpliendo con el principio de exhaustividad, se ha procurado también que el alcance, la cobertura y el período de la memoria sean óptimos para reflejar los impactos sociales, ambientales y económicos derivados de la actividad de la organización durante el año 2011.

La información presentada en la memoria cubre la actividad financiera de todo el grupo Banco Sabadell. En los casos en que excepcionalmente la cobertura sea otra, esta se indica explícitamente.

Principios para definir la calidad de la memoria

Además de los principios antes descritos, se han tomado en cuenta los principios de calidad de la memoria con el objetivo de conseguir la mayor transparencia posible.

Equilibrio

Se ha procurado reflejar tanto los aspectos favorables como desfavorables del desempeño de la organización. Asimismo, se han aportado comentarios para explicar las tendencias positivas o negativas experimentadas.

Comparabilidad

Con el objetivo de permitir un análisis comparativo de los datos, se han mantenido los métodos de cálculo y el alcance de los indicadores.

En caso de cambios, se han recalculado los datos históricos o se han incluido los motivos por los que no se hace.

Precisión

En la memoria se ha procurado aportar un nivel de detalles y de precisión suficiente para que los diferentes grupos de interés puedan valorar el desempeño de la organización.

En caso que fuese necesario, el contenido de la memoria se ha completado con documentos anexos, disponibles en la web o en el *blog* del banco.

Periodicidad

La Memoria de RSC se publica anualmente, facilitando datos a fecha de cierre del 31 de diciembre.

Claridad

Siguiendo el principio de claridad, se ha procurado que la información presentada en la memoria sea clara, comprensible y accesible para los grupos de interés.

Fiabilidad

En el curso del proceso de elaboración y de verificación de la memoria, se ha revisado la documentación de soporte y los controles internos para evidenciar la veracidad de la información incluida en la memoria de RSC.

Las grandes magnitudes del grupo presentadas en la memoria están sujetas a una **auditoría de cuentas anuales** consolidadas realizada por PricewaterhouseCoopers Auditores que se presenta junto con una declaración de responsabilidad de los administradores de Banco Sabadell en el Informe anual. Los datos de gobierno corporativo se publican en el Informe de Gobierno Corporativo aprobado por el Consejo de Administración y publicado por la CNMV.

Todas las actividades y procesos desarrollados por el grupo Banco Sabadell en España han sido auditados en 2011 por Bureau Veritas Certification y se ha renovado la declaración conforme a los **requisitos de la norma ISO 9001:2008**.

El sistema de prevención de riesgos laborales (PRL) de Banco Sabadell ha sido auditado conforme a los requisitos legales en el ejercicio de 2011. La entidad auditora Audelco ha concluido que el **modelo de PRL implantado está integrado, documentado y es eficaz**.

El **desempeño ambiental** de la organización en las cinco sedes corporativas certificadas ha sido auditado en 2011 por Bureau Veritas Certification y declarado conforme a los requisitos de la norma ISO14001:2004. A su vez, los datos de desempeño ambiental del grupo en España presentados en la memoria corresponden a la revisión anual del sistema de gestión ambiental realizada por el Comité de Medio Ambiente.

Los datos de **inversión en la sociedad** relativos a la Fundación Banco Sabadell y la Fundación Banco Herrero corresponden a los respectivos **informes de cuentas anuales** auditados por PricewaterhouseCoopers Auditores y presentados en la web del grupo.

Verificación externa

La memoria ha sido verificada por una certificadora externa (Bureau Veritas Certification). La verificación ha tenido en cuenta tanto la veracidad de los contenidos de la memoria como la materialidad y relevancia de la información publicada y la adecuación a la nueva guía G3.1 de GRI. La auditoría ha contado con dos jornadas de verificación *in situ*, en las mismas oficinas del banco.

Todo el proceso ha sido revisado finalmente por GRI, que ha [verificado el nivel A+](#) en la elaboración de esta memoria, de acuerdo con las directrices de la Guía de elaboración de memorias de sostenibilidad de GRI (G3.1) publicada en 2011 y el suplemento para el sector financiero de 2008. El [informe de verificación](#) se publica en la web corporativa.

Información sobre el perfil según la G3.1

| Nivel de aplicación de la memoria | C | C+ | B | B+ | A | A+ |
|-----------------------------------|--|---|--|--|--|--|
| CONTENIDOS BÁSICOS | Información sobre el perfil según la G3  | Informe sobre: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15 | Informa sobre cada criterio enumerado en el nivel C además de: 1.2 3.9 - 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17 | Verificación externa de la Memoria | Los mismos requisitos que para el nivel B | |
| | Información sobre el Enfoque de Gestión según la G3  | No es necesario | Información sobre el Enfoque de gestión para cada Categoría de Indicador | | Información sobre el Enfoque de gestión para cada Categoría de Indicador | |
| | Indicadores de Desempeño según la G3& indicadores de desempeño de los suplementos sectoriales  | Informa sobre un mínimo de 10 indicadores de Desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental. | Informa sobre un mínimo de 20 Indicadores de Desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económico, Ambiental, Derechos Humanos, Prácticas laborales, Sociedad, Responsabilidad sobre productos. | | Informa sobre cada Indicador principal y sobre los Indicadores de los Suplementos Sectoriales de conformidad con el principio de materialidad sea en a) informando sobre el indicador o b) explicando los motivos de su omisión. | Verificación externa de la Memoria |

* Versión final del Suplemento Sectorial.

INDICADORES GRI G3.1

SUPLEMENTO SECTORIAL PARA SERVICIOS FINANCIEROS

NOMENCLATURA:

IA: Informe anual 2011

IGC: Informe de Gobierno Corporativo 2011

Perfil

1. Estrategia y análisis

| Índice | Página | Descripción | Verificación |
|------------|--------|---|--------------|
| 1.1 | 2-3 | Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia. | ✓ |
| 1.2 | 2-3 | Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades. | ✓ |

2. Perfil de la organización

| Índice | Página | Descripción | Verificación |
|-------------|----------------|--|--------------|
| 2.1 | 2 | Nombre de la organización. | ✓ |
| 2.2 | 60-61 | Principales marcas, productos y/o servicios. | ✓ |
| 2.3 | 58 | Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (<i>joint ventures</i>). | ✓ |
| 2.4 | 212 | Localización de la sede principal de la organización. | ✓ |
| 2.5 | 60-63 | Número de países en los que opera la organización y el nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria. | ✓ |
| 2.6 | 46 | Naturaleza de la propiedad y forma jurídica. | ✓ |
| 2.7 | 62-63 | Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios). | ✓ |
| 2.8 | 200 | Dimensiones de la organización informante. | ✓ |
| 2.9 | 56-59 | Cambios significativos durante el período cubierto por la Memoria en el tamaño, la estructura y la propiedad de la organización. | ✓ |
| 2.10 | 5, 7, 9, 24-26 | Premios y distinciones recibidos durante el período informativo. | ✓ |

3. Parámetros de la memoria

| Índice | Página | Descripción | Verificación |
|--|----------------------------|--|--------------|
| Perfil de la memoria | | | |
| 3.1 | 172 | Período cubierto por la información contenida en la Memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario). | ✓ |
| 3.2 | 172 | Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere). | ✓ |
| 3.3 | 172 | Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.). | ✓ |
| 3.4 | 172 | Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido. | ✓ |
| Alcance y cobertura de la memoria | | | |
| 3.5 | 172-173 | Proceso de definición del contenido de la memoria. | ✓ |
| 3.6 | 173 | Cobertura de la memoria (p. ej.: países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores). | ✓ |
| 3.7 | 173 | Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria. | ✓ |
| 3.8 | 173 | La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (<i>joint ventures</i>), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones. | ✓ |
| 3.9 | 174-175, 203, 205-207, 209 | Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria. | ✓ |

| | | | |
|---------------------------------|----------------------|---|---|
| 3.10 | 83, 94, 144-145, 211 | Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los períodos informativos, naturaleza del negocio o métodos de valoración). | ✓ |
| 3.11 | (1) | Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria. | ✓ |
| Indice del contenido GRI | | | |
| 3.12 | 178-199 | Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria. | ✓ |
| Verificación | | | |
| 3.13 | 176 | Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la Memoria. Si no se incluye el informe de verificación en la Memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación. | ✓ |

(1) No se ha producido ningún cambio significativo durante el ejercicio reportado.

4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés

| Índice | Página | Descripción | Verificación |
|-----------------|-------------------------------------|---|--------------|
| Gobierno | | | |
| 4.1 | 45, IGC p10-11, IGC p16, IGC p34-40 | Estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización. | ✓ |
| 4.2 | IGC p11, IGC p24 | Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen). | ✓ |
| 4.3 | 50 | En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos. | ✓ |
| 4.4 | 41, 48, 126-127 | Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno. | ✓ |
| 4.5 | IA p103-109, IGC p17-18 | Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental). | ✓ |
| 4.6 | 41 | Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno. | ✓ |
| 4.7 | 51, IGC p27 | Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a la composición del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia y sus comités, incluida cualquier consideración sobre el sexo y otros indicadores de diversidad. | ✓ |
| 4.8 | 22-23, 40-41 | Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación. | ✓ |

| | | | |
|---|----------------------------|---|---|
| 4.9 | 40-41, IGC p16, IGC p43-55 | Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios. | ✓ |
| 4.10 | 51 | Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social. | ✓ |
| Compromisos con iniciativas externas | | | |
| 4.11 | IGC p43-55 | Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución. | ✓ |
| 4.12 | 24-26 | Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe. | ✓ |
| 4.13 | 24-26 | Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoya. | ✓ |
| Participación de los grupos de interés | | | |
| 4.14 | 23 | Relación de grupos de interés que la organización ha incluido. | ✓ |
| 4.15 | 22-23 | Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete. | ✓ |
| 4.16 | 27-31 | Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés. | ✓ |
| 4.17 | 27-31 | Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la Memoria. | ✓ |

Sección de impacto de productos y servicios

Enfoque de gestión de impacto de productos y servicios específico para el sector de servicios financieros

| Aspecto: cartera de productos | | | | 34-36,66-74,138-140 |
|-------------------------------|------------|---|--------------|---------------------|
| Índice | Página | Descripción | Verificación | |
| P | FS1 | 66-74, 136-137, 141 Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio. | ✓ | |
| P | FS2 | 71-74, 34-36, 136-137 Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y ambientales en las líneas de negocio. | ✓ | |
| P | FS3 | 138 Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y ambientales incluidos en contratos y transacciones. | ✓ | |
| P | FS4 | 34-35, 149-150 Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio. | ✓ | |
| P | FS5 | 24-31, 138-140 Interacciones con clientes/ sociedades participadas/ socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales | ✓ | |
| Aspecto: cartera de Producto | | | | 69-74 |
| P | FS6 | IA p46-47, IA p218 Porcentaje de la cartera para líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/pymes/grandes) y sector de actividad. | ✓ | |

Indicadores del desempeño de impacto de productos y servicios específicos para el sector de servicios financieros

| | | | | |
|--------------------------------|-------------|----------------|--|------------|
| P | FS7 | 68-74, 136-137 | Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito. | ✓ |
| P | FS8 | 136-141, 71-74 | Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio desglosado según su propósito. | ✓ |
| Aspecto: auditoría | | | | 175 |
| P | FS9 | 175 | Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar la implementación de las políticas ambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos. | ✓ |
| Aspecto: activismo Accionarial | | | | 71-74, 140 |
| P | FS10 | 72, 140 | Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales. | ✓ |
| P | FS11 | 71-74 | Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos. | ✓ |
| P | FS12 | 71-74 | Políticas de voto (en asuntos medioambientales o sociales) en participaciones sobre las cuales la organización tiene derecho o recomendación de voto. | ✓ |

Dimensión económica

Indicadores del desempeño económico

| Índice | Página | Descripción | Verificación | |
|---|------------|-------------|---|--------------------|
| Aspecto: desempeño económico | | | | 200 |
| P | EC1 | 200 | Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos. | ✓ |
| P | EC2 | 134-148 | Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático. | ✓ |
| P | EC3 | 120-121 | Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales. | ✓ |
| P | EC4 | (2) | Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos. | ✓ |
| Aspecto: presencia en el mercado | | | | 104,116,154 |
| A | EC5 | 116 | Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas. | ✓ |
| P | EC6 | 154-155 | Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas. | ✓ |
| P | EC7 | 104 | Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas | ✓ |
| | | | | 200 |
| | | | | EC8 |
| P | | 66-70, 140 | 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 | 200 | Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos. | ✓ |

2) No existen ayudas financieras significativas, solo deducciones fiscales.

Dimensión ambiental

Indicadores del desempeño ambiental

| Índice | Página | Descripción | Verificación |
|----------------------------|-------------|--|---------------------|
| Aspecto: materiales | | | 145, 148 |
| P | EN1 | 145 Materiales utilizados por peso y volumen. | ✓ |
| P | EN2 | 145, 148 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados. | ✓ |
| Aspecto: energía | | | 142-144, 207 |
| P | EN3 | 207 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias. | ✓ |
| P | EN4 | 207 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias. | ✓ |
| A | EN5 | 142, 144, 146 Ahorro de energía debido a la conservación y a las mejoras en la eficiencia. | ✓ |
| A | EN6 | 142-143, 146-147 Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas. | ✓ |
| A | EN7 | 149-150 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas. | ✓ |
| Aspecto: agua | | | 145 |
| P | EN8 | 145 Captación total de agua por fuentes. | ✓ |
| A | EN9 | 145 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua. | ✓ |
| A | EN10 | 145 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada. | ✓ |

| Aspecto: biodiversidad | | | | nota (3 y 4) |
|-------------------------------|-------------|-----|--|---------------------|
| P | EN11 | (3) | Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajena a áreas protegidas. | ✓ |
| P | EN12 | (4) | Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, los productos y los servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajena a las áreas protegidas. | ✓ |
| A | EN13 | (4) | Hábitats protegidos o restaurados. | ✓ |
| A | EN14 | (4) | Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad. | ✓ |
| A | EN15 | (4) | Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie. | ✓ |

3) Banco Sabadell no dispone de terrenos ni en propiedad, ni arrendados, ni gestionados, ubicados en zonas protegidas o de alto valor en biodiversidad.

4) La actividad de Banco Sabadell no tiene impactos significativos sobre la diversidad o sobre espacios protegidos.

| Aspecto: emisiones, vertidos y residuos | | | | 144-145, 208-209 |
|--|-------------|---------|---|-----------------------------|
| P | EN16 | 144 | Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso. | ✓ |
| P | EN17 | 208-209 | Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso. | ✓ |
| A | EN18 | 139-144 | Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas. | ✓ |
| P | EN19 | 208-209 | Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso. | ✓ |
| P | EN20 | (5) | NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso. | ✓ |
| P | EN21 | 143 | Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino. | ✓ |
| P | EN22 | 145-148 | Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento. | ✓ |
| P | EN23 | (6) | Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos. | ✓ |
| A | EN24 | (7) | Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente. | ✓ |

| | | | | |
|--|-------------|---------|---|------------------|
| A | EN25 | 143 | Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante. | ✓ |
| Aspecto: productos y servicios | | | | 142-143 |
| P | EN26 | 142-143 | Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto. | ✓ |
| P | EN27 | (8) | Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos. | ✓ |
| Aspecto: cumplimiento normativo | | | | nota (9) |
| P | EN28 | (9) | Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental. | ✓ |
| Aspecto: transporte | | | | 208 |
| A | EN29 | 208-209 | Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal. | ✓ |
| Aspecto: general | | | | nota (10) |
| A | EN30 | (10) | Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales. | ✓ |

5) Banco Sabadell no tiene emisiones de NOx o SOx significativas.

6) Durante el ejercicio reportado no se ha producido ningún derrame accidental significativo.

7) No aplica. El Grupo no transporta, importa, exporta o trata productos peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea.

8) No aplica. El banco ofrece productos y servicios financieros de manera que no es posible recuperarlos al final de su vida útil.

9) No se ha producido durante 2011.

10) No se dispone del dato. Los gastos e inversiones ambientales están repartidos entre varias direcciones.

Dimensión social

Indicadores del desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo

| Índice | Página | Descripción | Verificación |
|---|-------------|--|----------------|
| Aspecto: empleo | | | 100-105 |
| P | LA1 | 100-105 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo. | ✓ |
| P | LA2 | 103 Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región. | ✓ |
| A | LA3 | 120-121 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal. | ✓ |
| P | LA15 | 119-120 Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo. | ✓ |
| Aspecto: relaciones empresa / trabajadores | | | 117-118 |
| P | LA4 | 118 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo. | ✓ |
| P | LA5 | 117 Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos. | ✓ |
| Aspecto: salud y seguridad en el trabajo | | | 122-125 |
| A | LA6 | 122 Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo. | ✓ |

| | | | |
|---|-------------|--|----------------|
| P | LA7 | 122-123 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo. | ✓ |
| P | LA8 | 124-125 Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves. | ✓ |
| A | LA9 | 122 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos. | ✓ |
| Aspecto: formación y educación | | | 106-113 |
| P | LA10 | 112-113 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado. | ✓ |
| A | LA11 | 106-111 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales. | ✓ |
| A | LA12 | 108 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo. | ✓ |
| Aspecto: diversidad e igualdad de oportunidades | | | 50, 102 |
| P | LA13 | 50, 102 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad. | ✓ |
| Aspecto: igualdad de retribución entre mujeres y hombres | | | 116 |
| P | LA14 | 116 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional. | ✓ |

Derechos humanos

Indicadores del desempeño de Derechos Humanos

| Índice | Página | Descripción | Verificación |
|---|------------|---|--------------|
| Aspecto: prácticas de inversión y abastecimiento | | | |
| | | 71-74, 154-158 | |
| P | HR1 | 71-74 Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos. | ✓ |
| P | HR2 | 154-158 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia. | ✓ |
| A | HR3 | 40-41 Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados. | ✓ |
| Aspecto: no discriminación | | | |
| P | HR4 | (11) Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas. | ✓ |
| Aspecto: libertad de asociación y convenios colectivos | | | |
| P | HR5 | 154-158 Operaciones y proveedores significativos identificados en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos. | ✓ |

11) No se ha producido ningún incidente de discriminación.

| | |
|---|------------------|
| Aspecto: explotación infantil | 154-158 |
| P HR6 154-158 Operadores y proveedores significativos que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación. | ✓ |
| Aspecto: trabajos forzados | 154-158 |
| P HR7 154-158 Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación. | ✓ |
| Aspecto: prácticas de seguridad | 154-158 |
| A HR8 154-158 Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o los procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades. | ✓ |
| Aspecto: derechos de los indígenas | nota (12) |
| A HR9 (12) Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas | ✓ |
| Aspecto: evaluación | 34-39 |
| P HR10 34-39 Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos | ✓ |
| Aspecto: medidas correctivas | nota (12) |
| P HR11 (12) Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales. | ✓ |

12) No se ha producido ningún incidente relacionado con violaciones de los derechos humanos ni de los derechos de los indígenas.

Sociedad

Indicadores del desempeño de Sociedad

| Índice | Página | Descripción | Verificación |
|-------------------------------------|-------------|---|------------------------------|
| Aspecto: comunidades locales | | | |
| | | | 80-82, 86-87, 136-137 |
| P | S01 | 27-30, 136-137 Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local. | ✓ |
| P | S09 | 136-137 Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales. | ✓ |
| P | S010 | 136-137 Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales. | ✓ |
| P | FS13 | 80-82, 86-87 Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente. | ✓ |
| P | FS14 | 66-70, 75-82 Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas. | ✓ |

| | | |
|----------------------------|------------|--|
| Aspecto: corrupción | | |
| | | 37-39 |
| P | S02 | 37-39 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción. |
| P | S03 | 38 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización. |
| P | S04 | (13) Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción. |

13) No se ha producido ningún incidente de corrupción durante el ejercicio reportado.

| | | | |
|---|------------|------|--|
| Aspecto: política pública | | | |
| P | S05 | (14) | Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying. |
| A | S06 | (15) | Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países. |
| Aspecto: comportamiento de competencia desleal | | | |
| A | S07 | (16) | Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados. |
| Aspecto: cumplimiento normativo | | | |
| P | S08 | (17) | Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones. |

- 14) No se participa en el desarrollo de políticas públicas ni se llevan a cabo actividades de lobbying.
- 15) No se realizan aportaciones financieras de ningún tipo a partidos políticos o a instituciones relacionadas.
- 16) No se han producido prácticas monopolísticas o contra la libre competencia durante el período reportado.
- 17) El banco ha sido sancionado puntualmente en tres ocasiones en 2011 por un importe total de 120.000 euros.

Responsabilidad sobre productos

Indicadores del desempeño de la responsabilidad sobre productos

| Índice | Página | Descripción | Verificación |
|---|------------|---|-------------------------|
| Aspecto: salud y seguridad del cliente | | | 36 |
| P | PR1 | 36-41 Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación. | ✓ |
| A | PR2 | (18) Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes. | ✓ |
| Aspecto: etiquetado de productos y servicios | | | 36, 39-41, 76-85 |
| P | PR3 | 39-41 Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos. | ✓ |
| A | PR4 | (19) Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes. | ✓ |

18) No se ha producido ningún incidente durante el ejercicio reportado.

19) El banco ha sido sancionado puntualmente dos veces por la Junta de Andalucía por un importe total de 20.400 euros.

| | | | | |
|---|-------------|-------|--|------------------|
| A | PR5 | 82-85 | Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente. | ✓ |
| P | FS15 | 36 | Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros. | ✓ |
| P | FS16 | 76-79 | Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario. | ✓ |
| Aspecto: comunicaciones de marketing | | | | 40-41 |
| P | PR6 | 40-41 | Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios. | ✓ |
| A | PR7 | (18) | Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes. | ✓ |
| Aspecto: privacidad del cliente | | | | 94-95 |
| A | PR8 | 94-95 | Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes. | ✓ |
| Aspecto: cumplimiento normativo | | | | nota (18) |
| P | PR9 | (18) | Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización. | ✓ |

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD

| | | 2011 | 2010 | 2009 |
|---|----------------|-----------|-----------|-----------|
| Valor económico directo creado | | | | |
| Ventas netas más ingresos procedentes de inversiones financieras y venta de activos (incluye margen bruto más plusvalías por ventas de activos) | miles de euros | 2.512.394 | 2.627.450 | 2.588.605 |
| Valor económico directo distribuido | | | | |
| Pagos a proveedores | miles de euros | 340.529 | 302.063 | 272.202 |
| Gastos de personal (incluye contribuciones sociales) | miles de euros | 742.600 | 679.721 | 715.323 |
| Impuestos sociedades y tributos | miles de euros | -13.556 | 135.690 | 94.335 |
| Inversiones en la comunidad | miles de euros | 3.325 | 2.778 | 2.619 |
| Valor económico retenido | | | | |
| Valor económico generado menos valor económico distribuido | miles de euros | 1.439.496 | 1.507.198 | 1.504.126 |
| Otros datos relevantes | | | | |
| Accionistas | número | 127.310 | 126.263 | 89.910 |
| Oficinas | número | 1.382 | 1.467 | 1.214 |
| Total empleados y empleadas grupo | número | 10.675 | 10.777 | 9.466 |
| Proveedores significativos | número | 56 | 64 | 71 |
| Total proveedores | número | 280 | 234 | 250 |
| Número centros certificados bajo la ISO 14001 | número | 5 | 5 | 4 |
| Porcentaje de empleados que trabajan en centros certificados | % | 15% | 15% | 15% |
| Inversión en patrocinio y mecenazgo ⁽¹⁾ | euros | 3.324.704 | 2.777.624 | 2.618.928 |
| Inversión en la sociedad respecto a resultado atribuido al grupo | % | 1,43 | 0,73 | 0,50 |

1) Se ha recalculado el dato de 2010 debido a una incorporación de partidas siguiendo los criterios del modelo LBG.

Indicadores económicos⁽²⁾

| | 2011 | 2010 | 2009 | |
|--|----------------|-------------|------------|------------|
| Magnitudes | | | | |
| Resultados | | | | |
| Activos totales | miles de euros | 100.437.380 | 97.099.209 | 82.822.886 |
| Inversión crediticia bruta de clientes sin adquisición temporal de activos | miles de euros | 73.635.342 | 73.057.928 | 65.012.792 |
| Margen de intereses | miles de euros | 1.537.263 | 1.459.116 | 1.600.647 |
| Margen bruto | miles de euros | 2.506.722 | 2.331.339 | 2.505.030 |
| Margen antes de dotaciones | miles de euros | 1.230.710 | 1.136.304 | 1.325.477 |
| Resultado atribuido al grupo | miles de euros | 231.902 | 380.040 | 522.489 |
| Ratios | | | | |
| RENTABILIDAD Y EFICIENCIA | | | | |
| ROA (beneficio neto sobre activos totales medios) | % | 0,24 | 0,44 | 0,64 |
| ROE (beneficio atribuido al grupo sobre recursos propios medios) | % | 3,82 | 7,32 | 11,36 |
| Eficiencia (gastos generales de administración sobre margen bruto) | % | 47,32 | 46,20 | 43,05 |
| RATIO DE CAPITAL (NORMATIVA BIS) | | | | |
| Core Capital | % | 10,30 | 8,20 | 7,66 |
| TIER I | % | 9,80 | 9,36 | 9,10 |
| GESTIÓN DEL RIESGO | | | | |
| Ratio de morosidad | % | 5,95 | 5,01 | 3,73 |
| Ratio de cobertura de morosidad | % | 48,5 | 56,6 | 69,0 |
| Ratio de cobertura con garantías hipotecarias | % | 115,8 | 112,5 | 125,1 |

2) Todos los datos presentados son a fecha de cierre de 31 de diciembre.

Indicadores de gobierno corporativo

| | | 2011 | 2010 | 2009 |
|---|--------|---------------|---------------|---------------|
| Acciones | número | 1.391.048.717 | 1.263.630.834 | 1.200.000.000 |
| Accionistas | número | 127.310 | 126.263 | 89.910 |
| Accionistas privados | % | 56,2% | 62,10% | 56,30% |
| Inversores institucionales | % | 43,8% | 37,90% | 43,70% |
| Capital representado en la Junta General Ordinaria, en presencia física | % | 5,78% | 4,96% | 6,20% |
| Capital representado en la Junta General Ordinaria, en representación | % | 66,95% | 62,33% | 62,96% |
| Capital representado en la Junta General Ordinaria, en total | % | 72,73% | 67,29% | 69,16% |

Indicadores de clientes

| | | 2011 | 2010 | 2009 |
|---|--------------------|---------|--------|-------|
| Accesibilidad | | | | |
| Oficinas | número | 1.382 | 1.467 | 1.214 |
| Cajeros automáticos | número | 1.612 | 1.703 | 1.452 |
| Clientes que utilizan activamente la banca a distancia ⁽³⁾ | % | 49% | 50% | 50% |
| Clientes que usan la aplicación BS Móvil | número | 141.237 | 53.557 | - |
| Satisfacción de clientes | | | | |
| Satisfacción global de los clientes con Banco Sabadell | escala del 1 al 7 | 5,91 | 5,94 | 5,68 |
| Satisfacción global de los clientes con la oficina | escala del 1 al 7 | 6,04 | 6,04 | 5,87 |
| Satisfacción global de los clientes con el gestor | escala del 1 al 7 | 5,90 | 5,88 | 5,82 |
| Satisfacción global de los clientes con el funcionamiento de la banca Internet | escala del 1 al 7 | 6,16 | 6,15 | 6,08 |
| Satisfacción del cliente particular de Banco Sabadell en el estudio de comportamiento financiero INMARK | escala del 0 al 10 | 7,92 | 7,92 | 7,37 |
| Satisfacción global de mercado del cliente particular en el estudio de comportamiento financiero INMARK | escala del 0 al 10 | 7,62 | 7,76 | 7,58 |

| | | 2011 | 2010 | 2009 |
|---|--------------------|----------------------|-------|-------|
| Satisfacción del cliente empresa de Banco Sabadell en el estudio de comportamiento financiero INMARK | escala del 0 al 10 | - | 7,73 | - |
| Satisfacción global del cliente empresa en el estudio de comportamiento financiero INMARK | escala del 0 al 10 | - | 7,66 | - |
| Calidad del servicio | | | | |
| Valoración global de la calidad en la red de oficinas (Mystery Shopper) | escala del 1 al 7 | 5,85 | 5,99 | 5,88 |
| Valoración global de la calidad en la red de oficinas (auditorías telefónicas) | escala del 1 al 7 | 6,58 | 6,57 | 6,44 |
| Valoración de Banco Sabadell en el ranking de calidad objetiva en redes comerciales bancarias ⁽⁴⁾ | escala del 0 al 10 | 7,24 | 7,41 | 7,45 |
| Valoración global del mercado en el ranking de calidad objetiva en redes comerciales bancarias ⁽⁴⁾ | escala del 0 al 10 | 6,06 | 6,11 | 6,61 |
| Servicio de atención al cliente | | | | |
| Quejas y reclamaciones gestionadas ⁽⁵⁾ | número | 3.660 | 3.184 | 3.006 |
| Distribución de las reclamaciones gestionadas frente a las quejas | % | 46% ⁽⁶⁾ | 50% | 42% |
| Resoluciones del SAC y del defensor del cliente a favor del cliente | % | 21% ⁽⁶⁾ | 23% | 25% |
| Resoluciones del SAC y del defensor del cliente parcialmente favorable al cliente | % | 9% ⁽⁶⁾ | 10% | 9% |
| Resoluciones del SAC y del defensor del cliente mediante acuerdo con el cliente | % | 4% ⁽⁶⁾ | 3% | 1% |
| Resoluciones del SAC y del defensor del cliente a favor de Banco Sabadell | % | 66% ⁽⁶⁾ | 64% | 65% |
| Tiempos medios de respuesta para asuntos de complejidad baja | número de días | 2,37 ⁽⁶⁾ | 5,98 | 9,85 |
| Tiempos medios de respuesta para asuntos de complejidad media | número de días | 11,51 ⁽⁶⁾ | 10,54 | 16,63 |
| Tiempos medios de respuesta para asuntos de complejidad alta | número de días | 23,68 ⁽⁶⁾ | 34,12 | 39,30 |

3) Entendiendo por cliente activo aquel que realiza un mínimo de una operación al trimestre.

4) Fuente Stiga: en la edición 2010 del ranking se han incorporado modificaciones en el cálculo de los indicadores y recálculos en los datos de las ediciones anteriores.

5) El dato de 2011 comprende las 448 reclamaciones gestionadas por el SAC de Banco Guipuzcoano. Las reclamaciones recibidas durante este ejercicio han sufrido un incremento respecto a 2010 al haberse incrementado la base oficinas y de clientes.

6) No incluye Banco Guipuzcoano.

| | | 2011 | 2010 | 2009 |
|--|----------------|----------|----------|----------|
| Productos y servicios responsables | | | | |
| URQUIJO COOPERACIÓN SICAV | | | | |
| Comisión cedida a ONG sobre el patrimonio | % | 0,6% | 0,6% | 0,6% |
| Comisión cedida a ONG | euros | 63.241 | 56.004 | 52.630 |
| Patrimonio de la SICAV | miles de euros | 9.320 | 10.021 | 10.089 |
| Partícipes de la SICAV | número | 166 | 174 | 155 |
| URQUIJO INVERSIÓN ÉTICA Y SOLIDARIA, FI | | | | |
| Comisión cedida a ONG sobre el patrimonio | % | 0,35% | 0,35% | 0,35% |
| Comisión cedida a ONG | euros | 22.544 | 13.110 | 42.314 |
| Patrimonio del fondo | miles de euros | 5.175,54 | 4.859,10 | 4.078,93 |
| Partícipes del fondo | número | 152 | 183 | 178 |
| PLAN DE PENSIONES ÉTICO Y SOLIDARIO | | | | |
| Comisión cedida a ONG sobre la comisión de gestión | % | 0,50% | 0,50% | 0,50% |
| Comisión cedida a ONG | euros | 53.007 | 13.609 | 12.005 |
| Patrimonio del plan de pensiones | miles de euros | 4.428,69 | 4.643,52 | 4.494,16 |
| Partícipes del plan de pensiones | número | 462 | 464 | 439 |
| BS AHORRO FUTURO | | | | |
| Comisión cedida a ONG sobre el beneficio | % | 0,70% | 0,70% | 0,70% |
| Patrimonio del seguro de ahorro | miles de euros | 4.382 | 3.828 | 2.058 |
| Número de seguros | número | 1.900 | 2.062 | 1.666 |

Indicadores de plantilla

| | 2011 | 2010 | 2009 |
|--|--------|--------|--------|
| Perfil de la plantilla | | | |
| Perfil de la plantilla | | | |
| Plantilla del grupo a fecha de cierre | número | 10.675 | 9.624 |
| Plantilla media equivalente ⁽⁷⁾ | número | 10.670 | 9.743 |
| Plantilla nacional a fecha de cierre | número | 9.937 | 9.000 |
| Plantilla internacional a fecha de cierre | número | 738 | 624 |
| Distribución de la plantilla por género (hombres) ⁽⁸⁾ | % | 53% | 53% |
| Distribución de la plantilla por género (mujeres) ⁽⁸⁾ | % | 47% | 47% |
| Distribución de hombres en las categorías laborales administrativas ⁽⁸⁾ | % | 41% | 40% |
| Distribución de mujeres en las categorías laborales administrativas ⁽⁸⁾ | % | 59% | 60% |
| Distribución de hombres en las categorías laborales de dirección ⁽⁸⁾ | % | 71% | 72% |
| Distribución de mujeres en las categorías laborales de dirección ⁽⁸⁾ | % | 29% | 28% |
| Distribución de hombres en las categorías laborales de alta dirección ⁽⁸⁾ | % | 92% | 92% |
| Distribución de mujeres en las categorías laborales de alta dirección ⁽⁸⁾ | % | 8% | 8% |
| Rotación de la plantilla ⁽⁹⁾ | | | |
| Bajas de personal | número | 169 | 103 |
| Bajas voluntarias | % | 0,47% | 0,43% |
| Bajas por despido | % | 0,29% | 0,36% |
| Bajas por finalización de contrato | % | 0,20% | 0,23% |
| Bajas por prejubilación y jubilación | % | 0,63% | 0,04% |
| Formación | | | |
| Inversión en formación respecto a los gastos de personal | % | 0,42% | 0,42% |
| Acciones formativas | número | 68.563 | 57.881 |

7) Calculado sumando el número del personal al cierre de cada mes.

8) Plantilla grupo a fecha de cierre.

9) Los datos están calculados sobre la plantilla media del grupo.

Indicadores ambientales

| | | 2011 | 2010 | 2009 |
|---|-------------------|---------|--------|--------|
| Empleados que han recibido formación | % | 95% | 90% | 99% |
| Formación dentro del horario laboral | % | 70% | 70% | 70% |
| Inversión en formación por empleado | euro/ empleado | 306,97 | 316,99 | 313,42 |
| Horas de formación por empleado | horas | 22 | 28 | 26 |
| Compensación salarial | | | | |
| Remuneración media de hombres en las categorías laborales administrativas | euros | 34.962 | 33.955 | 33.372 |
| Remuneración media de mujeres en las categorías laborales administrativas | euros | 32.571 | 31.793 | 31.035 |
| Remuneración media de hombres en las categorías laborales de dirección | euros | 52.692 | 53.301 | 52.479 |
| Remuneración media de mujeres en las categorías laborales de dirección | euros | 48.711 | 49.635 | 48.914 |
| Remuneración media de hombres en las categorías laborales de alta dirección | euros | 103.088 | 92.635 | 90.500 |
| Remuneración media de mujeres en las categorías laborales de alta dirección | euros | 91.997 | 89.012 | 86.450 |
| Personal con retribución variable | % | 87,45% | 87,36% | 70% |
| Personal con retribución flexible | % | 38% | 19% | 17% |
| Conciliación de la vida laboral y familiar | | | | |
| Empleados con jornada reducida no retribuida | número | 210 | 230 | 210 |
| Empleados con permisos de paternidad | número | 203 | 145 | 154 |
| Empleados con permiso de lactancia acumulada | número | 180 | 206 | 232 |
| Protección y bienestar | | | | |
| Índice de prevalencia periódico ⁽¹⁰⁾ | % | 3,81% | 4,21% | - |
| Índice de gravedad ⁽¹¹⁾ | % | 2,36% | 2,51% | - |
| Participación de la plantilla | | | | |
| Ideas recibidas en el BS Idea | número | ≈2000 | 3.173 | - |
| Ideas premiadas en el BS Idea | número | 85 | 185 | - |

10) (empleados que han tenido alguna IT/total de empleados) x 100.

11) (jornadas perdidas/total de jornadas hábiles) x 100.

| | | 2011 | 2010 | 2009 |
|---|-------------------|---------|---------|---------|
| Centros certificados bajo la ISO 14001 ⁽¹²⁾ | número | 5 | 4 | 4 |
| Empleados que trabajan en centros certificados | % | 15% | 15% | 15% |
| Consumo de recursos | | | | |
| Consumo de energía eléctrica en España | MWh | 61.269 | 65.649 | 54.583 |
| Desglose por fuentes primarias del consumo eléctrico (%) | | | | |
| Solar | % | 4% | 2% | 2% |
| Eólica | % | 16% | 16% | 14% |
| Cogeneración | % | 11% | 11% | 10% |
| Otras renovables | % | 2% | 2% | 2% |
| Ciclo combinado | % | 19% | 23% | 29% |
| Hidráulica | % | 11% | 16% | 11% |
| Nuclear | % | 21% | 22% | 19% |
| Carbón | % | 15% | 7% | 12% |
| Fuel / gas | % | 1% | 1% | 1% |
| Consumo de energía eléctrica de centros corporativos | MWh | 17.360 | 15.987 | 17.013 |
| Consumo de energía eléctrica en España por empleado | MWh/e | 6,17 | 7,29 | 5,95 |
| Consumo de energía eléctrica de centros corporativos por empleado | MWh/e | 5,73 | 5,62 | 6,08 |
| Consumo de agua en España | euros | 424.881 | 379.350 | 377.270 |
| Consumo de agua de centros corporativos | m ³ | 48.655 | 49.909 | 46.417 |
| Consumo de agua en España por empleado | euros/e | 42,76 | 42,15 | 41,14 |
| Consumo de agua de centros corporativos por empleado | m ³ /e | 16,1 | 17,5 | 16,6 |
| Consumo de papel en España ⁽¹³⁾ | t | 526,49 | 526,25 | 601,93 |
| Consumo de papel de centros corporativos ⁽¹³⁾ | t | 115,86 | 131,09 | 221,29 |
| Consumo de papel en España por empleado ⁽¹³⁾ | kg/e | 52,98 | 58,47 | 65,63 |

12) Centros certificados a fecha de cierre del año: sede social, Sabadell, Barcelona; Centro Banco Sabadell, Sant Cugat del Vallès, Barcelona; Torre BancSabadell, Barcelona; Edificio Serrano, Madrid; Edificio Igara, San Sebastián, Guipúzcoa.

13) Todos los datos se refieren al consumo de papel DIN A4 en España.

| | | 2011 | 2010 | 2009 |
|---|---------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Consumo de papel de centros corporativos por empleado ⁽¹³⁾ | kg/e | 38,3 | 46,0 | 79,0 |
| Uso del papel reciclado en España ⁽¹³⁾ | % | 19% | 24% | 25% |
| Uso del papel reciclado en centros corporativos ⁽¹³⁾ | % | 78% | 84% | 71% |
| Generación de residuos | | | | |
| Residuo de papel y cartón en España | t | 768,18 | 744,94 | 746,17 |
| Residuo de papel y cartón en España por empleado | kg/e | 77,3 | 82,8 | 81,4 |
| Residuo de tóner en España por empleado | unidad/e | 1,47 | 1,22 | 1,26 |
| Inventario de emisiones de CO₂ ⁽¹⁴⁾ | | | | |
| Total de emisiones generadas por Banco Sabadell en España (alcance 1, 2 y 3) | toneladas CO ₂ | 22.486 | 24.448 | 23.695 |
| ALCANCE 1 (ACTIVIDADES DIRECTAS: EMISIONES GENERADAS POR INSTALACIONES Y VEHÍCULOS DE LA EMPRESA) | toneladas CO ₂ | 379 | 363 | 354 |
| Desglose del alcance 1: consumo de gasoil (grupos electrógenos y contra incendios) | toneladas CO ₂ | 12 | 12 | 13 |
| Desglose del alcance 1: consumo de gas propano (calderas) | toneladas CO ₂ | 3 | 4 | 4 |
| Desglose del alcance 1: consumo de gas natural (calderas, hostelería y equipos de humidificación) | toneladas CO ₂ | 184 | 206 | 183 |
| Desglose del alcance 1: flota de vehículos de empresa en propiedad y renting | toneladas CO ₂ | 181 | 142 | 155 |
| ALCANCE 2 (ACTIVIDADES INDIRECTAS: EMISIONES DERIVADAS DEL CONSUMO ELÉCTRICO A NIVEL NACIONAL) | toneladas CO ₂ | 20.219 | 21.664 | 21.288 |
| ALCANCE 3 (OTRAS ACTIVIDADES INDIRECTAS: EMISIONES DERIVADAS DE DESPLAZAMIENTOS VINCULADOS AL NEGOCIO) | toneladas CO ₂ | 1.888 | 2.421 | 2.054 |
| Desglose del alcance 3: trayectos en avión | toneladas CO ₂ | 334 | 1.444 | 1.074 |
| Desglose del alcance 3: trayectos en tren | toneladas CO ₂ | 54 | 60 | 48 |
| Desglose del alcance 3: vehículos (excepto vehículos de empresa) | toneladas CO ₂ | 1.499 | 917 | 932 |

13) Todos los datos se refieren al consumo de papel DIN A4 en España.

14) Banco Sabadell reporta sus emisiones de CO₂ de acuerdo con el estándar de referencia "The GHG Protocol. A Corporate Accounting and Reporting Standard. Revised edition", eligiendo el enfoque de control operacional y de consolidación centralizado.

| | año | Factor de conversión | Fuente |
|--|-------------|--------------------------------|---|
| Combustión de gasoil | 2009 a 2011 | 2,65 Kg CO ₂ /litro | España Informe inventario GEI |
| Combustión de gas propano | 2009 a 2011 | 2,97 Kg CO ₂ /kg | España Informe inventario GEI |
| Combustión de gas natural | 2009 a 2011 | 56,30 ton CO ₂ /TJ | España Informe inventario GEI |
| | 2010 y 2011 | 0,33 kg CO ₂ /kwh | Comision nacional energía "MEMORIA DE GARANTÍAS Y ETIQUETADO DE LA ELECTRICIDAD 2009" |
| Consumo eléctrico | 2009 | 0,39 kg CO ₂ /kwh | Comision nacional energía "MEMORIA DE GARANTÍAS Y ETIQUETADO DE LA ELECTRICIDAD 2008" |
| Trayectos en avión de distancias inferiores a 500 km | 2011 | 0,17 kg CO ₂ / P.km | GHG Protocol Mobile guide (2.3 (Oct 2011)) |
| | 2009-2010 | 0,18 kg CO ₂ / P.km | GHG Protocol Mobile guide (03/21/05) V1,3 |
| Trayectos en avión de 500 km de distancia o superior | 2011 | 0,11 kg CO ₂ / P.km | GHG Protocol Mobile guide (2.3 (Oct 2011)) |
| | 2009 y 2010 | 0,11 kg CO ₂ / P.km | GHG Protocol Mobile guide (03/21/05) V1,3 |
| Trayectos en vehículo de gasolina | 2011 | 0,21 kg CO ₂ /km | GHG Protocol Mobile guide (2.3 (Oct 2011)) |
| | 2009 y 2010 | 0,20 kg CO ₂ /km | GHG Protocol Mobile guide (03/21/05) V1,3 |
| Trayectos en vehículo diesel | 2011 | 0,19 kg CO ₂ /km | GHG Protocol Mobile guide (03/21/05) V1,2 |
| | 2009 y 2010 | 0,12 kg CO ₂ /km | GHG Protocol Mobile guide (03/21/05) V1,3 |
| Trayectos en tren | 2010 y 2011 | 0,02 kg CO ₂ / P.km | Renfe 2010 |
| | 2009 | 0,02 kg CO ₂ / P.km | Renfe 2008 (AVE) |

Indicadores de acción social y cultural ⁽¹⁵⁾

| | 2011 | 2010 | 2009 | |
|---|------|--------|-------|-------|
| Energías renovables | | | | |
| INVERSIÓN DIRECTA | | | | |
| Potencia atribuible de energía renovable | MW | 123 | 109 | 120 |
| Cartera participada de energía renovable eólica | % | 69% | 75% | 78% |
| Cartera participada de energía renovable fotovoltaica y otros | % | 8% | 9% | 7% |
| Cartera participada de energía renovable minihidráulica participada | % | 23% | 17% | 16% |
| FINANCIACIÓN DE INSTALACIONES | | | | |
| Proyectos financiados de energía renovable eólica | MW | 12.755 | 9.752 | 8.900 |
| Proyectos financiados de energía renovable solar térmica | MW | 861 | 660 | 560 |
| Proyectos liderados de energía renovable de minihidráulica | MW | 116 | 117 | 117 |
| Proyectos liderados de energía renovable fotovoltaica | MW | 663 | 103 | 103 |
| Proyectos liderados de energía renovable biomasa | MW | 131 | 80 | 80 |

Indicadores de proveedores

| | 2011 | 2010 | 2009 | |
|--|-------------------|------|------|-----|
| Proveedores significativos | número | 56 | 64 | 71 |
| Importe total adjudicado a proveedores significativos | millones de euros | 44 | 42 | 59 |
| Total de proveedores | número | 280 | 234 | 250 |
| Importe total adjudicado a proveedores | millones de euros | 51 | 47 | 80 |
| Proveedores evaluados que disponen de certificación ISO 9001 | % | 58% | 37% | 26% |
| Proveedores evaluados que disponen de certificación ISO 14001/EMAS | % | 44% | 30% | 18% |

| | 2011 | 2010 | 2009 | |
|---------------------------------------|-------|-----------|-----------|-----------|
| Inversión en acción social y cultural | | | | |
| euros | | | | |
| Inversión en acción social y cultural | euros | 3.324.704 | 2.777.624 | 2.618.928 |
| MOTIVACIÓN DE LA INVERSIÓN | | | | |
| Inversión social | % | 72,9% | 76,0% | - |
| Aportaciones puntuales | % | 4,6% | 13,0% | - |
| Iniciativas alineadas con el negocio | % | 22,5% | 11,0% | - |
| TIPO DE CONTRIBUCIÓN | | | | |
| Contribución en tiempo a la inversión | % | 0,5% | 1,5% | - |
| Contribución monetaria a la inversión | % | 99,5% | 98,5% | - |
| ÁREAS DE ACTUACIÓN | | | | |
| Cooperación y solidaridad | % | 6,2% | 9,2% | - |
| Integración social | % | 4,4% | 6,1% | - |
| Investigación médica y salud | % | 3,6% | 7,6% | - |
| Formación y educación | % | 17,4% | 32,0% | - |
| Cultura | % | 40,5% | 25,3% | - |
| Desarrollo económico | % | 11,2% | 8,0% | - |
| Medio ambiente | % | 0,1% | 0,0% | - |
| Otros | % | 16,6% | 11,8% | - |

15) Se ha recalculado el dato de 2010 debido a una incorporación de partidas siguiendo los criterios del modelo LBG. El dato de 2010 no es comparable con los años.

CONTACTE CON NOSOTROS

Puede remitirnos cualquier duda, sugerencia, comentario o petición de información

La Dirección de Cumplimiento Normativo, RSC y Gobierno Corporativo dispone de un buzón de correo electrónico rsc@bancsabadell.com para atender todas las consultas o preguntas relativas a la responsabilidad social corporativa.

Dirección de Cumplimiento Normativo, RSC y Gobierno Corporativo

C/ Sena, 12 · PIAE Can Sant Joan
08174 Sant Cugat del Vallès · Barcelona (España)
Fax: 935 916 337 | rsc@bancsabadell.com

Información general
+34 902 323 555
info@bancsabadell.com

Servicio de Relaciones con Accionistas
+34 937 288 882
accionista@bancsabadell.com

Relación con Inversores
+34 902 030 255
InvestorRelations@bancsabadell.com

Recursos Humanos
+34 902 323 555
RRHH@bancsabadell.com

Medio Ambiente
+34 902 323 555
medioambiente@bancosabadell.com

Acción Social y Cultural
+34 902 323 555
comisionpatrocinios@bancsabadell.com

Fundación Banco Sabadell
+34 937 271 152
FundacioBS@bancsabadell.com

Fundación Banco Herrero
fundacionBH@bancoherrero.es

-  Facebook
-  Blog corporativo
-  Servicio de atención
-  Sala de prensa
-  Sala de prensa
-  Canal de vídeo
-  Catálogo de imágenes
-  Ideas de clientes
-  Presentaciones
-  Google+



 **Sabadell**