

# Memoria de Responsabilidad Social Corporativa

---

# 2012

 **Sabadell**

# Carta del presidente

El ejercicio de 2012 ha sido un año extraordinario para Banco Sabadell. Tras superar con éxito los *stress test* de Oliver Wyman realizados a la banca española, el refuerzo sustancial de la posición de solvencia y de liquidez y la integración de Banco CAM, el banco se ha posicionado como el cuarto grupo financiero privado español y una de las entidades más solventes del sector.

Nuestra práctica bancaria se ha caracterizado por la profesionalidad, el rigor y la exigencia, por ello asumimos con convencimiento el reto de recuperar la confianza de los clientes, de los mercados y de la sociedad en el sistema financiero. En este contexto, se ponen especialmente de manifiesto los valores de nuestra entidad: confianza, autenticidad y transparencia, traducidos en políticas de responsabilidad social enfocadas a atenuar y prevenir los posibles impactos de nuestra actividad. Las actuaciones del banco le han permitido mantener su posición de liderazgo en el mercado español en calidad de servicio y en niveles de satisfacción de sus clientes de empresa y particular.

Tras formalizar la adquisición de Banco CAM, la entidad puso en marcha los planes de actuación necesarios para recuperar la confianza de los clientes y equiparar los niveles de servicio y de calidad. Paralelamente, el grupo ha liderado un plan social para facilitar la transición profesional de todos los empleados que se hayan visto afectados por la reducción de plantilla de Banco CAM impuesta por la Comisión Europea. Para mejorar su empleabilidad se les ha ofrecido orientación laboral, líneas de financiación favorables, la posibilidad de contar con un año gratis de alquiler de un local comercial u oficina y asesoramiento profesional.

Banco Sabadell ha establecido medidas para evitar que los clientes más afectados por la crisis se encuentren en riesgos de exclusión social. En caso de impago del préstamo hipotecario, el banco trata de buscar posibles soluciones con el cliente para evitar la ejecución del préstamo hipotecario, y en ningún caso realiza lanzamientos forzados de viviendas ocupadas por sus clientes.

Además, desde enero de 2013, Banco Sabadell es una de las entidades adheridas al Fondo Social de Viviendas con plena voluntad de ayudar a resolver las circunstancias personales y sociales de las familias en situación más vulnerable, que se deriven de la problemática de la vivienda.

Adicionalmente a los productos tradicionales para empresas, en 2012 hemos lanzado el programa “Exportar para Crecer”, cuyo objetivo es acompañar a pymes y empresas en su proceso de internacionalización como vía de salida de la crisis. El programa pone a disposición de todas las empresas y empresarios interesados varios mecanismos de educación financiera enfocados al comercio internacional.

A nivel ambiental, el nuevo edificio corporativo, CBS, inaugurado en 2012, cuenta con la certificación de edificación sostenible LEED NC ORO, y es uno de los seis centros corporativos del banco certificados con la ISO 14001. Asimismo, Banco Sabadell ha continuado su intensa actividad en financiación en energías renovables, destinando 360 millones de euros a proyectos de energía renovable.

El conjunto de avances logrados este año no hubieran sido posibles sin la ilusión, el compromiso, la profesionalidad y la capacidad de trabajo de los empleados del banco.

En 2013 esperamos cerrar con éxito la operación de adquisición de la red y el negocio de Banco Mare Nostrum en Cataluña y Aragón. A su vez, seguiremos desarrollando iniciativas de responsabilidad social que generen valor para la sociedad y que, en definitiva, se correspondan con nuestros valores corporativos.

*José Oliu Creus,  
presidente*

# Banco Sabadell, el cuarto grupo financiero privado español

Core capital de un  
**10,42%**  
tras incrementos de  
capital por 3.092  
millones de euros  
en el año 2012

**236.774**  
accionistas

**53,33%**  
consejeros externos  
independientes

Incluido en los  
índices sostenibles  
FTSE4Good y  
FTSE4Good IBEX y  
miembro del Ethibel  
Investment Register



Con la integración de Banco CAM, Banco Sabadell ha pasado a ser el cuarto grupo privado financiero español.

Volumen de activos:  
**161.000 millones de euros**

Margen de interés:  
**1.537.263 miles de euros**

## Una entidad solvente

Banco Sabadell ha superado satisfactoriamente la auditoría independiente realizada por la consultora Oliver Wyman y se enmarca en grupo 0.

## Un gobierno corporativo equilibrado

Alto grado de cumplimiento de las recomendaciones del código unificado de buen gobierno.

## Crear valor y gestionar el impacto en la sociedad

### Fomentar el desarrollo económico

Banco Sabadell apoya a las pequeñas y medianas empresas por su importante rol en la creación de empleo, e intenta facilitarles el acceso a una financiación adecuada.

Banco Sabadell ocupa el **tercer lugar en el ranking ICO** con una cuota de **12,2%**

Inversión crediticia  
bruta de clientes  
**115.392**  
(millones de euros)

### Acompañar a las pymes en proceso de internacionalización

Banco Sabadell lanza el programa de acompañamiento “Exportar para crecer”. El programa acompaña a pymes y empresas en su proceso de internacionalización como vía de salida de la crisis.



Programa  
**Exportar para Crecer**

### Evitar la exclusión social

Desde el 17 de enero de 2013, el banco se ha adherido al convenio para la creación de un fondo social de viviendas.

Banco Sabadell ha aportado  
**250**  
viviendas destinadas a  
aquellos familias que  
hayan sido desalojadas  
de su vivienda habitual y  
en situación de especial  
vulnerabilidad

# Actividad Financiera y sostenibilidad

**360**  
millones de euros  
a la financiación de  
proyectos de generación  
de energía renovable

En 2012,  
**17 proyectos**  
incorporan los Principios  
de Ecuador

El  
**88%**  
corresponde a proyectos  
de energía renovable

## Inversión y Financiación en energías renovables

Banco Sabadell a través de su filial Sinia renovables invierte directamente en el capital de proyectos de generación energética mediante fuentes renovables.

## Adherido a los Principios de Ecuador



El banco está adherido a los principios de Ecuador: un conjunto de directrices para determinar, evaluar y gestionar los riesgos sociales y ambientales en la financiación de proyectos.

## Productos y servicios con carácter ambiental

- Financiación de proyectos de iluminación pública, instalaciones de calderas de biomasa e instalaciones de cogeneración
- Renting de eficiencia energética.
- Renting Fotovoltaico.

## Líneas de financiación con criterios éticos

Banco Sabadell y el Banco Europeo de Inversiones (BEI) han firmado un acuerdo que recoge la obligación de no financiar a sectores o actividades de carácter no ético.

**400 millones de euros** de financiación a PYMES.

## Inversión socialmente responsable

Productos de inversión con carácter ético y solidario:

- Sabadell BS Inversión Ética y Solidaria, FI.
- Urquijo Cooperación SICAV.
- Plan de Pensiones Ético y Solidario.
- BS ahorro futuro.

**86.696**  
euros de comisión de  
gestión cedido a ONG

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



# Una relación a largo plazo con el cliente

**5.502.584**

clientes

**40.000**

seguidores en las redes sociales

## Nivel de satisfacción

Cliente particular

**7,71/10**

Cliente empresa

**7,57/10**

La profesionalidad, el rigor y la exigencia en la práctica bancaria son valores que caracterizan al grupo. Por ello, tras formalizar la adquisición de Banco CAM, la entidad puso en marcha los planes de actuación necesarios para recuperar la confianza de los clientes de la antigua caja de ahorros y equiparar los niveles de servicio y de calidad.

### Requisitos para una relación a largo plazo:

#### 1. Confianza



#### 2. Autenticidad



#### 3. Comunicación



### Oficina directa

Servicio 24 horas para todas las marcas a través de canal de atención que escoge el cliente: teléfono, correo electrónico o redes sociales.

Banco Sabadell pone a disposición de sus clientes la plataforma feedback. bancsabadell.com y una sección de sugerencias en Facebook para formular comentarios y sugerencias.

### Soluciones financieras adaptadas al cliente

Banco Sabadell está adherida al convenio suscrito entre la AEB, la CNMV y el Banco de España para el desarrollo de actuaciones en el marco del Plan de Educación Financiera:



- **Guía didáctica** para enseñar a los niños el valor del dinero y la importancia del ahorro.
- **Guía práctica** de comercio exterior, jornadas, video sesiones, casos prácticos para la internacionalización de las pymes.

### #LlegarAntes Ser pioneros

Es la actitud que nos impulsa a ofrecer servicios y productos pensados para que sean útiles en cualquier canal, plataforma o terminal.

Primer banco en España en disponer de aplicación nativa para tablets Android en su banca móvil.

# Tú eres la clave

**15.596**  
empleados

**50%**  
de mujeres



**35 horas**  
de formación/empleado

**98%**  
de empleados reciben  
formación

**56%**  
de las promociones son  
promociones de mujeres

**2 mujeres**  
en el consejo de  
administración

## Liderazgo y formación

- Programa de desarrollo directivo para los principales directivos.
- Programa Corporativo de Management, dirigido a futuros responsables de departamentos y nuevos Directores de Centro Corporativo.

## Igualdad, conciliación e integración

- Comisión de seguimiento del plan de igualdad constituida por representantes del los trabajadores y el banco.
- Jornadas del Foro Mujer y Liderazgo para sensibilizar al mundo empresarial sobre las habilidades directivas de las mujeres.
- 316 empleados con **permisos de paternidad**.
- Empleados de más de **35 nacionalidades**.

# Tú SUMAS

Banco Sabadell lanza el Programa SUMAS para acompañar a los empleados de Banco CAM en su proceso de incorporación al grupo.

## Mejorar la empleabilidad y generar empleo

El banco ha lanzado un plan social con los sindicatos para facilitar la transición profesional de los empleados que se hayan visto afectados para el plan de reducción de plantilla de Banco CAM.

## Fomento de un comportamiento responsable

- En el portal de empleados se difunden las iniciativas de acción social en las que pueden participar los empleados.
- **120 empleados** del banco han participado en "La Marató" de TV3.
- La colaboración de los empleados y clientes ha generado ya más de **21.000€** a favor de los programas de supervivencia de UNICEF.

**Plataforma**  
específica que incluye  
espacio de consulta

**Asesoramiento**  
individualizado a los empleados  
de Banco CAM

## Orientación laboral

Asesoramiento profesional  
Líneas de financiación  
favorables  
Alquiler de un local comercial  
u oficina un año gratis



# Instalaciones y gestión ambiental

6

Sedes corporativas certificadas según la norma ISO 14001



Contratación del 87% de energía a Nexus Renovables, comercializadora con garantía de etiquetaje 100% renovable

Firmante del Carbon Disclosure Project y del CDP Water Disclosure.

- 93% de la red de oficinas con sistema centralizado de iluminación y climatización.
- 84% de papel consumido en los centros corporativos del grupo es reciclado.
- Inauguración del nuevo edificio corporativo en Sant Cugat del Vallès que cuenta la certificación LEED NC ORO v.2.2.



- 23% más eficiente a nivel de consumo energético
- 65% más eficiente en el consumo de agua que un edificio con las mismas características

# Gestión responsable de compras

40%

de los proveedores evaluados con ISO 14001/ EMAS

Código de conducta para proveedores

Clausulas ambientales, de respeto a los derechos humanos y a los 10 principios del Pacto Mundial en los contratos

Banco Sabadell mantiene una relación estratégica con sus dos principales proveedores tecnológicos HP e IBM que contribuye a la generación de valor añadido.

- 268 proveedores
- 72 millones de euros de adjudicación

Alianzas estratégicas con sus principales proveedores

3.841.821

euros de inversión en acción social y cultural

2,3%

Cooperación y solidaridad

6,1%

Integración social

18,6%

Otros<sup>1</sup>

0,1%

Medio ambiente

2,9%

Investigación médica y salud

16,6%

Formación y educación

23,3%

Desarrollo económico

30,1%

Cultura

<sup>1</sup> Incluye los gastos generales de la Fundación Banco Sabadell y de la Fundación Banco Herrero

# Acción social y cultural

Banco Sabadell realiza sus actividades de acciones sociales a través de:

- Fundación Banco Sabadell
- Fundación Banco Herrero
- Comisión de Patrocinios de Banco Sabadell

# Índice

## Rsc en Banco Sabadell

Gestionar el impacto en la sociedad

Creación de valor compartido

## Gestión de riesgos y ética empresarial

Gestión de riesgos

Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación de actividades terroristas

Compromiso con la ética empresarial

## Gobierno corporativo equilibrado

## Principales magnitudes económicas

## Banco Sabadell y sus clientes

Una relación a largo plazo

Soluciones financieras adaptadas al cliente

Inversión socialmente responsable

Cercanía e innovación

Atención de quejas y reclamaciones

## Banco Sabadell y sus empleados

Desarrollo de la carrera profesional

Libertad de asociación y negociación colectiva

Igualdad, conciliación e integración

Protección y bienestar

Participación de los empleados

## Sostenibilidad y gestión ambiental

Compromiso con la sostenibilidad

Gestión ambiental

Sensibilización ambiental

## Gestión responsable de compras

## Acción social y cultural

Inversión en la sociedad

Fundación Banco Sabadell

Fundación Banco Herrero

## Información Adicional

Proceso de elaboración de la memoria de RSC

Indicadores GRI G3.1-Suplemento financiero

Indicadores de sostenibilidad

## Contacto

Contacte con nosotros



# RSC en Banco Sabadell

---

**Gestionar el impacto  
en la sociedad**

---

**Creación de valor  
compartido**

---

# Gestionar el impacto en la sociedad

18

Banco Sabadell cuenta con un modelo de responsabilidad social corporativa (RSC) 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 han permitido incrementar la interacción con los grupos de interés y fomentar la creación de valor compartido.

Banco Sabadell tiene una trayectoria de una década en responsabilidad social corporativa. En estos años, la entidad ha dado prioridad a actuaciones que le permitieran adaptarse a las nuevas sugerencias y necesidades de sus grupos de interés y de la sociedad en general.

Banco Sabadell sigue **la 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».

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 los posibles impactos adversos en la sociedad.

19

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.

MAXIMIZAR LA  
CREACIÓN DE VALOR E  
IDENTIFICAR, PREVENIR  
Y ATENUAR LOS  
POSIBLES IMPACTOS EN  
LA SOCIEDAD

# «La responsabilidad de las empresas por su impacto en la sociedad»

En un entorno económico y social adverso, marcado por la reestructuración del sector financiero, la entidad ha demostrado su capacidad de desarrollar una política de responsabilidad social corporativa coherente que identifica, previene y atenúa sus posibles impactos en la sociedad y de crear valor compartido para los grupos de interés.

## Mejorar el acceso al empleo

Con el objetivo de minimizar el impacto social de las medidas exigidas por la Comisión Europea para la adquisición del Banco CAM, Banco Sabadell ha lanzado un plan social que consiste en facilitar la recolocación de aquellos empleados que de forma voluntaria o forzosa se hayan visto afectados por el ERE por medio, entre otras actuaciones, de una orientación laboral para los extrabajadores con el objetivo de mejorar su empleabilidad. Adicionalmente

se ofrecen líneas de financiación en condiciones favorables, acceso a oficinas o locales comerciales con un alquiler de un año gratis y asesoramiento profesional para los empleados que quieran montar su negocio.

El plan implica, además, una revitalización del tejido empresarial de las zonas donde se da mayor concentración de salidas de Banco CAM que fomente la generación de empleo a través de la promoción de iniciativas empresariales.

## Evitar la exclusión social

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 las soluciones más adecuadas

para cada cliente con la finalidad de ayudarle a afrontar dificultades transitorias y evitar la ejecución del préstamo hipotecario.

Banco Sabadell está 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 pertenezcan al umbral de exclusión.

Desde el 17 de enero de 2013, el banco se ha adherido al convenio para la creación de un fondo social de viviendas al que ha aportado 250 viviendas destinadas a aquellas familias que hayan sido desalojadas de su vivienda habitual y en situación de especial vulnerabilidad.

## Fomentar el desarrollo económico

Banco Sabadell apoya a las pequeñas y medianas empresas por su importante rol en la creación de empleo, e intenta facilitarles el acceso a una financiación adecuada. Banco Sabadell acude frecuentemente a mesas redondas y sesiones organizadas por asociaciones empresariales y gremiales con el fin de dar a conocer la mejor financiación sectorial dentro del ámbito de los convenios.

Anualmente, el banco suscribe las líneas ICO y las principales líneas de financiación subvencionadas de las comunidades autónomas.

En 2012, Banco Sabadell ocupó el tercer lugar en el ranking ICO con un cuota global del 12,2%.

# Iniciativas de responsabilidad social corporativa

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.



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 2011 de **Banco Sabadell**.



Firmante de los **Principios de Ecuador**.



Adhesión en la categoría de propietarios de activos a los Principios de Inversión **Responsable de Naciones Unidas**.



Firmante del **Carbon Disclosure Project** y del **CDP Water Disclosure**.

Banco Sabadell está suscrito al convenio entre la **AEB**, la **CNMV** y el **Banco de España** para el desarrollo de actuaciones en el marco del **Plan de Educación Financiera**.



La memoria de **RSC de Banco Sabadell** sigue la guía **G3.1** del **Global Reporting Initiative** y está verificada por auditores externos, habiendo recibido por ella la máxima calificación **A+**.



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



Desde 2008, **Banco Sabadell** está incluido en los índices sostenibles **FTSE4Good** y **FTSE4Good IBEX** y es miembro del **Ethibel Investment Register**.





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 seis 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**.



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 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.



Miembro del **Consejo de expertos de la Fundación Madrid Excelente**.



Miembro vocal del **Comité de Medio Ambiente de la Asociación Española para la Calidad (AEC)**.



Banco Sabadell ocupa la Vice- Presidencia ejecutiva de Cataluña del **Club de Excelencia en Gestión**.



Miembro del comité externo de responsabilidad social corporativa de la empresa **SECE**.



Miembro del consejo asesor de la *Revista de Responsabilidad Social Corporativa* de la **Fundación Luis Vives**.



# C reación de valor compartido

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.

26

## Tú eres la clave

La ilusión, el compromiso, la profesionalidad y la capacidad de trabajo de los empleados del banco han sido la clave para afrontar el proceso de adaptación al nuevo entorno económico y la integración de Banco CAM. Cada empleado es responsable de transmitir a toda la organización los valores, la necesidad de cambio y de contribuir a la transformación empresarial del grupo.

### BS Idea

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 portal BS Idea cuenta con 10.328 usuarios. En 2012 se han aportado 1650 ideas que han recibido 750 comentarios y 13.847 votos. En esta plataforma no solo los empleados pueden proponer ideas libremente, sino que cualquier unidad de la entidad pueda lanzar retos específicos, es decir, plantea reflexión y creatividad en determinados nichos de innovación.

### Fomentar un comportamiento solidario

En el portal de empleados se difunden las iniciativas de acción social en las que pueden participar los empleados.

El portal constituye un espacio donde los empleados pueden compartir sus experiencias y dar a conocer los proyectos en los que colaboran a nivel personal fomentando un modelo de comportamiento solidario.

ESTE AÑO, FRUTO DE LA APORTACIÓN DE UN EMPLEADO DE UN CENTRO CORPORATIVO, SE HAN INCLUIDO SUBTÍTULOS EN LOS VÍDEOS DE LAS CAMPAÑAS DE MARKETING QUE SE EMITEN EN LAS REDES SOCIALES

27

EN 2012, 120 EMPLEADOS DEL BANCO HAN PARTICIPADO EN "LA MARATÓ" DE TV3

# Relación con clientes

## Una relación de confianza, autenticidad y comunicación

FRUTO DE LAS SUGERENCIAS E IDEAS APORTADAS POR CLIENTES O EMPLEADOS, SE CREAN NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, ABRIENDO UNA NUEVA VÍA DE COLABORACIÓN ENTRE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y LA ENTIDAD

### Nueva vía de interacción

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.banksabadell.com](http://feedback.banksabadell.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.

**Banco Sabadell acompaña las pymes y las empresas en su proceso de internacionalización**  
AMEC, Arola, Banco Sabadell, CESCE, Esade y Garrigues han lanzado el programa de

acompañamiento “Exportar para crecer” que pretende acompañar a pymes y empresas en su proceso de internacionalización como vía de salida de la crisis.

Por ello, el programa pone a disposición general varios mecanismos y canales de aprendizaje: la guía práctica de comercio exterior, jornadas, videosesiones, píldoras para mejorar, casos prácticos para la internacionalización de las pymes. ([www.banksabadell.tv/servicios](http://www.banksabadell.tv/servicios))

### Hacer partícipes a los clientes en los proyectos de acción social

El banco comercializa el fondo Sabadell BS Inversión Ética y Solidaria, FI así como la sociedad Urquijo Cooperación SICAV, que tienen un carácter solidario y ceden un porcentaje de las comisiones de gestión ingresadas a proyectos de desarrollo y humanitarios. Banco Sabadell comercializa también un plan de pensiones ético y solidario que 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.

### Cumpledías

El banco ha difundido en su web corporativa, la campaña ‘Cumpledías’ de UNICEF destinada a recaudar fondos para el tratamiento de niños en situación de desnutrición aguda grave. Gracias a la colaboración de sus empleados y clientes, el banco ha mobilizado más de 21.000 euros a favor de los programas de supervivencia de UNICEF.

EL BANCO OFRECE A SUS CLIENTES PRODUCTOS DE INVERSIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE QUE PERMITEN CANALIZAR SU INVERSIÓN HACIA EMPRESAS RESPONSABLES A LA VEZ QUE CONTRIBUYEN A PROYECTOS HUMANITARIOS

## Alianza estratégicas con los proveedores

Banco Sabadell mantiene una relación estratégica con sus dos principales proveedores tecnológicos, HP e IBM basada en una mutua confianza y cooperación que contribuye a la generación de valor añadido. Banco Sabadell participa con sus *partners* en foros donde se identifican oportunidades de mejoras tecnológicas, lo que permite a ambos socios maximizar su capacidad tecnológica y de innovación y se traduce en el desarrollo de soluciones innovadoras en el sector bancario. Por ejemplo, la actual plataforma de escritorio virtualizado que atiende a las más de 2.000 oficinas de Banco Sabadell es una referencia mundial para HP. La plataforma ha permitido al banco realizar un importante ahorro energético además de resolver las recientes operaciones de integración con mayor facilidad y a mejor coste en relación con lo que hubieran permitido aproximaciones más tradicionales.

## Compartir buenas prácticas

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.

Banco Sabadell es una de las seis 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 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 prácticas en esta materia. La entidad colabora activamente aportando su experiencia en el comité externo de responsabilidad social corporativa de la empresa SECE.

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.

BANCO SABADELL  
PARTICIPA EN VARIOS  
FOROS Y GRUPOS  
DE TRABAJO CON  
EL OBJETIVO DE  
COMPARTIR Y DIFUNDIR  
LA RESPONSABILIDAD  
SOCIAL Y LAS BUENAS  
PRÁCTICAS



# **Gestión de riesgos y ética empresarial**

---

## **Gestión de riesgos**

---

**Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación de actividades terroristas**

---

**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.

34

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 cos-

35

BANCO SABADELL  
ESTÁ ADHERIDO  
A LOS PRINCIPIOS  
DE ECUADOR, UN  
CONJUNTO DE  
DIRECTRICES EN  
RIESGOS SOCIALES Y  
AMBIENTALES

## Fiabilidad

Banco Sabadell garantiza una total transparencia y fiabilidad de la información financiera

36

tes 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 crédito

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 y por tanto, condicionan la toma de decisión en la concesión del crédito.

### Transparencia y fiabilidad de la información financiera

En cumplimiento de la Ley de Mercado de Valores y de la Ley de Economía Sostenible, el banco publica 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. Esta Dirección 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 las nuevas regulaciones de protección al cliente consumidor, se ha adaptado la política de riesgos del banco para reafirmar nuestro compromiso de concesión responsable de préstamos y se han desarrollado medidas para el incremento de la protección y la transparencia en las relaciones con nuestros clientes.

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

37

# P revención del blanqueo de capitales y de financiación de actividades terroristas

38

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

## Medidas, normas y procedimientos adoptados

- Una normativa de prevención del blanqueo de capitales en el grupo, una para banca de correspondentes 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 bancos correspondentes, personas con responsabilidad pública y otros grupos de potencial 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.

52  
empleados  
especializados  
en prevención  
del blanqueo de  
capitales y bloqueo  
a la financiación del  
terrorismo

39

- 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.

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 Consejero Interventor General.

Durante 2012, se ha seguido con la implantación de mejoras en los sistemas de política y conocimiento de clientes y en el de rastreo de operaciones sospechosas para reforzar el entorno de control en materia de prevención de blanqueo de capitales, haciéndolas extensivas asimismo a Banco CAM.

### Formación

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

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.

Como complemento al plan anual de formación se diseñaron cursos presenciales puntuales y de refuerzo para aquellas oficinas en las que se concentran cuentas de colectivos considerados de especial riesgo, incidiendo en aspectos específicos de este tipo de negocios y en la importancia de la correcta documentación de conocimiento del cliente de dichas cuentas.

##### NÚMERO DE EMPLEADOS ESPECIALIZADOS EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES Y BLOQUEO A LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

|               |           |
|---------------|-----------|
| Nacional      | 20        |
| Internacional | 32        |
| <b>Total</b>  | <b>52</b> |

##### % DE REALIZACIÓN DEL CURSO OBLIGATORIO ON-LINE

|   |            |
|---|------------|
| % de empleados de Banco Sabadell que han realizado el curso | 95%        |
| % de empleados de Banco CAM que han realizado el curso      | 87%        |
| <b>Total</b>  | <b>92%</b> |

## Referente

Banco Sabadell es un referente en materia de **prevención de blanqueo** de capitales

Banco Sabadell es un referente en materia de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo y participa en foros y jornadas para compartir sus buenas prácticas.

Por ejemplo, en noviembre el banco impartió un curso sobre la prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo en el Institut de Seguretat Pública de Catalunya, dirigido a integrantes de los Mossos d'Esquadra.

42

## Pacto Mundial



**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.

43

# C ompromiso 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.

44

45

## 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.

TODOS LOS CÓDIGOS  
Y REGLAMENTOS SON  
PÚBLICOS Y ESTÁN  
DISPONIBLES EN LA  
WEB CORPORATIVA

- 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 la 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.
- Adhesión al [Código de Buenas Prácticas Banarias](#) que permite como última opción a familias en riesgo de exclusión social que cumplen con una serie de criterios y que no pueden afrontar el pago de la hipoteca solicitar la dación en pago de su vivienda.

Para Banco Sabadell la dación en pago es una medida de último recurso, dado que trata de buscar posibles soluciones con el cliente con el objetivo de ayudarle a afrontar dificultades transitorias para evitar la ejecución del préstamo hipotecario.

Para garantizar que en Banco Sabadell se actúa respetando siempre el cumplimiento de las 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, este Comité informa periódicamente al Consejo de Administración y a la Comisión de Auditoría y Control de sus actividades.



# 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.

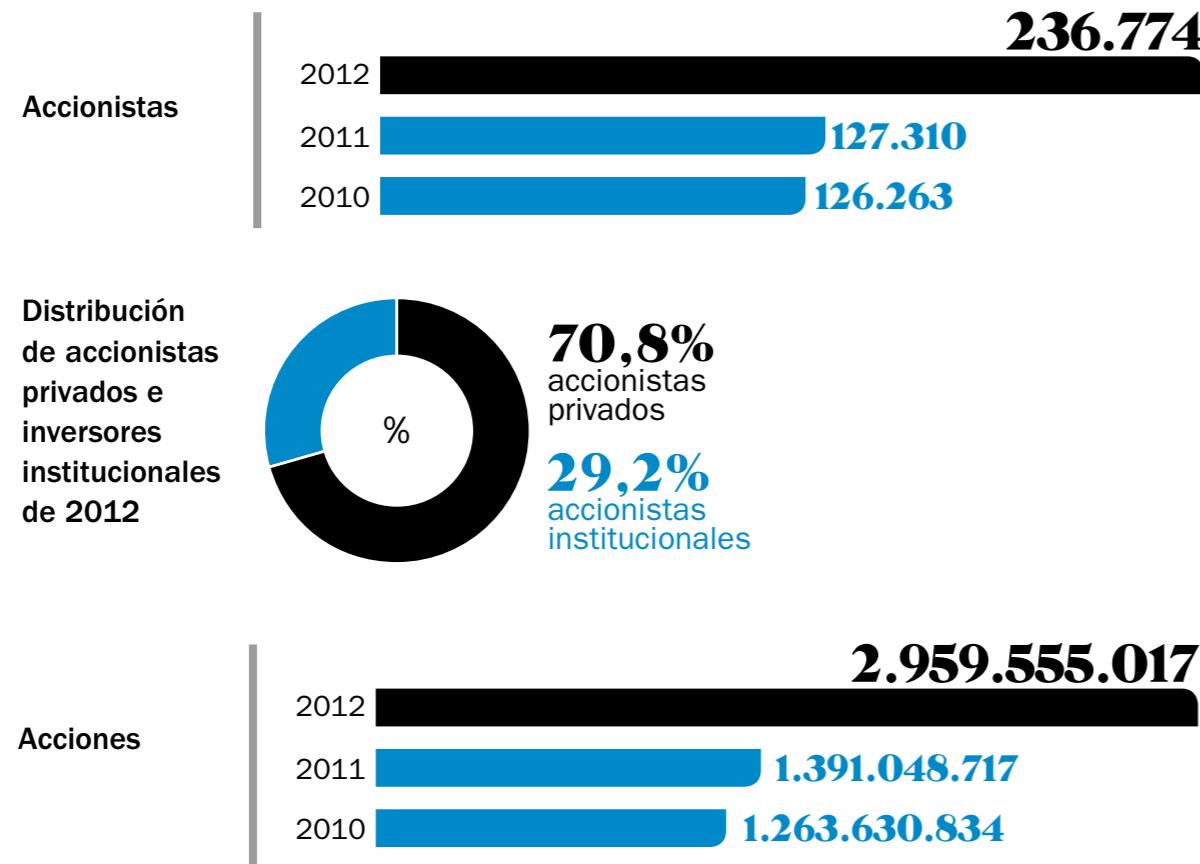
Banco Sabadell publica en su web corporativa, [www.grupobancosabadell.com](http://www.grupobancosabadell.com), toda la información relativa al gobierno corporativo: la política de accionistas e inversores, los reglamentos de funcionamiento del Consejo de Administración y de la Junta General de Accionistas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

# DE LAS 58 RECOMENDACIONES DEL CÓDIGO UNIFICADO DE BUEN GOBIERNO, BANCO SABADELL CUMPLE CON 51, 3 SE EXPLICAN Y 4 NO SON APLICABLES.

## **Estructura de gobierno corporativo**



## Estructura del capital social



### DISTRIBUCIÓN DE ACCIONES POR TRAMOS

a 31 de diciembre de 2012

| Número de acciones        | Accionistas    | Acciones por tramos  | % sobre el capital |
|---------------------------|----------------|----------------------|--------------------|
| De 1 a 12.000             | 200.148        | 540.817.671          | 18,27%             |
| De 12.001 a 120.000       | 34.816         | 986.021.040          | 33,32%             |
| De 120.001 a 240.000      | 1.103          | 182.409.015          | 6,16%              |
| De 240.001 a 1.200.000    | 599            | 274.803.312          | 9,29%              |
| De 1.200.001 a 15.000.000 | 98             | 311.609.916          | 10,53%             |
| Más de 15.000.000         | 10             | 663.894.063          | 22,43%             |
| <b>TOTAL</b>              | <b>236.774</b> | <b>2.959.555.017</b> | <b>100%</b>        |

## 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.

También se publica en el canal BS TV un resumen de los hechos más relevantes de la junta.

Desde 2010, Banco Sabadell pone a disposición de sus accionistas el [Foro Electrónico de Accionistas](#) al cual se puede acceder a través de la página web corporativa. El foro se habilita con el objetivo de facilitar la comunicación entre accionistas del banco con ocasión de la convocatoria y hasta la celebración de la junta.

### TITULARES Y ACCIONISTAS CON PARTICIPACIONES SIGNIFICATIVAS

|  | % sobre el total de derechos de voto |
|--|--------------------------------------|
| <b>BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S.A.</b>                   | <b>3,222%</b>                        |
| A través de Fundo de Pensoes do Grupo BCP                | 3,097%                               |
| <b>BLACKROCK INC.</b>                                    | <b>3,222%</b>                        |
| A través de Blackrock Investment Management (UK) Limited | 3,105%                               |

**74,78%**  
de asistencia  
a la Junta General Extraordinaria

**65,84%**  
de asistencia  
a la Junta General Ordinaria

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.

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, el 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.

### 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.

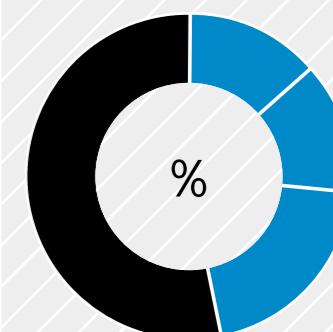
El perfil profesional y biográfico de los consejeros está publicado en la [web corporativa](#).

### Evaluación del Consejo de Administración

Anualmente, las comisiones y el propio Consejo de Administración realizan una evaluación de su funcionamiento y de su composición así como de los asuntos tratados en las reuniones.

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

### Composición del consejo



**13,33%**

Externos dominicales

**13,33%**

Otros externos

**20,00%**

Ejecutivos

**53,33%**

Externos independientes

**15** REUNIONES DEL CONSEJO EN 2012

**100%** DE ASISTENCIA DEL PRESIDENTE

**95,55%** DE ASISTENCIA POR REUNIÓN



# Principales magnitudes económicas

# Principales magnitudes económicas

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

Entre los logros de 2012, Banco Sabadell se ha confirmado como una de las entidades con mayor solvencia del sector tras su inclusión en el grupo cero en los *stress tests* de Oliver Wyman, y se ha materializado la adquisición de Banco CAM con éxito.

Fundado en 1881, Banco Sabadell es el cuarto grupo bancario privado español, integrado por diferentes entidades financieras, 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 disponible en la web corporativa.

| MAGNITUDES (EN MILES DE EUROS)   | 2012        | 2011        | 2010       |
|--|-------------|-------------|------------|
|  | 161.547.085 | 100.437.380 | 97.099.209 |
| Activos totales  | 161.547.085 | 100.437.380 | 97.099.209 |
| Inversión crediticia bruta de clientes sin adquisición temporal de activos | 115.392.391 | 73.635.342  | 73.057.928 |

| RESULTADOS (EN MILES DE EUROS) | 2012      | 2011      | 2010      |
|--------------------------------|-----------|-----------|-----------|
|                                | 1.867.988 | 1.537.263 | 1.459.116 |
| Margen de intereses            | 1.867.988 | 1.537.263 | 1.459.116 |
| Margen bruto                   | 2.958.446 | 2.506.722 | 2.331.339 |
| Margen antes de dotaciones     | 1.289.896 | 1.230.710 | 1.136.304 |
| Resultado atribuido al grupo   | 81.891    | 231.902   | 380.040   |

| RENTABILIDAD Y EFICIENCIA (RATIOS %)                               |       |       |       |
|--|-------|-------|-------|
|  | 2012  | 2011  | 2010  |
| ROA (beneficio neto sobre activos totales medios)                  | 0,07  | 0,24  | 0,44  |
| ROE (beneficio atribuido al grupo sobre recursos propios medios)   | 1,01  | 3,82  | 7,32  |
| Eficiencia (gastos generales de administración sobre margen bruto) | 51,10 | 47,32 | 46,20 |

| RATIO DE CAPITAL (NORMATIVA BIS) |       |       |       |
|----------------------------------|-------|-------|-------|
|                                  | 2012  | 2011  | 2010  |
| Core capital                     | 10,42 | 9,01  | 8,20  |
| TIER I                           | 10,42 | 9,94  | 9,36  |
| Ratio BIS                        | 11,39 | 10,95 | 11,08 |

| GESTIÓN DEL RIESGO (RATIOS%)  |       |      |      |
|---|-------|------|------|
|   | 2012  | 2011 | 2010 |
| Ratio de morosidad (saldo dudoso sobre la inversión crediticia total)*  | 9,33  | 5,95 | 5,01 |
| Ratio de cobertura global (cobertura sobre el total de la exposición crediticia y de la cartera de inmuebles) | 13,88 | 4,54 | 4,2  |

\* No incluye los activos sujetos al Esquema de Protección de Activos (EPA)

## Banco Sabadell: una entidad solvente

### Stress test de Oliver Wyman

Banco Sabadell ha superado satisfactoriamente la auditoría independiente realizada por la consultora Oliver Wyman a la que se han sometido las principales entidades financieras españolas en 2012 para determinar su necesidad de capital frente a un escenario económico adverso.

El banco queda encuadrado en el denominado [Grupo 0](#), en el que se incluyen todas aquellas entidades que cuentan ya con el nivel de capital suficiente para superar con éxito el escenario macroeconómico más adverso y que demuestran su solvencia.

### Reforzar su solvencia

Con el objetivo de reforzar su solvencia, el banco ha realizado varias actuaciones de capital a lo largo de 2012:

- Canje de participaciones preferentes por acciones Banco Sabadell durante el mes de enero, con una aceptación del 93,8% que permitió aumentar capital por 785 millones de euros.
- Ampliación de capital llevada a cabo en marzo de 2012 que permitió un incremento de capital de 903 millones.
- Canje de participaciones preferentes y deuda subordinada del grupo Banco CAM por acciones de Banco Sabadell durante los meses de junio y

REFUERZO DEL NIVEL DE CORE CAPITAL, QUE SE SITÚA EN UN **10,4%**, TRAS INCREMENTOS DE CAPITAL DE **3.092 MILLONES DE EUROS** EN EL AÑO 2012

CON LA INTEGRACIÓN  
DE BANCO CAM,  
BANCO SABADELL  
HA PASADO A SER  
EL CUARTO GRUPO  
FINANCIERO PRIVADO  
ESPAÑOL, CON UN  
VOLUMEN DE ACTIVOS  
QUE SUPERA LOS  
**161.000 MILLONES**  
DE EUROS Y UNA RED  
DE MÁS DE **1.800**  
OFICINAS EN TODA  
ESPAÑA

julio, con una aceptación del 95,7% que permitió generar capital por 1.404 millones de euros.

### Saneamiento del balance

En 2012 Banco Sabadell, ha dedicado 2.541 millones de euros de resultados extraordinarios para reforzar el nivel de provisiones y sanear el balance.

## Banco Sabadell pasa a ser el cuarto grupo financiero

### Integración de Banco CAM

El 31 de mayo la Comisión Europea autorizó la compra de Banco CAM adjudicado al Banco Sabadell por el Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB) en diciembre de 2011. Entre los acuerdos de la operación, se estableció un esquema de protección de activos (EPA) en el que el Fondo de Garantía de Depósitos (FGD) cubre el 80% de las pérdidas derivadas de una cartera de activos predeterminados por un valor bruto máximo de 24.660 millones.

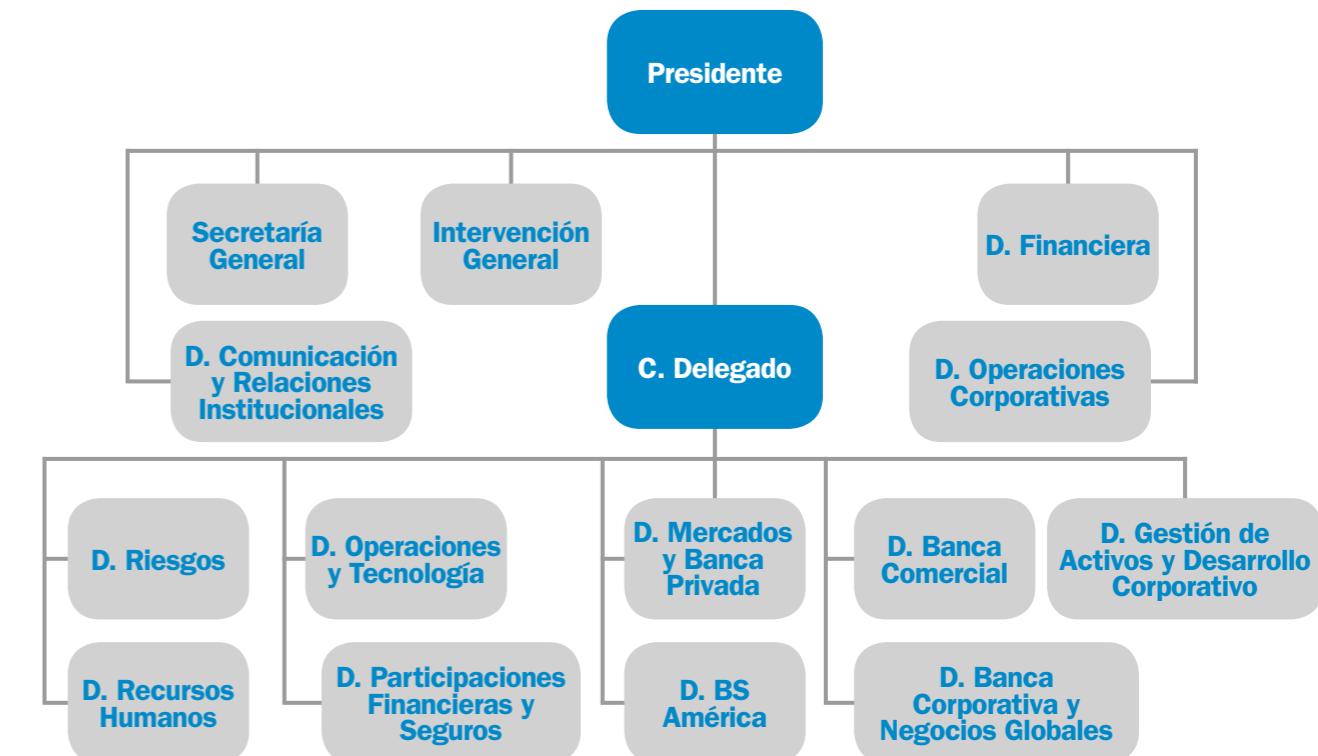
Tras recibir la aprobación de la Comisión Europea, y como eje prioritario, Banco Sabadell se ha focalizado en recuperar la confianza perdida de los clientes de Banco CAM. Con la oferta de canje de participaciones preferentes y deuda subordinada del grupo Banco CAM por acciones BS, el banco ofreció a sus titulares la posibilidad de acceder a unos valores de mayor liquidez y mejor adaptados a las actuales circunstancias regulatorias y de mercado.

En 2012, la red SabadellCAM ha convergido de forma sólida con el resto del grupo. La campaña de captación de clientes SabadellCAM en el último trimestre de 2012 ha dado como resultado 7.335 nuevos clientes y 1.286 millones de euros de recursos adicionales.

### Acuerdo de adquisición de la red y el negocio de Banco Mare Nostrum en Cataluña y Aragón

A 18 de diciembre de 2012, Banco Sabadell suscribió un contrato de cesión de activos y pasivos con Banco Mare Nostrum, S.A. (BMN). La operación incluye principalmente la compraventa de los contratos de inversión crediticia y de los depósitos del negocio que conforman el negocio bancario de la Dirección Territorial Cataluña y Aragón de BMN.

## Estructura organizativa



EN 2012, SE HAN  
REALIZADO VENTAS DE  
INMUEBLES POR MÁS  
DE 2.200 MILLONES  
DE EUROS

### Gestión de activos

En 2012, se ha creado una nueva estructura de gestión de activos inmobiliarios enfocada a una gestión especializada de los activos inmobiliarios y préstamos promotor con el objetivo de reducir la exposición global a la cartera inmobiliaria.

La nueva estructura incluye Solvia, la empresa gestora de activos inmobiliarios del grupo, constituida en 2008.

## Marcas

### SabadellAtlántico

Cobertura: en todo el territorio nacional  
Marca de referencia en el mercado español en el servicio a empresas y particulares.



### SabadellSolbank

Cobertura: zonas de la costa mediterránea e islas.  
Marca especializada en el segmento de los particulares europeos residentes en zonas turísticas de España.



### SabadellUrquijo Banca Privada

Cobertura: toda España  
Es la marca de referencia especializada en el sector de rentas altas y grandes patrimonios.



### Sabadell United Bank

Cobertura: Florida (Estados Unidos).  
Marca de banca comercial en los Estados Unidos.



### SabadellHerrero

Cobertura: Asturias y León.  
Desarrolla un modelo de banca comercial orientado a particulares y empresas en su territorio específico.



### ActivoBank

Cobertura: toda España.  
Marca de referencia en el mercado español de bancos en línea.



### SabadellGuipuzcoano

Cobertura: País Vasco, Navarra y La Rioja.  
Marca orientada a particulares y empresas en su territorio específico.



### SabadellICAM

Cobertura: zona este de España.  
Banco Sabadell ha puesto en marcha la nueva marca comercial SabadellICAM después de la absorción por el grupo del Banco CAM.



La nueva marca SabadellICAM pretende expresar la ética y la prudencia y suma los valores de la CAM con los que actúa el grupo: orientación comercial, la austeridad, la ética, la responsabilidad social corporativa, la prudencia y la profesionalidad.

## Negocios

### BANCA COMERCIAL

- SabadellAtlántico
- SabadellHerrero
- SabadellGuipuzcoano
- SabadellCAM
- SabadellSolbank
- ActivoBank

### BANCA CORPORATIVA Y NEGOCIOS GLOBALES

- Banca Corporativa
- Financiación estructurada
- Corporate Finance
- Consumer Finance BS Fincom
- BS Capital
- Negocio Internacional

### MERCADOS Y BANCA PRIVADA

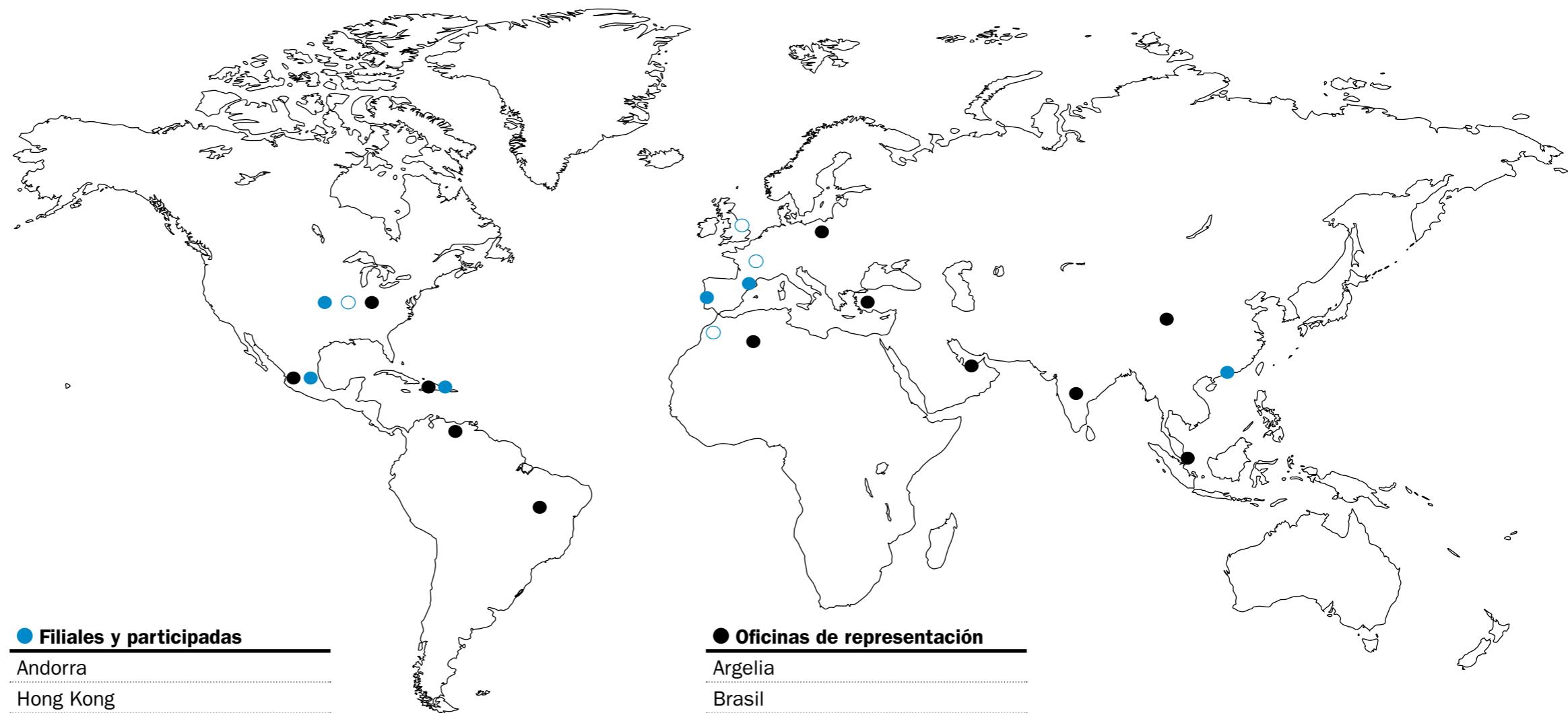
- SabadellUrquijo, Banca Privada
- Inversiones, Producto y Análisis
- Tesorería y Mercado de Capitales
- Contratación y Custodia de Valores
- BancaSeguros

### BS AMÉRICA

### OTROS NEGOCIOS

- Gestión de Activos
- BancSabadell d'Andorra

## Presencia internacional



#### ● Filiales y participadas

- Andorra
- Hong Kong
- Estados Unidos
- Portugal
- República Dominicana

#### ○ Oficinas

- Estados Unidos
- Francia
- Marruecos
- Reino Unido

#### ● Oficinas de representación

- Argelia
- Brasil
- China
- Emiratos Árabes Unidos
- Estados Unidos
- India
- México
- Polonia
- República Dominicana
- Singapur
- Turquía
- Venezuela

En 2012, Banco Sabadell ha abierto un oficina de representación en Nueva York (Estados Unidos) especializada en la financiación estructurada de infraestructuras y energías renovables.



# Banco Sabadell y sus clientes

---

**Una relación a largo plazo**

---

**Soluciones financieras  
adaptadas al cliente**

---

**Inversión socialmente  
responsable**

---

**Cercanía e innovación**

---

**Atención de quejas y  
reclamaciones**

---

# Una relación a largo plazo

Banco Sabadell cree que la relación con los clientes debe ser una relación a largo plazo, basada en la confianza, la autenticidad y la comunicación.

La profesionalidad, el rigor y la exigencia en la práctica bancaria son valores que caracterizan al grupo. Por ello, tras formalizar la adquisición de Banco CAM, la entidad puso en marcha los planes de actuación necesarios para recuperar la confianza de los clientes de la antigua caja de ahorros y equiparar los niveles de servicio y de calidad a los de Banco Sabadell.

## Requisitos para una relación a largo plazo:

### 1. Confianza

Los partícipes reconocen el beneficio y el valor de la relación y están decididos a que funcione. La confianza, el rigor y la excelencia deben incrementarse conforme se desarrolla la relación.



### 2. Autenticidad

Las relaciones requieren sinceridad y eficacia. Si las expresiones de atención no son sinceras, la relación se retraerá. En cambio, el aprecio expresado auténticamente acelerará su evolución.



### 3. Comunicación

Ambas partes deberían sentirse libres para expresarse y saber que van a ser escuchadas y comprendidas.



# Soluciones financieras adaptadas al cliente

Banco Sabadell facilita a sus clientes los conocimientos y las herramientas necesarias para manejar sus finanzas y trabaja de manera continua para ofrecerles las soluciones financieras que mejor se adapten a sus necesidades.

72

Banco Sabadell es una de las entidades adheridas al convenio suscrito entre la AEB, la CNMV y el Banco de España para el desarrollo de actuaciones en el marco del Plan de Educación Financiera. Este plan es un proyecto que tiene como objetivo mejorar la cultura financiera de los ciudadanos, dotándoles de los conocimientos básicos y las herramientas necesarias para que manejen sus finanzas de forma responsable e informada. El plan sigue las recomendaciones y principios de la Comisión Europea y de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).

Las páginas web del grupo ofrecen un enlace directo al sitio <http://www.finanzasparatodos.es> donde los usuarios pueden encontrar una colección de fichas que dan consejos básicos de economía familiar, de inversión, etc...

Paralelamente, el banco también ha desarrollado algunas iniciativas propias en materia de educación financiera como es el caso del programa Exportar para Crecer, el concurso infantil “¿Para qué sirve el dinero?” o el servicio Finanzas Personales. Actualmente el banco está elaborando unos vídeos de divulgación financiera dirigidas a particulares.

EL PLAN DE EDUCACIÓN FINANCIERA TIENE COMO OBJETIVO MEJORAR LA CULTURA FINANCIERA DE LOS CIUDADANOS

73

BANCO SABADELL  
OFRECE SOLUCIONES  
FINANCIERAS  
ADAPTADAS A LAS  
NECESIDADES DE  
PEQUEÑOS, JÓVENES  
Y MAYORES

74

### Para particulares

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.

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](#).

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 objeto 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.

Si a pesar de ello llegase el momento en que se debería iniciar el procedimiento de ejecución del préstamo hipotecario, 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 2012.

### Código de Buenas Prácticas Bancarias

Banco Sabadell está 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.

EN CASO DE IMPAGO  
DEL PRÉSTAMO  
HIPOTECARIO, BANCO  
SABADELL TRATA DE  
BUSCAR POSIBLES  
SOLUCIONES CON  
EL CLIENTE CON  
EL OBJETIVO DE  
EVITAR LA EJECUCIÓN  
DEL PRÉSTAMO  
HIPOTECARIO

75

EN 2013 EL BANCO  
HA APORTADO 250  
VIVIENDAS AL FONDO  
SOCIAL DE VIVIENDAS

### Fondo social de vivienda

Desde el 17 de enero de 2013, el banco se ha adherido al convenio para la creación de un [fondo social de viviendas](#) al que ha aportado 250 viviendas destinadas a aquellas familias que hayan sido desalojadas de su vivienda habitual y en situación de especial vulnerabilidad.

### Para empresas, autónomos y microempresas

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. 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

ENTIDAD  
ESPECIALIZADA EN  
DAR RESPUESTAS A  
LAS NECESIDADES DEL  
TEJIDO EMPRESARIAL

## Educación financiera

### Planificador de la economía personal

Nuestros clientes particulares tienen a su disposición el servicio Finanzas Personales que les permite consultar ágilmente toda la información acerca de cuánto y en qué han gastado su dinero y poder así, organizar y gestionar su economía doméstica. Los clientes pueden personalizar los resultados de las consultas y tienen la opción de descargarlos en su ordenador para analizarlos en detalle.

### Simulador de ahorro futuro

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.

### Concurso infantil

Por tercer año consecutivo, Banco Sabadell ha lanzado el Concurso de Dibujo Infantil “¿Para qué sirve el dinero?”, dirigido a todos los niños y niñas entre 0 y 13 años que estén dispuestos a dibujar.

[www.parquesirveeldinero.com](http://www.parquesirveeldinero.com) el banco facilita material didáctico y juegos para enseñar a los niños el valor del dinero y la importancia del ahorro. La novedad de esta edición, es que se ha editado una [guía didáctica](#)



acceder a una oferta de productos y servicios individualizados.

Banco Sabadell apoya a las pequeñas y medianas empresas y busca facilitar, en la actual coyuntura económica, el acceso a una

financiación en condiciones favorables para favorecer la creación de empleo. Banco Sabadell acude frecuentemente a mesas redondas y sesiones organizadas por asociaciones empresariales y gremiales con el fin de dar a conocer la mejor financiación sectorial dentro del ámbito de los convenios.

Anualmente el banco suscribe 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 permiten a empresas y pymes disponer de las garantías de estas sociedades para su financiación. Banco Sabadell ha suscrito durante el 2012, entre otras, las siguientes líneas de financiación:

- **ICO Emprendedores 2012:** financiación en condiciones preferentes y subvencionadas de los proyectos de inversión de autónomos y empresas con antigüedad inferior a 5 años.
- **ICO Inversión 2012:** financiación en condiciones preferentes y subvencionadas de los proyectos de inversión que realicen dentro del territorio nacional los autónomos y las empresas.
- **ICO Liquidez 2012:** 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.

### Educación financiera

#### Exportar para Crecer

AMEC, Arola, Banco Sabadell, CESCE, Esade y Garrigues han lanzado el programa de acompañamiento “Exportar para crecer” que pretende acompañar a pymes y empresas en su proceso de internacionalización como vía de salida de la crisis.

El salto a la internacionalización de una empresa es un proceso que requiere información, profesionalidad,

experiencia, conocimientos e innovación. Por ello, el programa ofrece varios mecanismos y canales de aprendizaje: Guía práctica de comercio exterior, jornadas, video sesiones, píldoras para mejorar y casos prácticos para la internacionalización de las pymes.



En 2012, Banco Sabadell ocupa el tercer lugar en el ranking ICO con una cuota global del

**12,2%**

EL ACUERDO FIRMADO CON EL BEI RECOGE LA EXCLUSIÓN DE SECTORES O ACTIVIDADES DE CARÁCTER NO ÉTICO

- **ICO Internacionalización 2012:** financiación para las inversiones realizadas fuera de territorio nacional.
- **ICO Exportadores 2012:** orientada a anticipar el importe de facturas procedentes de la actividad exportadora de autónomos y empresas españolas.
- **ICO Garantía SGR 2012:** facilita la financiación tanto de inversiones en activos fijos como para gastos de circulante de aquellos beneficiarios que cuenten con el aval de una sociedad de garantía recíproca (SGR).
- **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.

Banco Sabadell y el **Banco Europeo de Inversiones (BEI)** han firmado un acuerdo que supone una inyección de 400 millones de euros de financiación en total en favor de las pymes. Se excluye del acuerdo firmado la financiación a sectores o actividades de carácter no ético o que, por ejemplo, impacten sobre el medio ambiente, se dediquen a la fabricación de armamento o atenten contra los derechos de las personas.

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 2012, la entidad ha suscrito las siguientes líneas de prefinanciación:

# 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.

82

| COMISIÓN CEDIDA A ONG<br>(euros)         | 2012          | 2011           | 2010          |
|--|---------------|----------------|---------------|
| Urquijo Cooperación SICAV                | 56.984        | 63.241         | 56.004        |
| Sabadell Inversión Ética y Solidaria, FI | 15.731        | 22.544         | 13.110        |
| Plan de Pensiones Ético y Solidario      | 13.981        | 17.218         | 13.609        |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>86.696</b> | <b>103.003</b> | <b>82.723</b> |

En 2010, el banco se adhirió en la categoría de propietario de activos a los **Principios para la Inversión Responsable (PRI)**, que 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).

PRODUCTOS QUE INCORPORAN CRITERIOS ÉTICOS DE INVERSIÓN Y A SU VEZ ESTÁN DISEÑADOS PARA QUE UNA PARTE DE LA COMISIÓN DE GESTIÓN SEA CEDIDA A INICIATIVAS SOLIDARIAS

83

SABADELL BS INVERSIÓN ÉTICA Y SOLIDARIA, FI Y URQUIJO COOPERACIÓN SICAV CEDEN UN PORCENTAJE DE LAS COMISIONES DE GESTIÓN INGRESADAS A PROYECTOS DE DESARROLLO Y HUMANITARIOS

El fondo **Sabadell BS 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.

SABADELL BS INVERSIÓN ÉTICA Y SOLIDARIA, FI

| Características de la inversión                         | Ética y solidaria      |
|---|------------------------|
| Patrimonio  | <b>3.818.628 euros</b> |
| Número de partícipes/accionistas                        | <b>124</b>             |
| Comisión cedida a ONG en % sobre la comisión de gestión | <b>0,35%</b>           |
| Importe de la donación a ONG en 2012 (ejercicio 2011)   | <b>15.731,06 euros</b> |
| ONG beneficiaria  | <b>Caritas España</b>  |

\*Datos a 31.12.2012

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 éti-

URQUIJO COOPERACIÓN SICAV

| Características de la inversión                          | Ética y solidaria  |
|--|--|
| Patrimonio   | <b>5.659.629 euros</b>   |
| Número de partícipes/accionistas                         | <b>154</b>   |
| Supervisión de los criterios de selección de valores     | <b>Comisión de Ética</b>   |
| Comisión cedida en % sobre la comisión de gestión        | <b>0,60%</b>   |
| Importe de la donación a ONG en 2012 (ejercicio de 2011) | <b>56.983,87</b>   |
| ONG beneficiarias:                                       |  |
|  | <b>Asociación Cultura Norte Joven, Fundación Banco de Alimentos de Sevilla, Fundación Privada Cassià-Just, Congregación del Sagrado Corazón, Fundación Benito Menni, Fundación PROIDE, Fundación Proyecto ACI Solidario, Proacis</b> |

\*Datos a 31.12.2012

cos 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.

La entidad comercializa el seguro de ahorro solidario **BS Ahorro Futuro** desde 2008. Este seguro de ahorro acumula el capital para los

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   | <b>4.534.000 euros</b>                  |
| Número de partícipes                                 | <b>430</b>                              |
| Criterios de selección                               | <b>Negativos y positivos</b>            |
| Supervisión de los criterios de selección de valores | <b>Comisión de ética de seguimiento</b> |
| Comisión cedida en % sobre la comisión de gestión    | <b>0,50%</b>                            |
| Importe de la donación a ONG (en 2012)               | <b>13.981 euros</b>                     |
| ONG beneficiaria                                     | <b>Intermón Oxfam</b>                   |

\*Datos a 31.12.2012

| BS AHORRO FUTURO                          |                        |
|---|------------------------|
| Características del seguro                | solidario              |
| Número de seguros                         | <b>1.885</b>           |
| Patrimonio                                | <b>5.826.522 euros</b> |
| Comisión cedida en % sobre los beneficios | <b>0,70%</b>           |
| ONG beneficiaria                          | <b>Manos Unidas</b>    |

\*Datos a 31.12.2012

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 una vivienda, 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.

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.

BS AHORRO FUTURO  
CEDE EL 0,7% DE  
LOS BENEFICIOS DE A  
MANOS UNIDAS

## Medidas de protección al inversor

En cumplimiento con la directiva europea sobre mercados e instrumentos financieros (MiFID), Banco Sabadell se ha dotado de mecanismos para velar por la protección del inversor y ajustar los productos y servicios ofrecidos a las características particulares de los clientes.

Con el objetivo de ofrecer solo productos financieros que considere adecuados para sus clientes, Banco Sabadell realiza un **test de conveniencia** para valorar los conocimientos y experiencia del cliente y determinar si es capaz de comprender la naturaleza y los riesgos del producto financiero que quiere contratar. En caso que el banco asesore al cliente en materia de inversiones y gestión de carteras, el banco realiza un **test de idoneidad** para asegurarse que los productos financieros se ajusten a los objetivos de inversión del cliente y a su situación financiera.

# Cercanía e innovación

Con una red de 1.898 oficinas, 3.178 cajeros automáticos y un equipo de gestores siempre a disposición del cliente, Banco Sabadell sigue creyendo en 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 discapa-

DISTRIBUCIÓN DE OFICINAS POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS

| Comunidad autónoma  | 2012<br>Grupo | 2011<br>Grupo | 2010<br>Grupo |
|---------------------|---------------|---------------|---------------|
| Andalucía           | 132           | 121           | 128           |
| Aragón              | 27            | 26            | 24            |
| Asturias            | 147           | 147           | 149           |
| Baleares            | 69            | 38            | 39            |
| Canarias            | 31            | 27            | 30            |
| Cantabria           | 6             | 5             | 6             |
| Castillas-La Mancha | 22            | 19            | 26            |
| Castilla y León     | 61            | 60            | 61            |
| Cataluña            | 422           | 401           | 419           |
| Extremadura         | 6             | 3             | 5             |
| Galicia             | 28            | 29            | 31            |
| La Rioja            | 7             | 9             | 9             |
| Madrid              | 205           | 174           | 201           |
| Murcia              | 149           | 22            | 24            |
| Navarra             | 19            | 23            | 24            |
| País Vasco          | 105           | 119           | 121           |
| Valencia            | 415           | 116           | 138           |
| Ceuta y Melilla     | 2             |               |               |
| <b>Total</b>        | <b>1.853</b>  | <b>1.339</b>  | <b>1.435</b>  |

citadas. La red de cajeros cuenta, a cierre de 2012, con **1.272 cajeros** de última generación que presentan ventajas ergonómicas y de usabilidad (pantalla táctil de gran tamaño, conexión a auriculares y mayor rapidez operativa).

## Nueva marca SabadellCAM

**www.elalegrehimnodelaalegria.com**



Para compartir la ilusión por esta nueva etapa con el territorio de origen de SabadellCAM, Banco Sabadell ha lanzado el proyecto [www.elalegrehimnodelaalegria.com](http://www.elalegrehimnodelaalegria.com).

Este proyecto simboliza el punto de partida de un proceso de restablecimiento de la confianza y de renovación.

Juntos podemos hacer grandes cosas. Podemos renovar una

magnífica partitura y reunir a Sole Giménez, Kike Llorca y Marina Damer para que le pongan voz. Recorrer cada rincón de Valencia, Alicante y Murcia invitando a 300 músicos de las bandas locales a salir a la calle e interpretar este renovado himno de la alegría. Podemos unir, ilusionar y crear proyectos para compartir.

## Calidad de servicio y satisfacción del cliente

Banco Sabadell es una entidad referente en el mercado español en [calidad de servicio](#) y en niveles de satisfacción de sus clientes de empresa y particulares.

Toda la organización tiene muy vinculados al desarrollo habitual del negocio, procesos que garantizan la excelencia en el servicio y la satisfacción del cliente.

En 2012 se ha desplegado un plan de calidad que alcanza a todos los niveles de la red comercial ubicada en el territorio de origen de Banco CAM. Con fuerza de voluntad, trabajo duro y confianza, es posible salir reforzado de una etapa complicada como la que han vivido empleados y clientes de Banco CAM. Banco Sabadell realiza un seguimiento y control exhaustivo de su avance y vela por la transmisión de las políticas de calidad. Con el objetivo de equiparar los estándares de servicio lo antes posible, se han impartido sesiones de formación específicas para empleados con talleres presenciales.

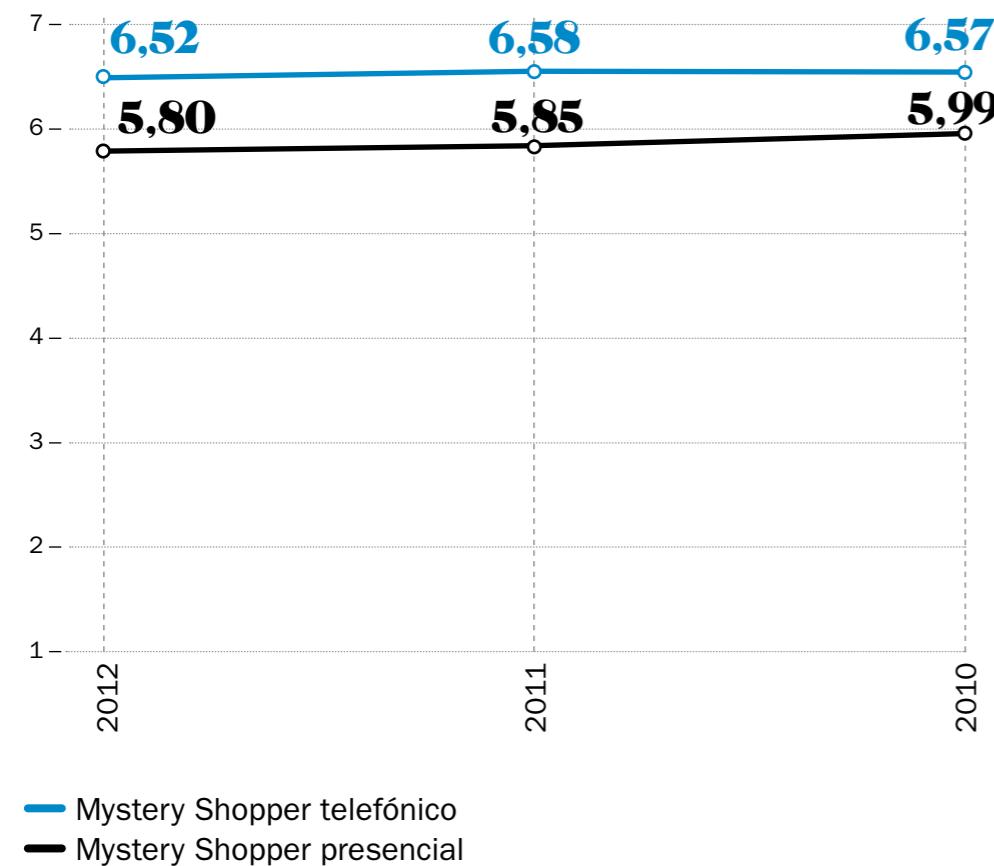
En la red de oficinas de SabadellCAM se han organizado reuniones personales e individualizadas con los clientes para atender sus necesidades y restablecer en la medida de lo posible la confianza perdida. Adicionalmente, se habilitó un servicio telefónico específico a disposición de los clientes.

CON FUERZA DE VOLUNTAD, TRABAJO DURÓ Y CONFIANZA ES POSIBLE SALIR REFORZADO DE UNA ETAPA COMPLICADA COMO LA QUE HAN VIVIDO EMPLEADOS Y CLIENTES DE BANCO CAM

**Valoración de la calidad en la red de oficinas**

(escala del 1 al 7)

Las oficinas de la red comercial reciben, sin previo aviso, la visita de un auditor experto que simula ser un cliente. Tras su visita, el auditor o Mystery Shopper valora detalladamente la atención recibida, la rapidez y la actitud del gestor.

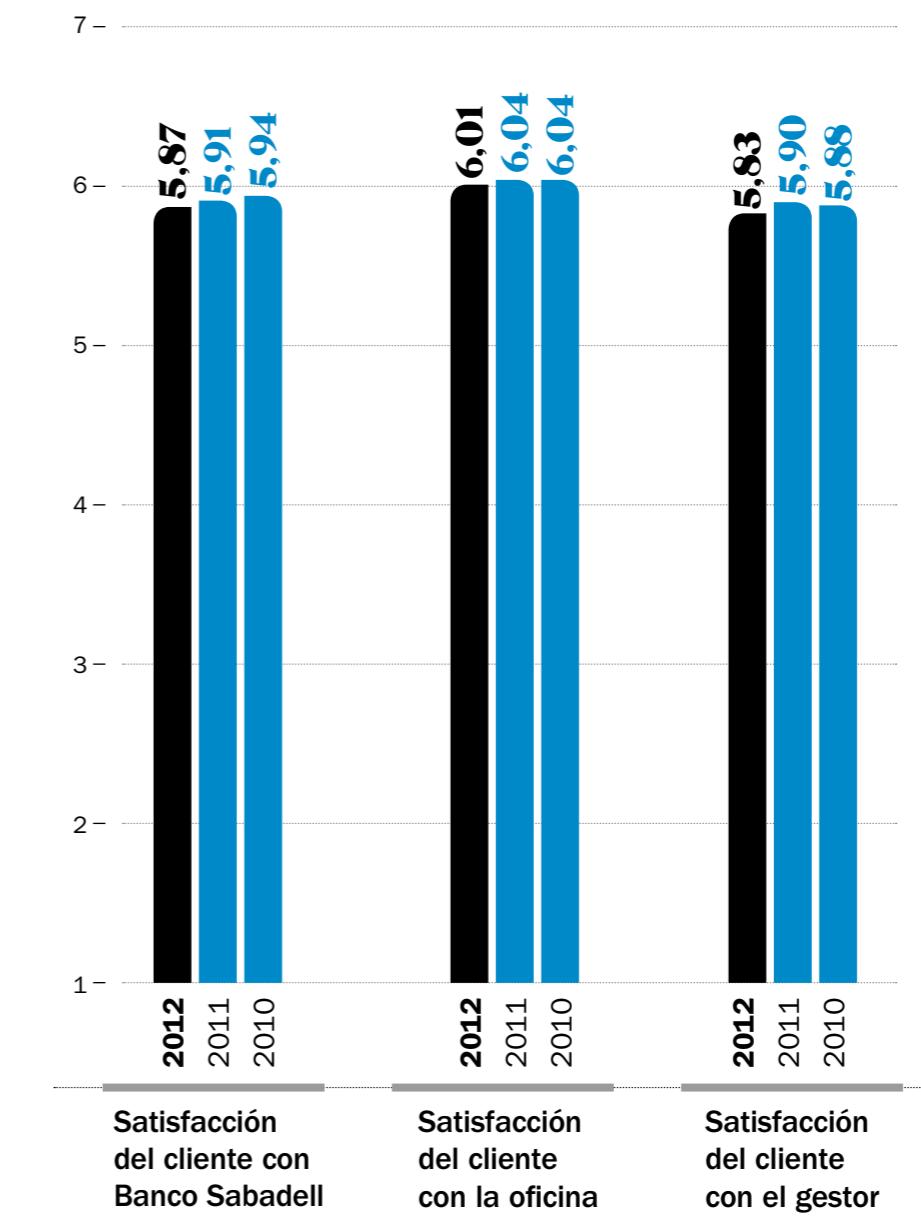


92

**Niveles de satisfacción de los clientes con Banco Sabadell**

(escala del 1 a 7) /Fuentes STIGA

Se realizan encuestas telefónicas a los clientes para recoger su opinión.



93

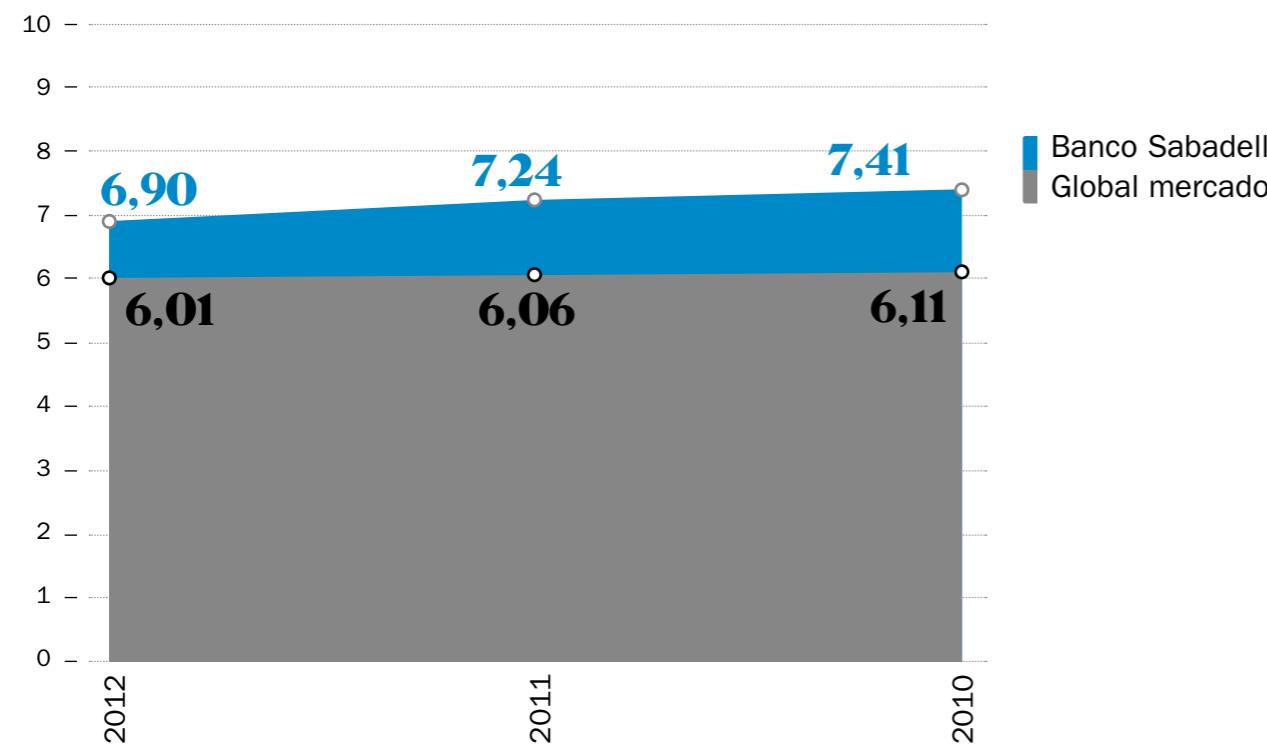
## Banco Sabadell y sus clientes

GRUPO BANCO  
SABADELL: UN  
REFERENTE DE  
CONFIANZA Y CALIDAD  
ENTRE LAS ENTIDADES  
FINANCIERAS DEL PAÍS,  
SEGÚN FRS-INMARK

Estudios realizados por terceros avalan la posición de liderazgo de Banco Sabadell en calidad de servicio y en satisfacción de los clientes particulares y empresas. Es el caso del estudio de comportamiento financiero (INMARK) o del estudio de calidad objetiva en redes comerciales bancarias (Informe Equos). Los analistas expertos del sector financiero acuden, sin previo aviso, a las oficinas de Banco Sabadell simulando ser un potencial cliente y analizan más de 260 variables.

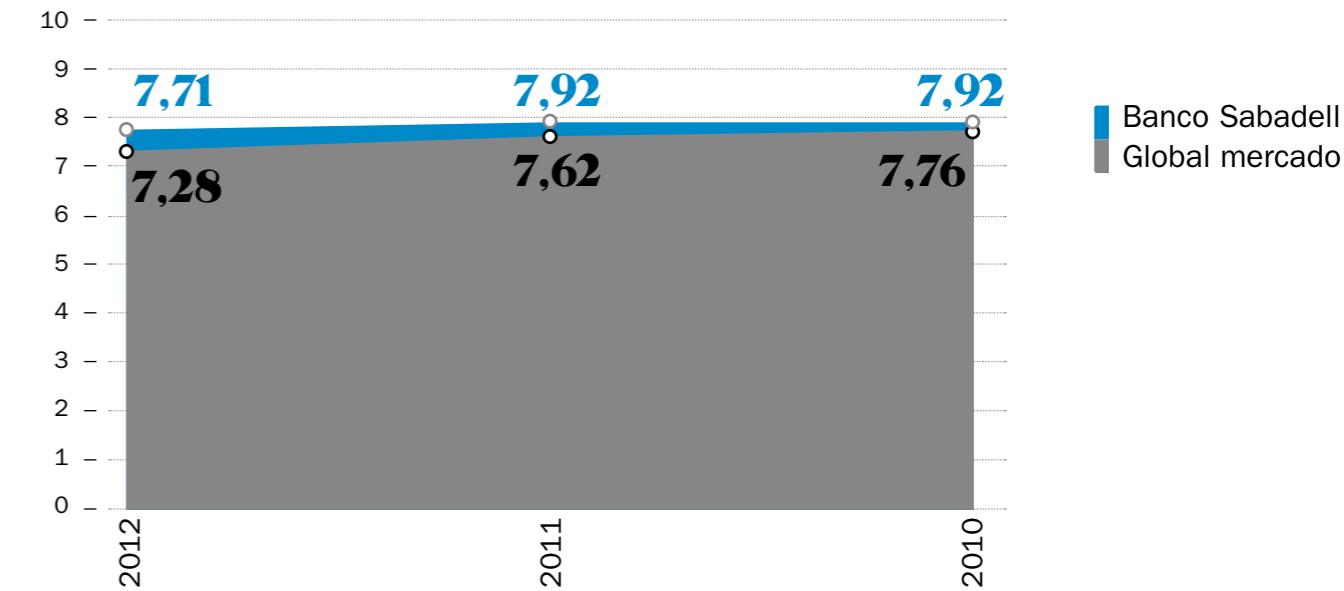
### Ranking de calidad objetiva en redes comerciales bancarias

(escala del 0 a 10) / Fuente Informe Equos



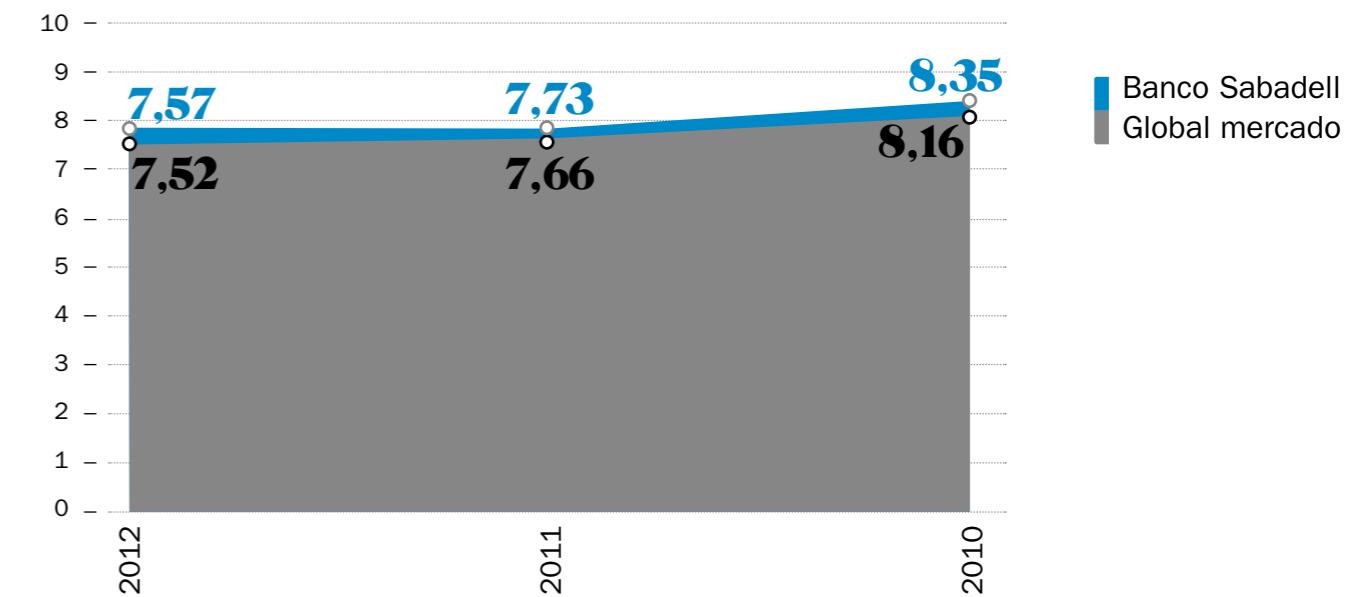
### Niveles de satisfacción del cliente particular

(escala del 0 a 10) / Fuente FRS INMARK



### Nivel de satisfacción del cliente empresa

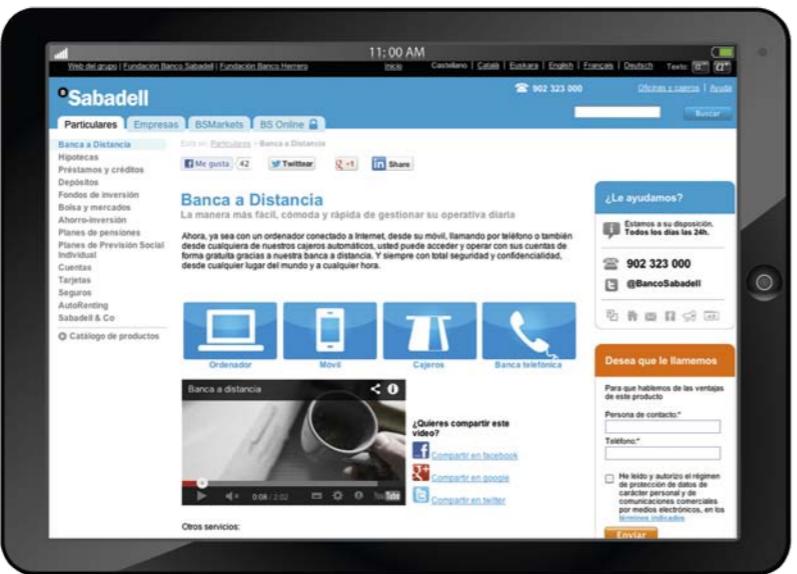
(escala del 0 a 10) / Fuente FRS INMARK



ESTO NO ES BANCA A DISTANCIA, ES LLEVAR TU BANCO CONTIGO.

## 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. Desde 2011, todos los canales de atención a clientes se concentran en la Oficina



na 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.

Siempre con total seguridad y confidencialidad y desde cualquier lugar del mundo y a cualquier hora.

# #LlegarAntes

## Ser pioneros

**En Banco Sabadell pensamos que ser pioneros es la mejor manera de ofrecer a nuestros clientes las mejores soluciones operativas allí donde se encuentren y sea cual sea el canal que prefieran utilizar.**

Ser pioneros es la actitud que nos impulsa a ofrecer servicios y productos pensados para que sean útiles en cualquier canal, plataforma o terminal.

**• Enero de 2011:** Instant Check. Primer banco en España en ofrecer a sus empresas clientes, el ingreso de cheques y pagarés con una simple captura fotográfica.

**• Octubre de 2010:** redes sociales. Primer y único banco en disponer de servicios de atención en Twitter y Facebook las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

**• Abril de 2010:** BS Móvil. Primer banco en España en disponer de plataforma para su banca móvil en aplicación nativa iPad

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.

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

**27,4%**  
de los clientes usan activamente BS Móvil

**43,7%**  
de clientes con correspondencia electrónica

**6,2/7**  
de nivel de satisfacción del cliente con BS Online (escala de 1 a 7)

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.

El banco ha incluido la tecnología *contactless* en todos los nuevos terminales. La tecnología permite a los usuarios realizar pequeñas compras de manera más rápida sin necesidad de llevar dinero en efectivo. El pago se realiza de una forma instantánea acercando el plástico al terminal de venta, de manera que se agiliza el proceso de compra.

## Redes sociales

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 llamando a la oficina directa.

Este año, [@BancoSabadell](#), única entidad financiera en España con cuenta en Twitter verificada, ha cumplido su quinto aniversario en esta red social y acaba 2012 con más de 40.000 seguidores en las redes sociales en las que está presente.

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

Banco Sabadell en 2012 ha recibido uno de los Premios Dintel por su servicio de atención en redes sociales.

EN 2012 BANCO SABADELL HA LANZADO SU NUEVO CANAL DE TELEVISIÓN POR INTERNET, BANCOSABADELL.TV, EN EL QUE SE PUEDE ENCONTRAR UN AMPLIO ABANICO DE VÍDEOS SOBRE LA ACTUALIDAD CORPORATIVA DE LA ENTIDAD

# Atención de 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.

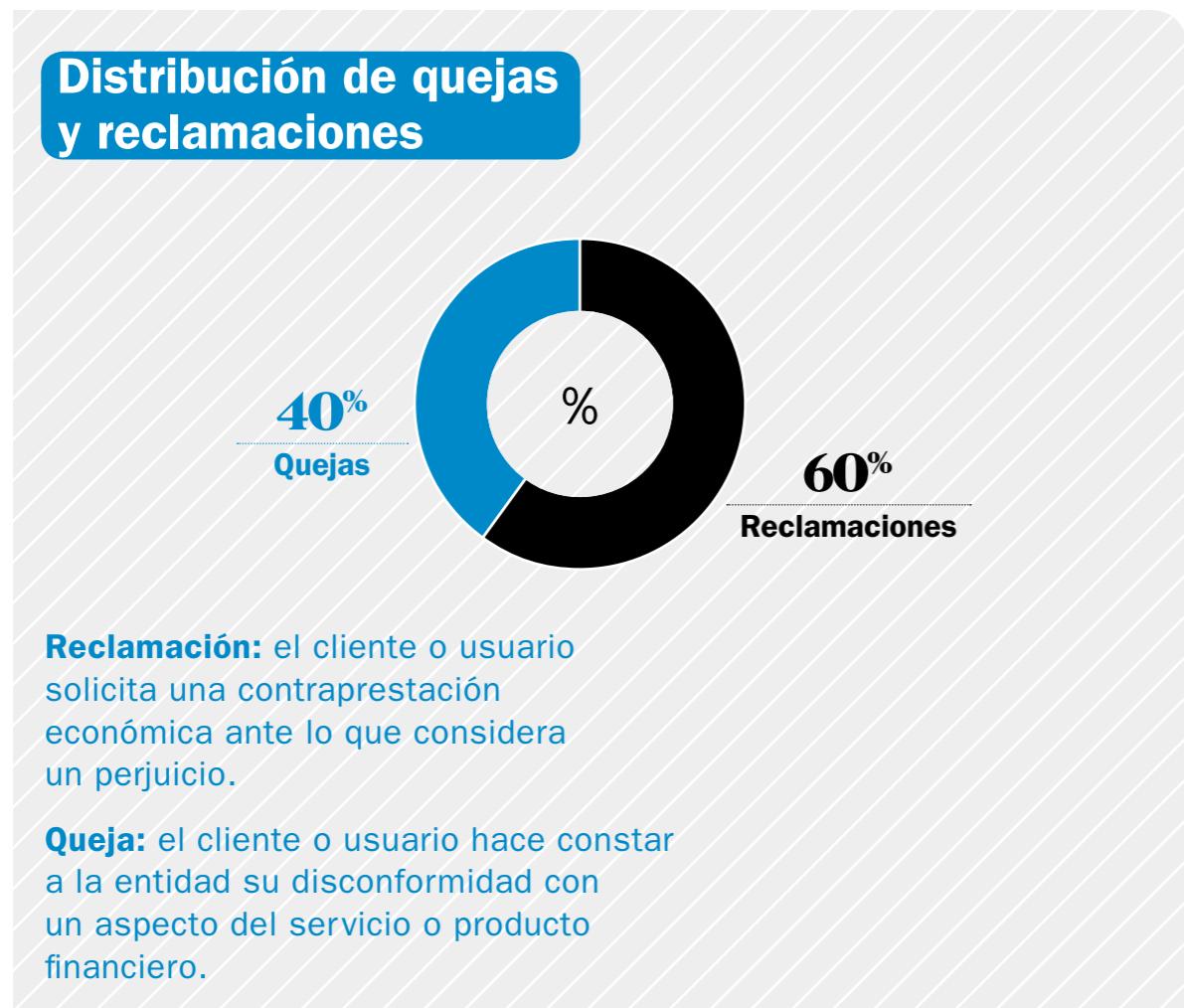
El SAC es un servicio independiente de las líneas comerciales y operativas del grupo y su funcionamiento se rige por el [Reglamento para la defensa de los clientes y usuarios del grupo Banco Sabadell](#). Los clientes pueden presentar las quejas o reclamaciones, dirigidas al SAC tanto en el domicilio 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



Los servicios de atención al cliente del grupo Banco Sabadell y de Banco CAM se han mantenido separados hasta la fecha de integración de Banco CAM (08.12.12). El dato de 2012 incluye 342 quejas y reclamaciones de Banco CAM.

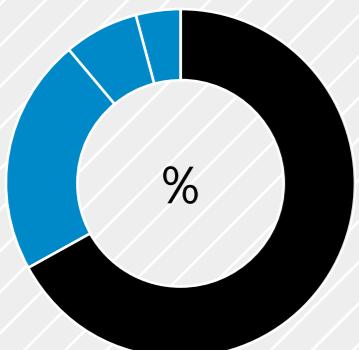


## Principales motivos de queja o reclamación

|  |            |
|--|------------|
| <b>Disconformidad con los apuntes</b>              | <b>20%</b> |
| <b>Disconformidad con los intereses liquidados</b> | <b>19%</b> |
| <b>Disconformidad con las comisiones</b>           | <b>18%</b> |
| <b>Demoras en el servicio</b>                      | <b>7%</b>  |
| <b>Aspectos relacionados con la actitud</b>        | <b>5%</b>  |
| <b>Accesibilidad al servicio</b>                   | <b>4%</b>  |
| <b>Funcionalidad insatisfactoria del producto</b>  | <b>4%</b>  |
| <b>Decisiones de riesgo</b>                        | <b>3%</b>  |
| <b>Suministro de información</b>                   | <b>2%</b>  |

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

|  |            |
|--|------------|
| <b>Préstamos hipotecarios</b>                              | <b>23%</b> |
| <b>Cuentas a la vista</b>                                  | <b>11%</b> |
| <b>Compraventa de valores y activos financieros</b>        | <b>8%</b>  |
| <b>Servicio de caja</b>                                    | <b>6%</b>  |
| <b>Tarjetas de crédito y débito</b>                        | <b>5%</b>  |
| <b>Créditos y préstamos (sin operaciones hipotecarias)</b> | <b>4%</b>  |
| <b>Suministro de información</b>                           | <b>4%</b>  |
| <b>Productos derivados</b>                                 | <b>3%</b>  |
| <b>Seguros</b>   | <b>3%</b>  |
| <b>Domiciliaciones</b>                                     | <b>3%</b>  |
| <b>Fondos de inversión</b>                                 | <b>2%</b>  |
| <b>Gestiones de cobro</b>                                  | <b>2%</b>  |
| <b>Transferencias</b>                                      | <b>2%</b>  |

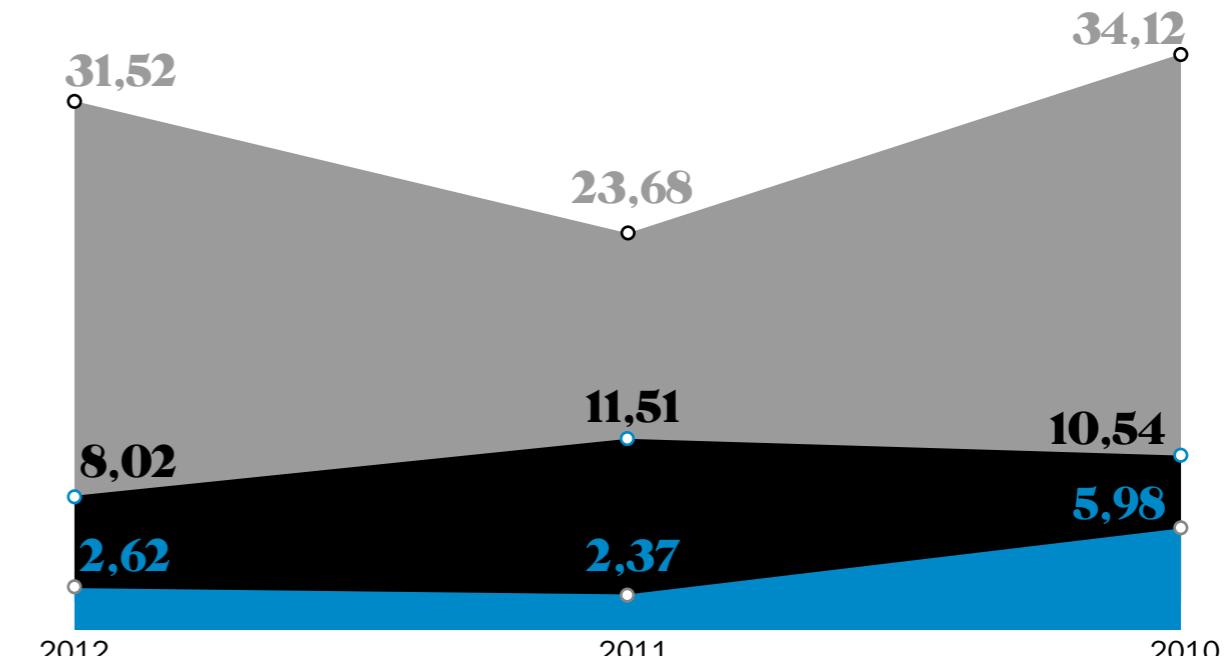
**Resoluciones  
del SAC****Y del defensor  
del cliente de  
Banco Sabadell****67%**A favor de  
Banco Sabadell**22%**A favor del  
cliente**7%**Parcialmente  
favorable al cliente**4%**Mediante acuerdo  
con el cliente

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.

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 2012 es el siguiente:

**Tiempos medios de respuesta**

(número de días)



\* Los datos de 2012 incluyen los datos de Banco CAM a partir del 8 de diciembre.

- Asuntos de complejidad alta
- Asuntos de complejidad media
- Asuntos de complejidad baja



# Banco Sabadell y sus empleados

---

**Desarrollo de la carrera  
profesional**

---

**Libertad de asociación  
y negociación colectiva**

---

**Igualdad, conciliación  
e integración**

---

**Protección y bienestar**

---

**Participación de los empleados**

---

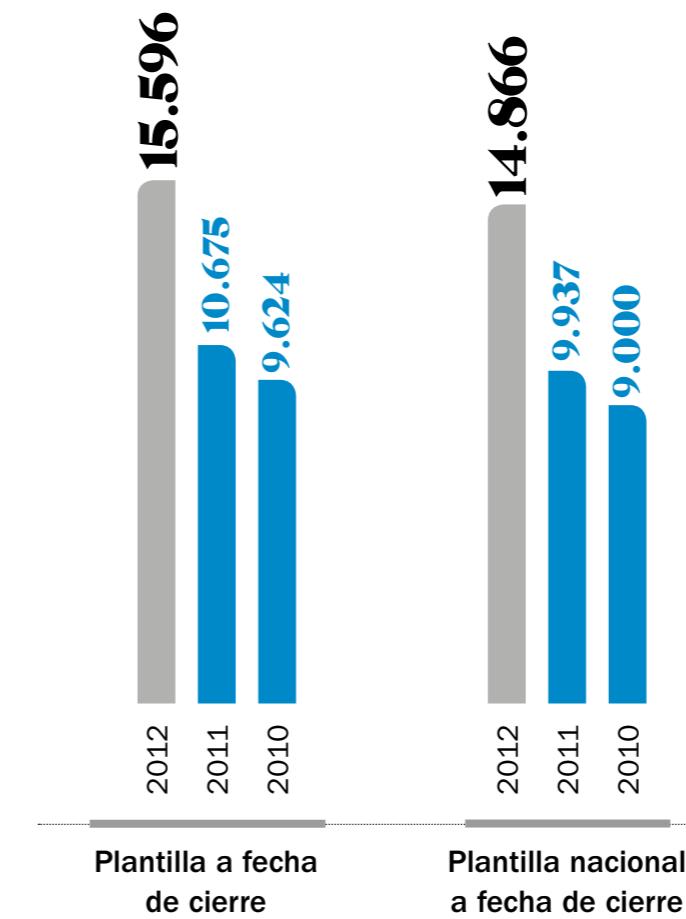
# Desarrollo de la carrera profesional

## Tú eres la clave

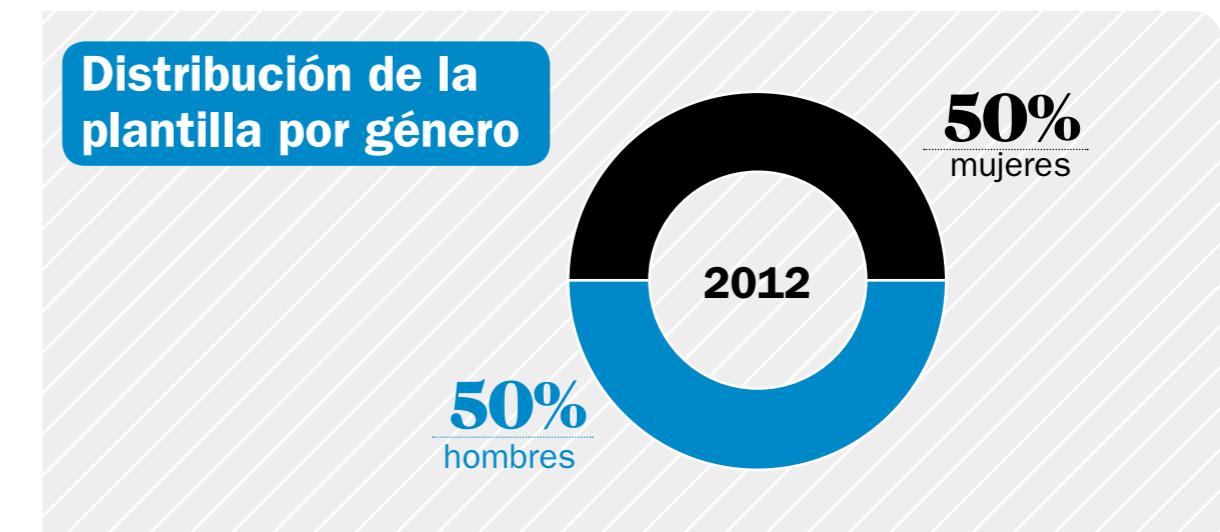
La ilusión, el compromiso, la profesionalidad y la capacidad de trabajo de los empleados del banco han sido la clave en el éxito de la integración de Banco CAM.

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.

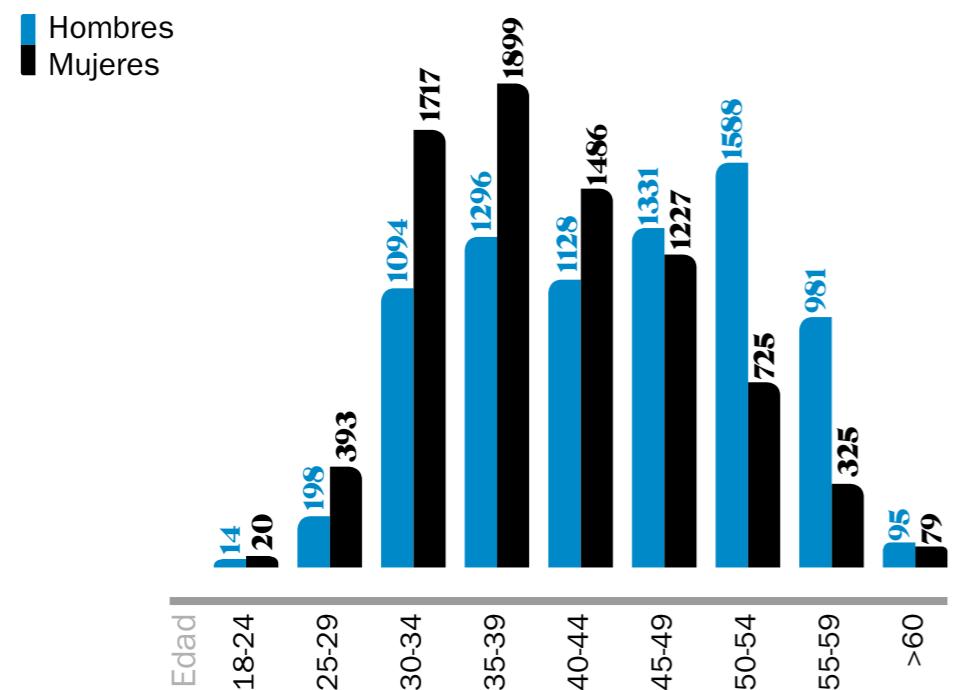
## Número de empleados



## Distribución de la plantilla por género



## Distribución de la plantilla por edades



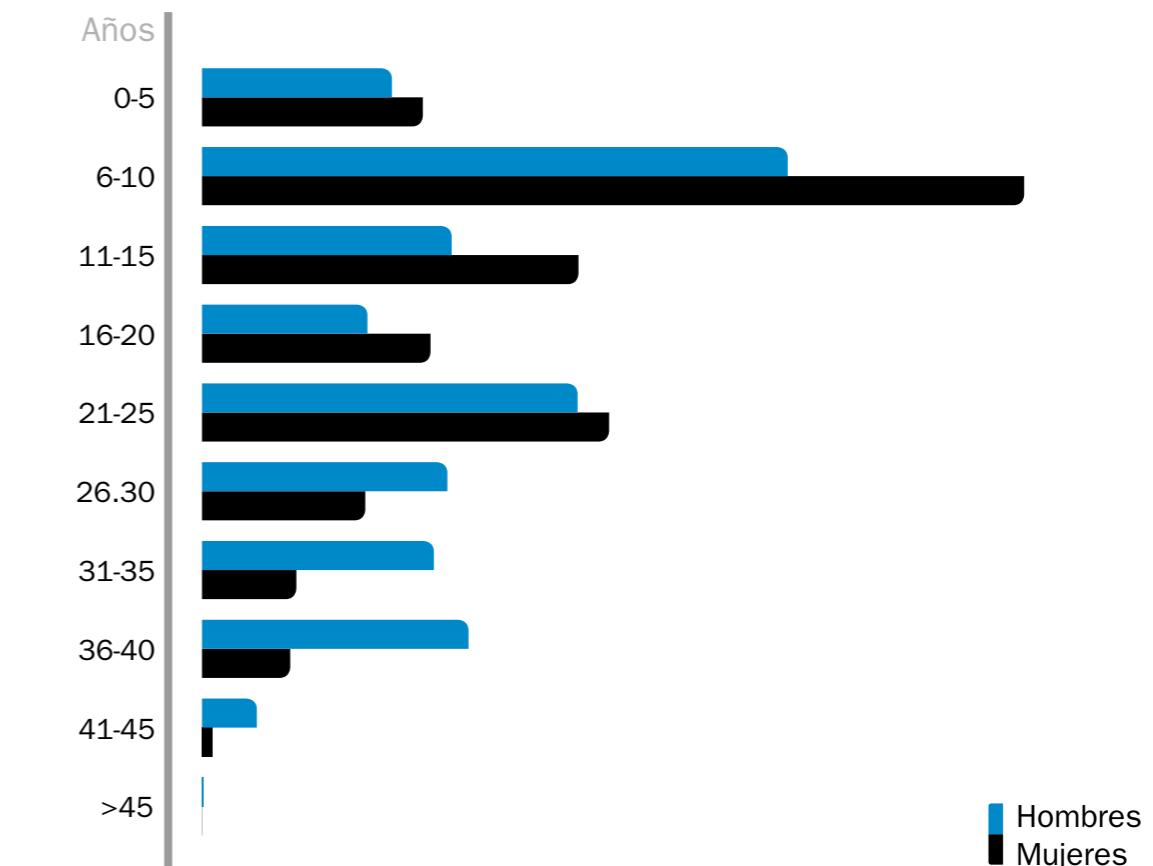
**7.725**  
hombres

**7.871**  
mujeres

110

111

## Distribución de la plantilla por antigüedad



### DISTRIBUCIÓN POR CATEGORÍA LABORAL

Categorías 31/12/2012 en %

|                    | Hombres | Mujeres | Total       |
|--------------------|---------|---------|-------------|
| ADMINISTRATIVOS    | 44%     | 56%     | 49%         |
| MANDOS INTERMEDIOS | 44%     | 56%     | 36%         |
| DIRECCIÓN          | 77%     | 23%     | 12%         |
| ALTA DIRECCIÓN     | 91%     | 9%      | 3%          |
|                    |         |         | <b>100%</b> |

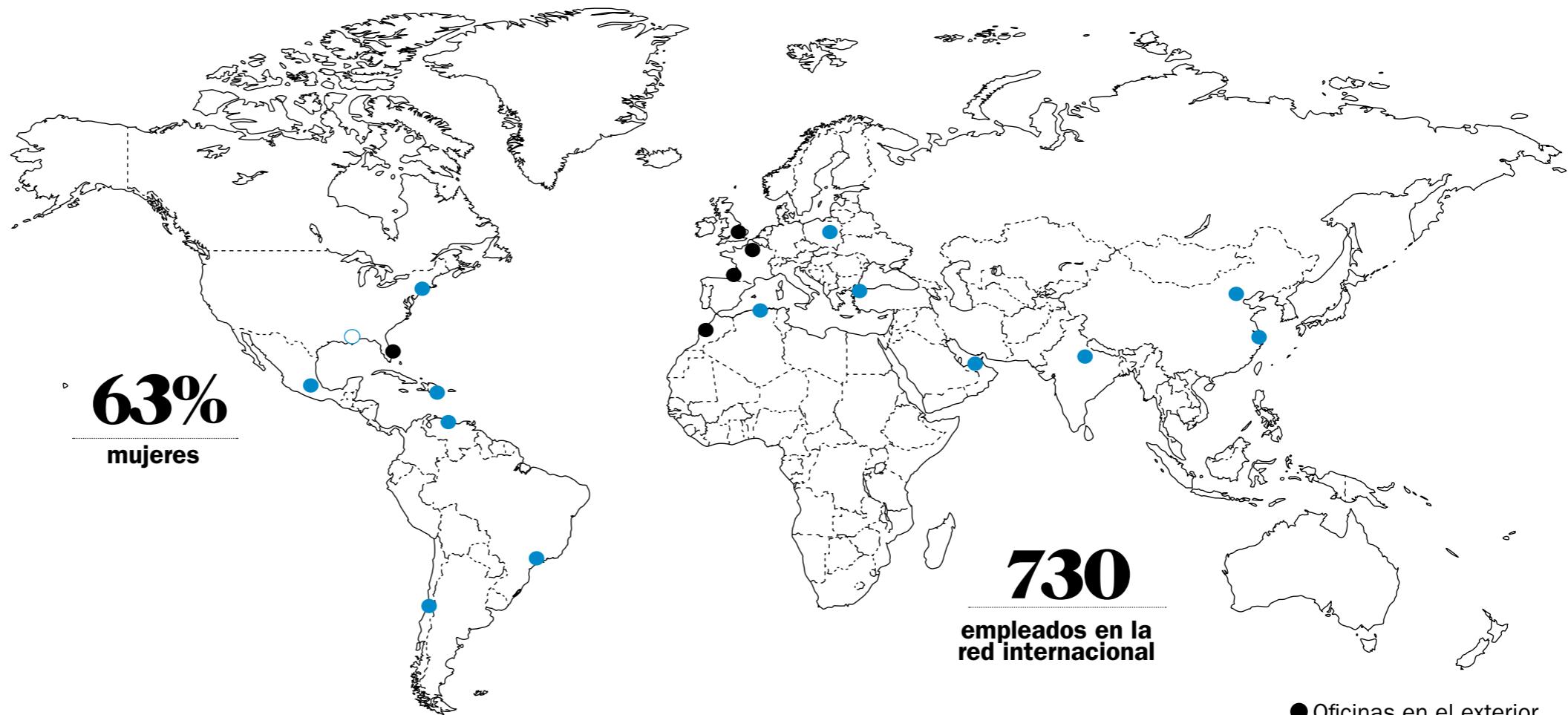
\*Todos los datos aquí presentados se han calculado sobre la plantilla del grupo a fecha de cierre 31.12.2012

## Distribución de plantilla en España

| COMUNIDAD AUTÓNOMA              | Hombres      | Mujeres      |
|---------------------------------|--------------|--------------|
| Andalucía                       | 504          | 370          |
| Aragón                          | 89           | 58           |
| Asturias                        | 419          | 272          |
| Baleares                        | 178          | 195          |
| Canarias                        | 78           | 100          |
| Cantabria                       | 25           | 13           |
| Castilla - La Mancha            | 57           | 67           |
| Castilla y León                 | 157          | 118          |
| Catalunya                       | 2.445        | 2.420        |
| Ceuta                           | 2            | 2            |
| Extremadura                     | 27           | 5            |
| Galicia                         | 90           | 72           |
| La Rioja                        | 27           | 14           |
| Madrid                          | 869          | 747          |
| Melilla                         | 2            | 2            |
| Murcia                          | 361          | 512          |
| Navarra                         | 44           | 33           |
| País Vasco                      | 390          | 260          |
| Valencia                        | 1.690        | 2.152        |
| <b>TOTAL PLANTILLA NACIONAL</b> | <b>7.454</b> | <b>7.412</b> |



\* Alcance: plantilla nacional a fecha de cierre 31.12.



## Distribución de plantilla en la red internacional

| Empleados en filiales               |            |         | 2012 |
|-------------------------------------|------------|---------|------|
| Filial                              | Hombres    | Mujeres |      |
| Sabadell United Bank                | 169        | 337     |      |
| <b>Total empleados en la filial</b> | <b>506</b> |         |      |

### Empleados en sucursales en el exterior

| País  | Hombres    | Mujeres |
|---|------------|---------|
| EE.UU.  | 52         | 74      |
| Francia                                       | 8          | 10      |
| Marruecos                                     | 8          | 3       |
| Reino Unido                                   | 11         | 8       |
| <b>Total empleados sucursales en exterior</b> | <b>174</b> |         |

### Empleados en oficinas de representación

| País   | Hombres   | Mujeres    |
|--|-----------|------------|
| Argelia  | 1         | 2          |
| Brasil   | 1         | 1          |
| China  | 1         | 4          |
| EE. UU.  | 1         | 2          |
| Emiratos Árabes Unidos                               | 1         | 2          |
| India  | 3         | 1          |
| México   | 5         | 5          |
| Polonia  | 1         | 1          |
| Rep. Dominicana                                      | 1         | 1          |
| Turquía  | 1         | 2          |
| Venezuela  | 1         | 3          |
| OTROS  | 6         | 3          |
| <b>Total empleados en oficinas de representación</b> | <b>50</b> |            |
| <b>Total</b>   |           | <b>730</b> |

ESTE AÑO TRAS LA  
ADQUISICIÓN DE BANCO  
CAM, EL COLECTIVO  
DE DIRECTIVOS SE HA  
INCREMENTADO EN 377  
DIRECTIVOS

114

Desde su  
lanzamiento en  
**2011**, el programa  
ha contado con la  
participación de

**37**  
**responsables**  
de departamentos  
y **27 directores**

## Gestión del liderazgo

El banco dispone de una unidad específica de Gestión de Directivos que se focaliza en desarrollar la capacidad de liderazgo de los principales ejecutivos de la organización, ya que son ellos los encargados de transmitir a toda la organización la necesidad de cambio y dirigir la transformación empresarial del grupo. El colectivo de directivos que forma parte del **programa de desarrollo corporativo** ha realizado una evaluación psicométrica y se han sometido a un proceso de evaluación 360º que incorpora las valoraciones de responsables directos, colaterales y colaboradores.

También asisten a unas jornadas específicas de liderazgo estratégico con el objetivo de fomentar su capacidad de liderazgo y de gestión de equipos.

## El programa corporativo de **management**

Dirigido a futuros responsables de departamentos y nuevos directores de centro corporativo con personas a su cargo, tiene por objeto acompañar en su desarrollo a los empleados recién promocionados. El programa 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. Al igual que el año anterior, en 2012 se ha presentado un pro-

yecto que contribuye a la sostenibilidad y que consiste en una propuesta préstamo para la reforma sostenible de la vivienda.

En 2013, se incluirá un módulo de RSC en la formación teórica con el objetivo de sensibilizar a los futuros *managers* sobre las iniciativas de responsabilidad social corporativa.

## Gestión del desempeño y el 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 del desempeño y el potencial (GDP) se basa en 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.

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.

ESTE AÑO SE HA  
REVISADO EL MODELO  
DEL GDP. EL NUEVO  
MODELO SE CENTRA  
EN LA VALORACIÓN DE  
LAS COMPETENCIAS  
MÁS RELEVANTES PARA  
CADA PUESTO Y EN  
EL DIÁLOGO ENTRE  
EL EMPLEADO Y SU  
RESPONSABLE

115

116 NUEVO CURSO DE GESTIÓN PERSONAL DEL TIEMPO DIRIGIDO A LOS EMPLEADOS DE CENTRO CORPORATIVO. EL CURSO TIENE COMO FINALIDAD ENSEÑAR A LOS EMPLEADOS A ORGANIZAR MEJOR SU TIEMPO PARA ALCANZAR UN MAYOR EQUILIBRIO DE LA VIDA LABORAL Y PERSONAL

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.

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.

## 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. El banco potencia las comunidades de aprendizaje que fomentan la transmisión de conocimiento entre empleados de diferentes áreas y funciones.

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

## Programa LAUDE

El programa LAUDE, iniciado en 2009, convierte 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).

## Nace el EspacioFórum

El nuevo edificio corporativo inaugurado en junio abarca un auditorio y un espacio abierto donde se organizan conferencias y charlas periódicas sobre temas de actualidad a las que pueden asistir los empleados en su horario laboral

El primer ciclo de tres conferencias se abrió con una reflexión sobre la actuación empresarial y los valores a cargo de personalidades del mundo empresarial, universitario y de nuestro colectivo de séniors.

EN 2012 SE HA CELEBRADO LA ENTREGA DE LOS DIPLOMAS DE LA CUARTA Y QUINTA EDICIÓN DEL PROGRAMA LAUDE. SE ENTREGARON 94 DIPLOMAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS BANCARIOS, 18 POSTGRADOS EN BANCA COMERCIAL Y 4 MÁSTER EN ASESORÍA FINANCIERA Y DE INVERSIONES. DESDE SU INICIO EN 2009, EL PROGRAMA CUENTA CON 224 TITULADOS

## 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, especialmente en la acogida y formación interna de los nuevos empleados.

## Transmitir la cultura y los valores del grupo: Tú SUMAS

Para acompañar a los empleados de Banco CAM en su incorporación al grupo, Banco Sabadell diseñó el programa SUMAS que agrupa varias iniciativas para agilizar su adaptación al cambio y a su nueva función.

### • Web SUMAS

Una plataforma específica para acompañar a los empleados de Banco CAM en todo el proceso de integración y garantizar que hayan adquirido los conocimientos y las habilidades necesarios para el desarrollo de su actividad en el grupo. La plataforma incluye un espacio de consulta, desde el que se atienden y responden las dudas y consultas individuales que puedan surgir.

LA WEB SUMAS  
RECIBIÓ DE PROMEDIO  
MÁS DE 1.200 VISITAS  
DIARIAS Y MÁS DE  
10.000 PÁGINAS  
VISITADAS CADA  
SEMANA

118

119

### • Punto de apoyo personal y profesional

Se ha valorado las habilidades y competencias de cada empleado de Banco CAM y se les ha ofrecido asesoramiento individualizado para acompañarles en su función en Banco Sabadell.

### • FlashCAM

Cada mes, los empleados de Banco CAM han recibido una nota de información digital con los hitos más importantes del proceso de integración.

### • El plan de formación de Banco CAM

Se ha diseñado un plan de formación para los empleados de Banco CAM que incluyen una formación general y unos cursos especializados asociados a cada perfil profesional.

**364.007**  
**horas**

**4.410**  
**empleados**

de la red

**83**  
**horas**

por empleado

**551**  
**empleados**

de la red de  
**Banco Sabadell**

han participado  
directamente en el  
proceso de formación  
de los empleados de  
Banco CAM

| LA FORMACIÓN EN CIFRAS                                   | 2012    | 2011   | 2010   |
|--|---------|--------|--------|
| Acciones formativas                                      | 203.591 | 68.563 | 57.881 |
| Empleados que han recibido formación                     | 98%     | 95%    | 90%    |
| Número de cursos por empleado                            | 15      | 7      | 6      |
| Número de horas de formación por empleado                | 35      | 22     | 28     |
| Inversión en formación por empleado (euros)              | 257,31  | 306,97 | 319,99 |
| Inversión en formación respecto a los gastos de personal | 0,40%   | 0,42%  | 0,42%  |

Alcance: todo el grupo

**32,56% DE LA PLANTILLA SE BENEFICIA DE UN SISTEMA DE RETRIBUCIÓN FLEXIBLE QUE PERMITE OPTIMIZAR LA RETRIBUCIÓN MEDIANTE LA CONTRATACIÓN DE ALGUNOS PRODUCTOS A TRAVÉS DE LA NÓMINA**

## 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.

En la red de Banca Comercial, 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.

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.

### REMUNERACIÓN MEDIA POR CATEGORÍA LABORAL

Euros

|                           | <b>Hombres</b> | <b>Mujeres</b> |
|---------------------------|----------------|----------------|
| <b>Alta dirección</b>     | 105.390        | 93.102         |
| <b>Dirección</b>          | 57.812         | 55.716         |
| <b>Mandos intermedios</b> | 38.000         | 34.992         |
| <b>Administrativos</b>    | 25.873         | 21.701         |

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

Euros

|                           | <b>Hombres</b> | <b>Mujeres</b> | <b>Total</b> |
|---------------------------|----------------|----------------|--------------|
| <b>Alta dirección</b>     | 88,68%         | 94,59%         | 89,21%       |
| <b>Dirección</b>          | 92,27%         | 93,20%         | 92,49%       |
| <b>Mandos intermedios</b> | 89,22%         | 88,40%         | 88,76%       |
| <b>Administrativos</b>    | 42,98%         | 45,19%         | 44,21%       |

### % DE LA RETRIBUCIÓN VARIABLE SOBRE EL TOTAL DE LA REMUNERACIÓN

|                           | <b>Hombre</b> | <b>Mujeres</b> |
|---------------------------|---------------|----------------|
| <b>Alta dirección</b>     | 10,18%        | 18,30%         |
| <b>Dirección</b>          | 14,47%        | 13,84%         |
| <b>Mandos intermedios</b> | 9,76%         | 8,84%          |
| <b>Administrativos</b>    | 4,39%         | 0,36%          |

2012 un total de

**1.065 empleados**

han contratado productos con beneficios fiscales

**40,62%**

de los empleados se benefician de un préstamo a interés cero. En 2012, el 56,5% de empleados se han beneficiado de la ayuda escolar para sus hijos por un importe total de 5,4 millones de euros

# 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](#).

122

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.

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.

DURANTE EL AÑO  
**2012** SE HAN  
REALIZADO ELECCIONES  
SINDICALES PARCIALES  
EN ALICANTE, MURCIA,  
GUIPÚZCOA, VIZCAYA  
Y EN LOS CENTROS  
DE AVENIDA DE  
LA LIBERTAD DE  
SAN SEBASTIÁN Y  
TORRE DIAGONAL EN  
BARCELONA

**79,42%**  
de  
participantes

en las elecciones de  
Alicante y Murcia

**73,56%**  
de  
participantes

en las elecciones  
de Vizcaya, Sevilla,  
Torre Diagonal en  
Barcelona, Guipúzcoa,  
Guipúzcoa – Comité  
Avda. Libertad

123

**Entre los nuevos acuerdos firmados en 2012 destacan en especial:**

- **Firma del XXII convenio colectivo**
- **Acuerdo de condiciones sociales y subrogación de 15 de junio de 2012**

La dirección y los representantes sindicales de Banco CAM y Banco Sabadell han formalizado un acuerdo para homologar las condiciones laborales:

Los puntos a destacar son los siguientes:

- Mantenimiento de las condiciones salariales
- Garantía de igualdad de oportunidades, promoción y no discriminación
- Aplicación del convenio colectivo de banca
- Aplicación de los beneficios sociales de Banco Sabadell

- Negociación y acuerdo con las distintas secciones sindicales para la realización de un expediente de regulación de empleo con el objetivo de minimizar el impacto social de las medidas exigidas por la comisión europea – 10 de octubre de 2012

## Mejorar la empleabilidad y generar empleo

**DATOS DE ROTACIÓN DE PERSONAL**

|                                | <b>Banco Sabadell</b> | <b>Banco CAM</b>           |
|--------------------------------|-----------------------|----------------------------|
|                                | <b>Total bajas</b>    | <b>% s/Plantilla media</b> |
| Disciplinados                  | 46                    | 0,33%                      |
| Prejubilaciones y jubilaciones | 13                    | 0,09%                      |
| Finalización de contrato       | 25                    | 0,18%                      |
| Bajas voluntarias              | 27                    | 0,19%                      |
| ERE                            |                       | 562                        |
|                                | <b>111</b>            | <b>0,80%</b>               |
|                                |                       | <b>619</b>                 |

Los datos de BancoCAM se incluyen desde junio de 2012

En mayo, la Comisión Europea autorizó la adjudicación de Banco CAM a Banco Sabadell con la condición de implantar una serie de medidas correctoras vinculadas a la reestructuración del sector financiero.

Entre ellas, el cierre de 450 oficinas y un ajuste de plantilla de 2.231 empleados de Banco CAM antes del 31 de diciembre de 2013.

Con el objetivo de minimizar el impacto social de las medidas exigidas por la Comisión Europea, el banco se ha reunido con los sindicatos para buscar soluciones y se ha acordado un recorte de 1.250 empleados, casi un millar menos que los previstos inicialmente,

Para incentivar las bajas voluntarias, el banco ha ofre-

cido unas indemnizaciones y primas que superan las previstas por ley.

Por otra parte, consciente de la situación actual del mercado laboral y de la dificultad que supone la reinserción de los extrabajadores, el banco ha puesto en marcha un plan social basado en dos líneas de trabajo esenciales: la primera consiste en la ayuda a la recolocación de aquellos empleados que de forma voluntaria o forzosa se hayan visto afectados por el ERE. Dentro de este se ofrece una orientación laboral para los extrabajadores con el objetivo de mejorar su empleabilidad.

El plan incluye el acceso a líneas de financiación con condiciones favorables, oficinas o locales comerciales con un

alquiler de un año gratis, asesoramiento profesional gratuito a los afectados por el ERE de Banco CAM que opten por el autoempleo.

La segunda busca una revitalización del tejido empresarial de las zonas donde se da mayor concentración de salidas de Banco CAM que fomente la generación de empleo a través de la promoción de iniciativas empresariales. El plan se extiende también a las empresas que generan nuevos empleos en Alicante con descuentos el alquiler de los locales e instrumentos preferentes de financiación.

Con el plan de revitalización se prevé una creación de al menos 500 nuevos puestos de trabajo en la provincia de Alicante en un plazo de entre 18 y 24 meses.

# 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](#).

128

## 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.

## Jornadas del Foro Mujer y Liderazgo

En 2012, 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.

**50%**  
de mujeres

**56%**  
de las promociones

son promociones de mujeres

**29%**  
de mujeres

en puestos de dirección

**2**  
mujeres  
en el Consejo de Administración

Empleados de **más de**

**35**  
nacionalidades  
distinta a la española

129

## Integración

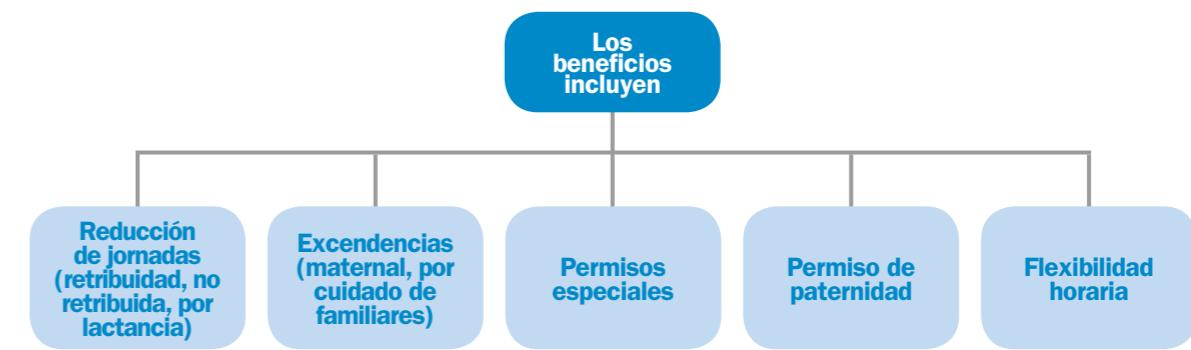
Banco Sabadell fomenta la diversidad y la integración de los empleados y empleadas en el ámbito laboral con procesos de selección de personal orientados a la no discriminación. El grupo establece acciones de adecuación del puesto de trabajo en caso de que se precisen, de acuerdo con los protocolos de 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.

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.

## Conciliación de la vida laboral y familiar

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.

Todos estos beneficios han sido comunicados a la totalidad de la plantilla 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](#).



**316**  
empleados

con permisos de  
paternidad

**268**  
empleados

con jornada reducida  
no retribuida

**251**  
empleados

con permiso de  
lactancia acumulada

130

Un total de  
**135**  
personas  
discapacitadas  
trabajan en la entidad

# 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 que incluye las actividades preventivas del banco.

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 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.

EN 2012 SE HA PROGRAMADO 6.426 RECONOCIMIENTOS MÉDICOS PERIÓDICOS EN BANCO SABADELL. 73,5% DE LOS EMPLEADOS CONVOCADOS HAN ACEPTADO REALIZARSE EL EXAMEN DE SALUD

EN 2013, SE REALIZARÁ UNA ENCUESTA DE RIESGOS PSICOSOCIALES A TODOS LOS EMPLEADOS DEL CENTRO DE SANT CUGAT DEL VALLÈS, BARCELONA Y ASTURIAS

## Nuevo edificio corporativo en Sant Cugat del Vallès

En junio se inauguró el nuevo complejo corporativo de Banco Sabadell en Sant Cugat del Vallès.

El nuevo centro corporativo cuenta con un auditorio de 300 plazas, un centro de formación, un gimnasio, un centro médico, una zona comercial y una nueva zona de restauración

equipada según las preferencias manifestadas por los empleados a través de una encuesta.

En el nuevo edificio corporativo en Sant Cugat del Vallès, se ha realizado una evaluación de riesgos de las instalaciones y de 370 puestos de trabajo.

EL BANCO PONE  
A DISPOSICIÓN DE  
LOS EMPLEADOS UN  
CURSO EN LÍNEA DE  
GESTIÓN DE ESTRÉS

### 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.

La formación se completa por publicaciones, fichas de ergonomía, manuales de equipos de trabajo, relacionadas con los riesgos propios de la actividad del banco.

Por ejemplo, Banco Sabadell en colaboración con la mutua de accidentes FREMAP, promueve una campaña de prevención de accidentes de tráfico. 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.

| ÍNDICE DE ABSENTISMO  | 2012  |              | 2011  | 2010  |
|---|-------|--------------|-------|-------|
|   | BS    | Banco<br>CAM | BS    | BS    |
| Índice de prevalencia periódico<br>(número de empleados que han<br>tenido alguna IT/total de empleados)x100 | 3,11% | 4,35%        | 3,81% | 4,21% |
| Índice de gravedad<br>(número de jornadas perdidas/total<br>de jornadas hábiles)x100                        | 1,71% | 3,57%        | 2,36% | 2,51% |

Los servicios de prevención de riesgos laborales de Banco Sabadell y de Banco CAM se han mantenido separadas hasta la fecha de integración.  
Los datos de Banco CAM corresponden a todo el ejercicio de 2012.

EN COLABORACIÓN  
CON LA MUTUA DE  
ACCIDENTES FREMAP,  
BANCO SABADELL  
PROMUEVE UNA  
CAMPAÑA DE  
PREVENCIÓN DE  
ACCIDENTES DE  
TRÁFICO

# P articipación 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.

## 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.

Tanto las ideas más votadas como las que aportan más valor a la entidad son analizadas por los responsables de los procesos afectados y el Comité de Decisión de la entidad que deciden de su implantación.

Por otra parte, las ideas más votadas reciben un premio económico.

Los empleados de Banco CAM se han podido conectar a BS Idea después de la integración operativa en diciembre y en un mes se han registrado en BS Idea un 15% de la plantilla y han incorporado cerca del 50% de las ideas aportadas en ese período.

**10.328**

usuarios en total,

**1.380**

nuevos usuarios

en **2012**

Durante el año **2012**  
se han aportado

**1.650**

ideas, que han recibido

**750**

comentarios y

**13.847**

votos

## Subtítulos

### En la Campaña de marketing

Fruto de la aportación de un empleado del centro corporativo se incluyen subtítulos en las campañas de *marketing* que se emiten en las redes sociales.

“Debemos fomentar un cambio de cultura respecto a todos, basado en el respeto y la ética. Con sensibilidad y respeto, estos temas se ven con otro enfoque más positivo”

## 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 2013 se realizará una nueva encuesta de clima que incluirá una muestra representativa de los empleados de todo el grupo.

## Voluntariado corporativo

En el portal de empleados se difunden las iniciativas de acción social en las que pueden participar los empleados. El portal constituye también un espacio donde los empleados comparten sus experiencias y dan a conocer los proyectos en los que colaboran a nivel personal.

## Resultados

### Encuesta de clima

En 2011, se realizó 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.

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

### 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 los 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.

A través de esta vía, se ha dado apoyo a las campañas del Banco de Alimentos, Intermón-Oxfam, Unicef, Fundación Síndrome 5P-, entre otros.

En 2012, BancoSabadell ha establecido una alianza con el Grupo Intercom y la Fundación Everis, para apoyar como partner financiero el lanzamiento y despliegue de la plataforma de crowdfunding social de [Teaming](#). En 2013 el objetivo es contribuir a la difusión interna y expansión externa de esta red social basada en valores como la solidaridad y la cohesión entre las personas.

En 2013, en el marco de nuestro **programa de educación financiera**, voluntarios del banco participarán en talleres de educación financiera destinados a niños de 4º de ESO de escuelas de Cataluña. El acuerdo de colaboración firmado con la Generalitat de Cataluña y el Instituto de Estudios Financieros abarca al 10% de las escuelas de Cataluña.

### Iniciativas

#### Intermón Oxfam Trailwalker

**Equipo formado por empleados de Banco Sabadell que recaudan fondos para luchar contra la pobreza. ¡Ayúdale! Colabora en la Trailwalker de Intermón Oxfam con el SBD Trail Team.**

El fin de semana del 5 y 6 de mayo tuvo lugar la segunda edición de la Intermón Oxfam Trailwalker.

La Trailwalker es una prueba física y solidaria: se trata de recorrer una distancia de 100 kilómetros en un máximo de 32 horas. Para poder participar cada equipo debe aportar un mínimo de 1.500 euros, que Intermón Oxfam destina a proyectos de solidaridad y desarrollo.

El objetivo principal es llamar la atención contra la pobreza y las injusticias que la provocan y recaudar fondos para lucha contra ella.

Algunos compañeros del banco se han embarcado en esta aventura que empezaba en Olot y finalizaba en Sant Feliu de Guíxols.

“Horas de ánimos y de sufrimiento al ver como un grupo de caminantes se dejaban literalmente la piel para alcanzar una meta con dos recompensas: la personal, por cumplir un reto, y la colectiva, por haber contribuido a hacer un mundo más solidario”

#### Colaboración

**¿Has pensado alguna vez cuántos días tienes?**

Gracias a la colaboración de sus empleados y clientes, Banco Sabadell ha generado ya más de 17.653 días donados para el tratamiento de niños en situación de desnutrición aguda grave, un excelente dato que supone la movilización de más de 21.000 euros a favor de los programas de supervivencia de UNICEF.

Son más de 90 personas entre sus públicos las que han decidido apoyar el trabajo de UNICEF haciéndose socias.

#### ‘La Marató’ de TV3

La edición de este año se ha dedicado a la lucha contra el cáncer 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.



# **Sostenibilidad y gestión ambiental**

---

**Compromiso con la  
sostenibilidad**

---

**Gestión ambiental**

---

**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.

144

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 el

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 incorporando actualmente en el día a día de la organización.

[Pacto mundial de las Naciones Unidas](#)



Firmante de los [Principios de Ecuador](#)



Firmante del [Carbon Disclosure Project](#) y del [CDP Water Disclosure](#)



Sistema de gestión ambiental certificado según la norma [ISO14001](#) para 6 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



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



145

BANCO SABADELL  
GRACIAS A SU  
EXPERIENCIA  
HA LIDERADO Y  
ESTRUCTURADO,  
EN CALIDAD DE  
ORGANIZADOR, EL **73%**  
DE SU CARTERA DE  
RENOVABLES

**3.510**  
**GWH**

total de producción  
anual prevista

## Inversión y financiación en 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 medición

En el ejercicio de 2012, Banco Sabadell ha destinado 360 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 16.096 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.

### CARTERA DE INSTALACIONES a 31 de diciembre de 2012

| Fuente de energía | Potencia instalada  |
|-------------------|---------------------|
| Eólica            | 13.501 Mw presentes |
| Solar térmica     | 883 Mw presentes    |
| Minihidráulica    | 116 Mw presentes    |
| Fotovoltaica      | 965 Mw presentes    |
| Biomasa           | 131 Mw presentes    |
| Ciclo combinado   | 500 Mw presentes    |
| Biocarburantes    | 809 Tn presentes    |

### INSTALACIONES FINANCIADAS EN 2012

| Fuente de energía | Número de operaciones | País    | Potencia instalada | Producción anual prevista |
|-------------------|-----------------------|---------|--------------------|---------------------------|
| Eólica            | 5                     | España  | 259 MW             | 718 GWh                   |
| Eólica            | 4                     | EE.UU.  | 457 MW             | 1.734 GWh                 |
| Eólica            | 3                     | Francia | 30 MW              | 81 GWh                    |
| Solar térmica     | 1                     | España  | 23 MW              | 98 GWh                    |
| Fotovoltaica      | 2                     | EE.UU.  | 302 MW             | 879 GWh                   |
| <b>TOTAL</b>      | <b>15</b>             |         | <b>1.701 MW</b>    | <b>3.510 GWh</b>          |

# Principios de Ecuador

EL 100% DE LOS PROYECTOS SE UBICAN EN PAÍSES DE LA OCDE DE ALTOS INGRESOS

Banco Sabadell adoptó en septiembre de 2011 los Principios de Ecuador. Estos Principios, basados en políticas, normas y guías de la Corporación Financiera Internacional (IFC), son un conjunto de estándares desarrollados para asegurar que los temas sociales y ambientales reciben plena atención en la financiación de grandes proyectos.

La entidad ha aplicado desde entonces los Principios de Ecuador a todos los nuevos Project Finance de importe superior o igual a 10 millones de dólares. 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 643 millones de euros a proyectos de financiación estructurada. Se han firmado 17 proyectos que incorporan los Principios de Ecuador, de los que el 88% corresponden a proyectos de energía renovable.

## Categoría C:

impacto social y ambiental mínimo o inexistente

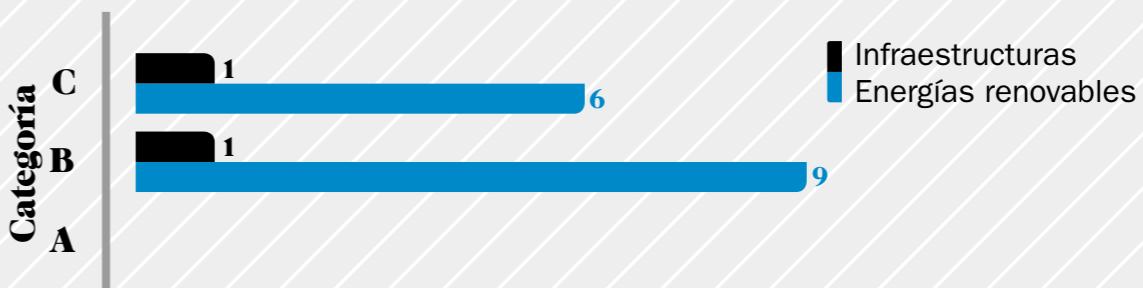
## Categoría B:

impacto socioambiental bajo, localizado y reversible

## Categoría A:

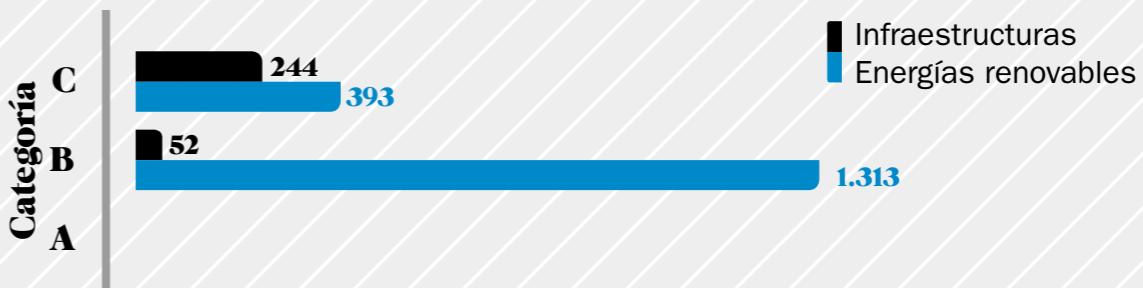
impactos socioambientales significativos y diversos

### Número de proyectos por sector



### Volumen de financiación

IMPORTE TOTAL DE PROYECTO (MILLONES DE EUROS)



### Proyectos por país

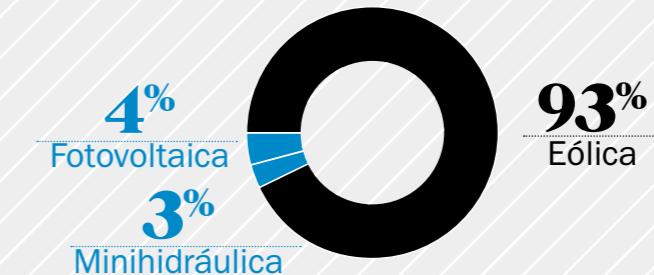


### Inversión directa

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 10 compañías del sector, manteniendo su presencia en Adelanta Corporación, S.A. (25%), Eolia Renovables, S.A. (6%) y Fersa Energías Renovables (4%).

Al finalizar el ejercicio de 2012, la cartera de participadas cuenta con un total de potencia instalada de 1.021 MW, de los que 151 MW son atribuibles al grupo.

### Distribución de la potencia atribuible al grupo



### Productos y servicios con carácter ambiental

En 2012 se han seguido financiando instalaciones de eficiencia energética a través de uno de los productos de *renting* creado específicamente para dar respuesta a estas necesidades y que permite financiar proyectos de iluminación pública, instalaciones de calderas de biomasa e instalaciones de cogeneración.

BanSabadell Renting ha financiado este tipo de proyectos a 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. 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 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 ha finalizado este año 2012, ha permitido 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*.

Banco Sabadell ofrece a sus clientes dos productos de inversión socialmente responsable que tienen en cuenta criterios de desarrollo sostenible: **el fondo Sabadell BS 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

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

152

## Nuevo edificio del Centro Banco Sabadell

Banco Sabadell ha inaugurado en 2012 su nuevo edificio de oficinas en la sede Centro Banco Sabadell (CBS) en Sant Cugat del Vallès. Se trata de un proyecto de ampliación de la principal sede corporativa del grupo que cuenta con la certificación LEED NC ORO v.2.2. Según los criterios marcados por esta certificación, el nuevo edificio es aproximadamente un 23% más eficiente a nivel de consumo energético y un 65% en el consumo de agua, si lo comparamos con un edificio de referencia con 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.

153

# Eugenio Bach,

## arquitecto del nuevo edificio CBS

### ¿Qué criterios de sostenibilidad se han seguido en la construcción de este edificio?

En primer lugar, liberar espacio. Hemos concentrado el edificio de oficinas en un lado de la parcela, de manera que liberaremos todo un espacio al que la gente, mientras trabaja, puede mirar, pero también puede acceder y lo puede utilizar. En segundo lugar, se han seguido cosas tan evidentes como intentar minimizar los materiales, usar unas instalaciones de alto rendimiento energético, materiales naturales, etc.

### ¿Qué requisitos son necesarios para lograr la certificación LEED, que ha obtenido este edificio?

Esta es una certificación americana muy exigente que tiene en cuenta parámetros relativos a elementos, procesos, materiales y conceptos del edificio con un nivel de ecoeficiencia y ahorro energético

muy elevado. En España se pueden contar con los dedos de una mano los edificios que la tienen.

### La fachada del nuevo edificio es muy singular, tanto en el aspecto visual como técnico.

### ¿Qué materiales habéis utilizado?

Básicamente, un solo material: el aluminio. Un aluminio reciclado muy ligero y, además, perforado; así conseguimos que la fachada funcione como un paraguas. De esta forma el edificio siempre está a la sombra, ya que este paraguas lo protege y, al mismo tiempo, también está protegido de la lluvia. El edificio está constantemente ventilado y a la sombra. Esto es óptimo para el rendimiento energético de las instalaciones.

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, con la incorporación de dos edificios corporativos de Banco CAM, el grupo dispone de 6 sedes corporativas certificadas según la norma ISO14001 en las que trabaja el 16% de la plantilla.

EL NUEVO EDIFICIO CBS, CUENTA CON CALIFICACIÓN ENERGÉTICA A, CERTIFICACIÓN LEED ORO Y ES UNA DE LAS SEIS SEDES CON CERTIFICACIÓN ISO14001

CONTRATACIÓN DEL  
87% DE ENERGÍA A  
NEXUS RENOVABLES,  
COMERCIALIZADORA  
CON GARANTÍA DE  
ETIQUETAJE 100%  
RENOVABLE

156

## Eficiencia energética

- El 93% 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.
- Sustitución progresiva de equipos PC por equipos ligeros Thin Client que consumen un 90% menos de energía.
- Los PC de los centros corporativos disponen de una función de autoapagado.

## Carbon Disclosure Project

**Banco Sabadell es firmante del Carbon Disclosure Project e informa públicamente de su inventario de emisiones.**

Banco Sabadell reporta sus emisiones de CO<sub>2</sub> 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.

### INVENTARIO DE EMISIONES DE CO<sub>2</sub>

|   | unidad             | 2012          | 2011          | 2010          |
|---|--------------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>Alcance 1</b><br>(actividades directas: emisiones generadas por instalaciones y vehículos de la empresa)       | TnCO <sub>2</sub>  | 378           | 379           | 432           |
| <b>Alcances 2</b><br>(actividades indirectas: emisiones derivadas del consumo eléctrico a nivel nacional)         | Tn CO <sub>2</sub> | 19.763        | 20.219        | 21.664        |
| <b>Alcances 3</b><br>(otras actividades indirectas: emisiones derivadas de desplazamientos vinculados al negocio) | Tn CO <sub>2</sub> | 3.124         | 2.988         | 2.421         |
| <b>Total de emisiones generadas en España (1+2+3)</b>   | TnCO <sub>2</sub>  | <b>23.264</b> | <b>23.586</b> | <b>24.517</b> |

### CONSUMO DE ENERGÍA

|   | unidad     | 2012          | 2011          | 2010          |
|---|------------|---------------|---------------|---------------|
| Consumo de energía eléctrica en España              | MWh        | 63.751        | 61.269        | 65.649        |
| Consumo de gasóleo                                  | MWh        | 60            | 43            | 43            |
| Consumo de gas propano                              | MWh        | 20            | 14            | 18            |
| Consumo de gas natural                              | MWh        | 1.805         | 907           | 1.018         |
| Consumo total de energía en España por empleado     | MWh/e      | 6,80          | 6,26          | 7,41          |
| Consumo de energía eléctrica en España por empleado | MWh/e      | 6,61          | 6,17          | 7,29          |
| <b>Consumo total de energía en España</b>           | <b>MWh</b> | <b>65.636</b> | <b>62.233</b> | <b>66.728</b> |

Desglose disponible en el anexo de indicadores de sostenibilidad.  
Los datos de 2012 incluyen Banco CAM a partir del 8 de diciembre.

157

## Las tres R: reducir, reutilizar y reciclar

- 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.
- La revista interna para empleados se edita siempre en papel reciclado.
- Todas las impresoras tienen habilitada la impresión doble cara por defecto.
- Los clientes pueden acceder al 100% de su correspondencia de forma electrónica.
- El 84% de papel consumido en los centros corporativos de Banco Sabadell es reciclado.
- Plataforma específica para el uso de coche compartido entre empleados, BS Carpooling.

### CONSUMO DE AGUA

|  | unidad  | 2012    | 2011    | 2010    |
|--|---------|---------|---------|---------|
| Consumo de agua en España              | euros   | 495.446 | 424.881 | 379.350 |
| Consumo de agua en España              | $m^3$   | 328.110 | 281.378 | 251.225 |
| Consumo de agua en España por empleado | euros/e | 51,37   | 42,76   | 42,15   |

El agua consumida por el grupo proviene de la red de suministro. No existe ningún tipo de captación de agua. Se han realizado estimaciones del volumen del agua consumida en función del coste del agua en España (2010; Instituto Nacional de Estadística). Los datos de 2012 incluyen Banco CAM a partir del 8 de diciembre.

### CONSUMO DE PAPEL

|  | unidad    | 2012 | 2011 | 2010 |
|--|-----------|------|------|------|
| Consumo papel en España                        | toneladas | 566  | 526  | 526  |
| Consumo de papel en España por empleado        | kg/e      | 59   | 53   | 58   |
| Consumo de papel reciclado en España           | %         | 19%  | 19%  | 24%  |
| Uso de papel reciclado en centros corporativos | %         | 84%  | 78%  | 84%  |

Todos los datos se refieren al consumo de papel DIN A4. Los datos de 2012 incluyen Banco CAM a partir del 8 de diciembre.

- Difusión de buenas prácticas ambientales en la revista para empleados del grupo.

- Mecanismos de control en la gestión de los residuos de las oficinas en proceso de cierre.

- 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.

| RESIDUOS   | unidad    | 2012  | 2011 | 2010 |
|--|-----------|-------|------|------|
| Residuo de papel y cartón en España              | toneladas | 672   | 768  | 745  |
| Residuo de papel y cartón en España por empleado | kg/e      | 69,72 | 77,3 | 82,8 |
| Residuo de tóner en España                       | toneladas | 14    | 19   | 18   |
| Residuo de tóner en España por empleado          | unidades  | 1,1   | 1.5  | 1.2  |

Todos los datos son a nivel de España y los ratios por empleado se han calculado sobre la plantilla nacional a fecha de cierre del año.

Los datos de 2012 incluyen Banco CAM a partir del 8 de diciembre.

Para los residuos de tóner se han estimado los datos correspondientes al tercer trimestre.

**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**

- Todos los centros corporativos disponen de recogida selectiva de residuos (papel, envases, materia orgánica, tóners usados, residuos tecnológicos y pilas).
- 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.
- Colaboración permanente con la campaña “Dona tu móvil” haciendo difusión a todos los empleados que quieran donar su móvil particular. Impulsada por la Fundación Entreculturas y Cruz Roja, la campaña facilita la recogida de los móviles usados y los ingresos generados se destinan a proyectos de acción social.

# “Oficina sin papeles”

## Una nueva cultura de trabajo

Toda la red de oficinas del grupo Banco Sabadell dispone de tabletas digitalizadoras que permiten capturar la firma del cliente de manera digital 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. En 2012 se han realizado más de 20 millones de transacciones a través de las tabletas digitalizadoras.

En el futuro está previsto adaptar más transacciones a estos dispositivos y eliminar el papel de manera progresiva. En 2012, aproximadamente 65.000 cajas con documentación de clientes se han incorporado al archivo físico del grupo y se guardarán 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 30,3% del residuo de papel generado por el grupo.

Desde principios del año 2012 está operativo el Centro de Servicios Documentales donde se digitaliza toda la documentación que se genera en la red de oficinas. La documentación digitalizada durante el año 2012 asciende a más de 80.000.000 de páginas, consultables sin necesidad de acudir al documento físico.

**20  
millones**

En 2012, el uso de las tabletas digitalizadoras ha permitido la eliminación de más de 20 millones de papeles preimpresos

# Sensibilización ambiental

Durante el ejercicio se han desarrollado 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.

162

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. Adicionalmente, en la **guía virtual “Conéctate al medio ambiente”** los empleados pueden encontrar información ágil sobre su huella ecológica corporativa, el consumo de recursos o la gestión de residuos en la oficina y el centro corporativo.

En cada edición impresa de la **revista para empleados**, 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 CO<sub>2</sub>.

Banco Sabadell 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

BANCO SABADELL HACE PARTÍCIPES A TODOS SUS PROVEEDORES DE LA POLÍTICA AMBIENTAL DEL GRUPO

163

# 200.000 ecobolsas

Se han repartido cerca de **200.000** ecobolsas para promover la sostenibilidad y destacar el compromiso del grupo

organización facilita una formación presencial sobre el SGA y la norma ISO 14001 al personal externo asignado.

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 200.000 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.



**Mireia Fontanals**  
Gerent de Banca Personal de l'oficina 900 de Banc Sabadell

**Maria Pérez**  
Cal Prat. Mercat Central de Sabadell i clienta de Banc Sabadell

**Som Sabadell**  
Vine a qualsevol de les nostres oficines de la ciutat de Sabadell i et regalarem aquesta ecobossa de disseny exclusiu.

Promoció valida fins al 30/06/2010. En Banc Sabadell úsala per adquirir una ecobossa de disseny exclusiu.



# 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.

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 de 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](#).

**10 PROVEEDORES**  
ADHERIDOS AL PACTO  
MUNDIAL

**18 PROVEEDORES**  
CONSIDERADOS  
CENTROS  
ESPECIALES DE  
EMPLEO

**68 PROVEEDORES**  
SIGNIFICATIVOS CON  
UN IMPORTE TOTAL  
ADJUDICADO DE **66**  
**MILLONES DE EUROS**

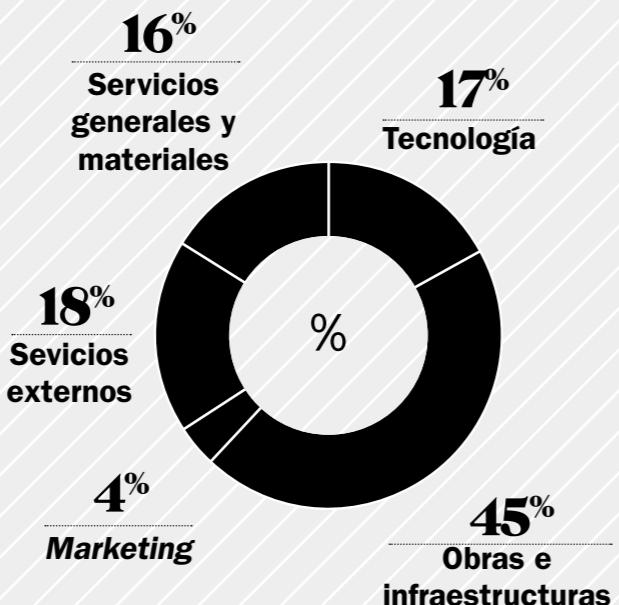
**268 PROVEEDORES**  
EN TOTAL CON IMPORTE  
ADJUDICADO DE **72**  
**MILLONES DE EUROS**

170

### 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.

**Distribución de  
proveedores  
por categoría  
de adjudicación**



### 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 empleo.

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.

Se realiza un estudio de la solvencia económica de los posibles proveedores críticos adjudicados.

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.

**84%** DEL PAPEL  
UTILIZADO EN  
LOS CENTROS  
CORPORATIVOS ES  
PAPEL RECICLADO

**100%** DEL PAPEL  
BLANCO TIENE  
CERTIFICACIÓN FSC  
O PEFC

171

LOS PROVEEDORES  
SIGNIFICATIVOS SON  
AQUELLOS CUYA  
FACTURACIÓN ES  
SUPERIOR A LOS 150.000  
EUROS/AÑO O BIEN  
SON CRÍTICOS POR SUS  
CARACTERÍSTICAS

**56%**  
de  
proveedores  
evaluados con ISO 9001

**40%**  
de los  
proveedores  
evaluados con ISO  
14001/EMAS

## 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, incidencias, quejas y reclamaciones

Ponderación de factores que aportan valor:

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

## 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 **2012**, se han lanzado **100 encuestas** de satisfacción a una muestra representativa de proveedores:

**60%**  
de respuesta  
de los cien  
encuestados

**95%**  
de los  
proveedores  
están  
satisfechos o  
muy satisfechos

# Alianzas estratégicas

## Mutua confianza y cooperación



Banco Sabadell mantiene una relación estratégica con sus dos principales proveedores tecnológicos, HP e IBM basada en una mutua confianza y cooperación que contribuye a la generación de valor añadido.

Banco Sabadell participa con sus partners en foros donde se identifican oportunidades de mejora tecnológicas que permite a ambos socios maximizar su capacidad tecnológica y de innovación y que se traducen en el desarrollo de soluciones innovadoras en el sector bancario.

### **LAS ALIANZAS ESTRATÉGICAS PERMITEN MAXIMIZAR LA CAPACIDAD TECNOLÓGICA Y DE INNOVACIÓN**

Por ejemplo, la actual plataforma de escritorio virtualizado que atiende a las más de 2.000 oficinas de Banco Sabadell es una referencia mundial para HP. La plataforma ha permitido al banco realizar un importante ahorro energético además de resolver las recientes operaciones de integración con mayor facilidad y a mejor coste en relación a lo que hubieran permitido aproximaciones más tradicionales.



# Acción social y cultural

**Inversión en la sociedad**

**Fundación Banco Sabadell**

**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.

178

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.

BANCO SABADELL  
REALIZA SUS ACCIONES  
EN POLÍTICA DE ACCIÓN  
SOCIAL A TRAVÉS  
DE LA FUNDACIÓN  
BANCO SABADELL,  
LA FUNDACIÓN  
BANCO HERRERO  
Y LA COMISIÓN DE  
PATROCINIOS DE BANCO  
SABADELL

179

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 2012, el valor de la inversión en acción social y cultural de Banco Sabadell y sus fundaciones ha sido de **3.841.821,43 euros**. El grupo contabiliza y reporta inversión en acción social siguiendo los diferentes modelos reconocidos a nivel mundial (LBG, SAM, etc.).

### TIPO DE CONTRIBUCIÓN

|  |       |
|--|-------|
| <b>Monetaria</b><br>Valor de la contribución en dinero           | 99,5% |
| <b>Tiempo</b><br>Valor de la contribución en tiempo de empleados | 0,5%  |

### MOTIVACIÓN DE LA INVERSIÓN

|   |     |
|---|-----|
| <b>Inversión social</b><br>Compromiso estratégico a largo plazo en colaboraciones con la comunidad  | 59% |
| <b>Aportaciones puntuales</b><br>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%  |
| <b>Iniciativas alineadas con el negocio</b><br>Aquellas iniciativas de interés social dirigidas a impulsar directamente el negocio de la empresa                                      | 37% |

### Áreas de actuación

**3.841.821 euros de inversión en acción social y cultural**



<sup>1</sup> Incluye los gastos generales de la Fundación Banco Sabadell y de la Fundación Banco Herrero

# Fundación Banco Sabadell

Constituida como fundación privada en el año 1994, en virtud del acuerdo del Consejo de Administración de Banco Sabadell, con el objetivo de estimular y difundir la cultura y el talento. Entre las actividades más relevantes destacan los premios y patrocinios destinados a potenciar y reconocer la excelencia y la capacidad de innovar 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.

El Dr. Ben Lehner, de tan solo 33 años, y biólogo del Centro de Regulación Genómica de Barcelona, ha sido el ganador de la [séptima edición](#) del premio, por su “brillante y original contribución a la comprensión y predicción de cómo las mutaciones genéticas conducen a cambios fenotípicos y a la manifestación de enfermedades”, según el veredicto del jurado.

## Iniciativas

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

### 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 2012 se ha distinguido al proyecto MyVoicer, un lector de textos portátil para invidentes.

### Concurso Internacional Maria Canals

Con S.M. la Reina Sofía como presidenta de honor, desde 1954 el

concurso ha organizado más de 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.

### Colaboración Kits de apoyo social de Cruz Roja Catalunya

Fundación Banco Sabadell apoya esta iniciativa, en la que se reparten kits de apoyo social con alimentos y otros productos de uso cotidiano para ayudar a paliar los efectos de la crisis en la población más vulnerable.

# 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](#).

184

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 [undécima edición](#), el galardón ha recaído en Emilio J. Castilla licenciado en Economía por la Universidad de Barcelona y doctor en Sociología por la Universidad de Stanford. Destacan sus estudios sobre la organización en empresas incorporando el análisis de las redes sociales, las carreras profesionales y la discriminación en la evaluación del mérito en las organizaciones. Su investigación se centra en el estudio de los aspectos organizativos del trabajo y el empleo, examinando los sistemas de evaluación y recompensa y el papel de los empresarios.

## Premio FBH

En su undécima edición, el galardón ha recaído en Emilio J. Castilla por su trayectoria de investigación sobre los aspectos organizativos del trabajo y el empleo

## Campus de Excelencia Internacional

La Fundación Banco Herrero es una de las entidades agregadas 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.

185

# Información Adicional

---

**Proceso de elaboración  
de la memoria de RSC**

---

**Indicadores GRI  
G3.1-Suplemento financiero**

---

**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 2012. 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 2012.

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.

#### 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 2012 y el suplemento para el sector financiero de 2008. El informe de verificación se publica en la web corporativa.

# Fiabilidad

## Revisión y auditoría

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 2012 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 riegos laborales (PRL) de Banco Sabadell ha sido auditado conforme a los requisitos legales en el ejercicio de 2012. 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 seis sedes corporativas certificadas ha sido auditado en 2013 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.

Información sobre el perfil según la G3.1

| CONTENIDOS BÁSICOS  | Nivel de aplicación de la memoria | C   | C+                                 | B  | B+                                 | A  | A+                                 |
|---|-----------------------------------|---|------------------------------------|--|------------------------------------|--|------------------------------------|
|   |                                   |   |                                    |  |                                    |  |                                    |
| Información sobre el perfil según la G3   | PRODUCTO                          | Informe sobre:<br>1.1<br>2.1 - 2.10<br>3.1 - 3.8,<br>3.10 - 3.12<br>4.1 - 4.4,<br>4.14 - 4.15                               |                                    | Informa sobre cada criterio enumerado en el nivel C además de:<br>1.2<br>3.9 - 3.13<br>4.5 - 4.13,<br>4.16 - 4.17  |                                    | Los mismos requisitos que para el nivel B.   |                                    |
| Información sobre el Enfoque de Gestión según la G3   | PRODUCTO                          | 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* y indicadores de desempeño de los suplementos sectoriales | PRODUCTO                          | Informa sobre un mínimo de 10 indicadores de Desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental. | Verificación externa de la Memoria | 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. | Verificación externa de la Memoria | 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

196

**Nomenclatura:****IA:** Informe anual 2012**IGC:** Informe de Gobierno Corporativo 2012

197

**Perfil****1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS**

| Índice     | Página | Descripción   | Verificación |
|------------|--------|---|--------------|
| <b>1.1</b> | 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. | ✓            |
| <b>1.2</b> | 19-21  | Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.   | ✓            |

**2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN**

| Índice      | Página | Descripción  | Verificación |
|-------------|--------|--|--------------|
| <b>2.1</b>  | 2      | Nombre de la organización.   | ✓            |
| <b>2.2</b>  | 64-65  | Principales marcas, productos y/o servicios.   | ✓            |
| <b>2.3</b>  | 63     | Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos ( <i>joint ventures</i> ).  | ✓            |
| <b>2.4</b>  | 232    | Localización de la sede principal de la organización.  | ✓            |
| <b>2.5</b>  | 64-67  | 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. | ✓            |
| <b>2.6</b>  | 52     | Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.   | ✓            |
| <b>2.7</b>  | 64-67  | Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).  | ✓            |
| <b>2.8</b>  | 219    | Dimensiones de la organización informante.   | ✓            |
| <b>2.9</b>  | 61-63  | Cambios significativos durante el período cubierto por la Memoria en el tamaño, la estructura y la propiedad de la organización.   | ✓            |
| <b>2.10</b> | 22-25  | Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.   | ✓            |

## Información Adicional

### 3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA

| Índice                                   | Página                       | Descripción  | Verificación |
|--|------------------------------|--|--------------|
| <b>Perfil de la memoria</b>              |                              |  |              |
| <b>3.1</b>                               | 189                          | Período cubierto por la información contenida en la Memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario).   | ✓            |
| <b>3.2</b>                               | 189                          | Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).   | ✓            |
| <b>3.3</b>                               | 189                          | Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).   | ✓            |
| <b>3.4</b>                               | 189                          | Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.   | ✓            |
| <b>Alcance y cobertura de la memoria</b> |                              |  |              |
| <b>3.5</b>                               | 189-190                      | Proceso de definición del contenido de la memoria.   | ✓            |
| <b>3.6</b>                               | 190                          | Cobertura de la memoria (p. ej.: países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).   | ✓            |
| <b>3.7</b>                               | 190                          | Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.   | ✓            |
| <b>3.8</b>                               | 190                          | 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.                 | ✓            |
| <b>3.9</b>                               | 191-192                      | 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.   | ✓            |
| <b>3.10</b>                              | 92-95; 101-103; 157; 180-181 | 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). | ✓            |
| <b>3.11</b>                              | (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

|                     |         |   |   |
|---------------------|---------|---|---|
| <b>3.12</b>         | 196-216 | Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.   | ✓ |
| <b>Verificación</b> |         |   |   |
| <b>3.13</b>         | 192     | 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. | ✓ |

## Información Adicional

### 4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

| Índice          | Página                              | Descripción   | Verificación |
|-----------------|-------------------------------------|---|--------------|
| <b>Gobierno</b> |                                     |   |              |
| 4.1             | 51; IGC p10-12; IGC p16; IGC p34-38 | 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 p10; IGC p23                    | 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             | 55; 129                             | 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             | 47; 53-54; 137-138                  | Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.   | ✓            |
| 4.5             | IA p120-128; IGC 16-18              | 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             | 47                                  | Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.   | ✓            |
| 4.7             | 55                                  | 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             | 19; 45-46                           | 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   | 45-47; IGC p15-16; IGC p46-47 | 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  | 55                            | Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.   | ✓ |
| <b>Compromisos con iniciativas externas</b>   |                               |   |   |
| 4.11  | IGC p41-47                    | Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.   | ✓ |
| 4.12  | 22-25                         | Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.  | ✓ |
| 4.13  | 22-25                         | Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoya.   | ✓ |
| <b>Participación de los grupos de interés</b> |                               |   |   |
| 4.14  | 19                            | Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.  | ✓ |
| 4.15  | 18-19                         | Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.   | ✓ |
| 4.16  | 26-31                         | 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  | 26-31                         | 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

| Índice                               | Página                                    | Descripción  | Verificación |
|--------------------------------------|---|--|--------------|
| <b>Aspecto: cartera de productos</b> |   |  |              |
| P                                    | <b>FS1</b><br>74-87;<br>148-151           | Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio.  | ✓            |
| <b>Aspecto: cartera de Producto</b>  |   |  |              |
| P                                    | <b>FS2</b><br>35-37;<br>83-86;<br>148-149 | Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y ambientales en las líneas de negocio.   | ✓            |
| P                                    | <b>FS3</b><br>36                          | Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y ambientales incluidos en contratos y transacciones.                   | ✓            |
| P                                    | <b>FS4</b><br>36; 163-<br>164             | 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                                    | <b>FS5</b><br>146-151                     | Interacciones con clientes/ sociedades participadas/ socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.                         | ✓            |
| P                                    | <b>FS6</b><br>IA p57-<br>58; IA<br>p247   | Porcentaje de la cartera para líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/ pymes/grandes) y sector de actividad.                                 | ✓            |
| P                                    | <b>FS7</b><br>79-81;<br>83-87;<br>148-149 | Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.        | ✓            |
| P                                    | <b>FS8</b><br>79-81;<br>83-87;<br>148-151 | Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio desglosado según su propósito. | ✓            |

### INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS ESPECÍFICOS PARA EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS

|                                       |                                  |                   |  |
|---------------------------------------|----------------------------------|-------------------|--|
| <b>Aspecto: auditoría</b>             | 193                              | 193               | ✓  |
| P                                     | <b>FS9</b>                       | 193               | Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar la implementación de las políticas ambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.   |
| <b>Aspecto: activismo Accionarial</b> |                                  |                   |  |
| P                                     | <b>FS10</b><br>84-87;<br>146-147 | 84-87;<br>146-147 | 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                                     | <b>FS11</b><br>83-87             | 83-87             | Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.  |
| P                                     | <b>FS12</b><br>83-87             | 83-87             | Políticas de voto (en asuntos medioambientales o sociales) en participaciones sobre las cuales la organización tiene derecho o recomendación de voto.            |

## Información Adicional

### Dimensión económica

#### INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO

| Índice  | Página     | Descripción   | Verificación |
|---|------------|---|--------------|
| <b>Aspecto: desempeño económico</b>           |            |   |              |
| P <b>EC1</b>                                  | 219        | 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. | ✓            |
| <b>Aspecto: presencia en el mercado</b>       |            |   |              |
| A <b>EC5</b>                                  | 120-121    | Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.   | ✓            |
| P <b>EC6</b>                                  | 170        | Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.   | ✓            |
| P <b>EC7</b>                                  | 112-113    | Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas   | ✓            |
| <b>Aspecto impactos económicos indirectos</b> |            |   |              |
| P <b>EC8</b>                                  | 79-80; 146 | 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 <b>EC9</b>                                  | 219        | Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.   | ✓            |

### Dimensión ambiental

#### INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL

| Índice                     | Página  | Descripción   | Verificación |
|----------------------------|---------|---|--------------|
| <b>Aspecto: materiales</b> |         |   |              |
| P <b>EN1</b>               | 159-160 | Materiales utilizados por peso y volumen.   | ✓            |
| P <b>EN2</b>               | 159-160 | Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.   | ✓            |
| <b>Aspecto: energía</b>    |         |   |              |
| P <b>EN3</b>               | 157     | Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.  | ✓            |
| P <b>EN4</b>               | 229     | Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.  | ✓            |
| A <b>EN5</b>               | 156-157 | Ahorro de energía debido a la conservación y a las mejoras en la eficiencia.  | ✓            |
| A <b>EN6</b>               | 156-157 | 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 <b>EN7</b>               | 156-159 | Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.   | ✓            |
| <b>Aspecto: agua</b>       |         |   |              |
| P <b>EN8</b>               | 159     | Captación total de agua por fuentes.  | ✓            |
| A <b>EN9</b>               | 159     | Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.   | ✓            |
| A <b>EN10</b>              | 159     | Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.   | ✓            |

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

## Información Adicional

| Aspecto: biodiversidad                  |                     |   | 206      |
|---|---------------------|---|----------|
| P                                       | <b>EN11</b> (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 ajenas a áreas protegidas.            | ✓        |
| P                                       | <b>EN12</b> (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 ajenas a las áreas protegidas. | ✓        |
| A                                       | <b>EN13</b> (4)     | Hábitats protegidos o restaurados.  | ✓        |
| A                                       | <b>EN14</b> (4)     | Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.   | ✓        |
| A                                       | <b>EN15</b> (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.  | ✓        |
| Aspecto: emisiones, vertidos y residuos |                     |   | 157, 207 |
| P                                       | <b>EN16</b> 157     | Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.  | ✓        |
| P                                       | <b>EN17</b> 227     | Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.   | ✓        |
| A                                       | <b>EN18</b> 156-159 | Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.   | ✓        |
| P                                       | <b>EN19</b> 157     | Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.  | ✓        |
| P                                       | <b>EN20</b> (5)     | NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.  | ✓        |

- (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.

|   |                 |   |   |
|---|-----------------|---|---|
| P | <b>EN21</b> 159 | Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.   | ✓ |
| P | <b>EN22</b> 160 | Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.   | ✓ |
| P | <b>EN23</b> (6) | Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.   | ✓ |
| A | <b>EN24</b> (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 | <b>EN25</b> 158 | 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.             | ✓ |

- (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.

## Información Adicional

| Aspecto: productos y servicios  |             |         | 156-161  |
|---------------------------------|-------------|---------|--|
| P                               | <b>EN26</b> | 156-161 | Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.   |
| P                               | <b>EN27</b> | (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 |             |         | 208  |
| P                               | <b>EN28</b> | (9)     | Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.   |
| Aspecto: transporte             |             |         | 229  |
| A                               | <b>EN29</b> | 229     | 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                |             |         | 208  |
| A                               | <b>EN30</b> | (10)    | Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.   |

(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 2012..

(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                            |             |             | 109-113  |
| P  | <b>LA1</b>  | 109-113     | Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.  |
| P  | <b>LA2</b>  | 124         | Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.   |
| A  | <b>LA3</b>  | 131         | 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  | <b>LA15</b> | 128-131     | Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.   |
| Aspecto: relaciones empresa / trabajadores |             |             | 123-125  |
| P  | <b>LA4</b>  | 123         | Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.   |
| P  | <b>LA5</b>  | 123         | 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   |             |             | 132-135  |
| A  | <b>LA6</b>  | 133         | 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  | <b>LA7</b>  | 134         | Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.  |
| P  | <b>LA8</b>  | 134-135     | 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  | <b>LA9</b>  | 133         | Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.  |

## Información Adicional

| Aspecto: formación y educación                           |             |         | 116-119   |
|--|-------------|---------|---|
| P  | <b>LA10</b> | 119     | Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado.  |
| A  | <b>LA11</b> | 114-115 | 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  | <b>LA12</b> | 115-116 | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo.   |
| Aspecto: diversidad e igualdad de oportunidades          |             |         | 129   |
| P  | <b>LA13</b> | 129     | 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 |             |         | 121   |
| P  | <b>LA14</b> | 121     | Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.  |

210

## Derechos humanos

### INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS

| Índice   | Página     | Descripción | Verificación  |
|--|------------|-------------|---|
| Aspecto: prácticas de inversión y abastecimiento       |            |             | 83-87, 169-172  |
| P  | <b>HR1</b> | 83-87       | 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  | <b>HR2</b> | 169-172     | Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.  |
| A  | <b>HR3</b> | 44-47       | 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                             |            |             | 211   |
| P  | <b>HR4</b> | (11)        | Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.   |
| Aspecto: libertad de asociación y convenios colectivos |            |             | 169-172   |
| P  | <b>HR5</b> | 169-172     | 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. |
| Aspecto: explotación infantil                          |            |             | 169-172   |
| P  | <b>HR6</b> | 169-172     | Operadores y proveedores significativos que llevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.   |

(11) No se ha producido ningún incidente de discriminación

211

## Información Adicional

| Aspecto: trabajos forzados         |             |         | 169-172  |
|------------------------------------|-------------|---------|--|
| P                                  | <b>HR7</b>  | 169-172 | 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    |             |         | 169-172  |
| A                                  | <b>HR8</b>  | 169-172 | 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 |             |         | 169-172  |
| A                                  | <b>HR9</b>  | (12)    | Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas   |
| Aspecto: evaluación                |             |         | 34-43  |
| P                                  | <b>HR10</b> | 34-43   | Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos   |
| Aspecto: medidas correctivas       |             |         | 212  |
| P                                  | <b>HR11</b> | (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 |             |                | 149   |
| P                            | <b>S01</b>  | 26-31; 148-149 | Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.        |
| P                            | <b>S09</b>  | 148-149        | Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.   |
| P                            | <b>S010</b> | 148-149        | Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales. |
| P                            | <b>FS13</b> | 88-89; 96-97   | Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.   |
| P                            | <b>FS14</b> | 72-81          | Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.   |
| Aspecto: corrupción          |             |                | 40-43   |
| P                            | <b>S02</b>  | 40-43          | Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.                                |
| P                            | <b>S03</b>  | 41             | Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.   |
| P                            | <b>S04</b>  | (13)           | Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.  |
| Aspecto: política pública    |             |                | 214   |
| P                            | <b>S05</b>  | (14)           | Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying.                                   |
| A                            | <b>S06</b>  | (15)           | Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.                         |

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

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.

## Información Adicional

|   |            |   |
|---|------------|---|
| <b>Aspecto: comportamiento de competencia desleal</b> |            |   |
| A   | <b>S07</b> | (16) Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.                           |
|   |            | 214   |
| <b>Aspecto: cumplimiento normativo</b>                |            |   |
| P   | <b>S08</b> | (17) Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones. |
|   |            | 214   |

214

## Responsabilidad sobre productos

### INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

| Índice  | Página      | Descripción   | Verificación |
|---|-------------|---|--------------|
| <b>Aspecto: salud y seguridad del cliente</b>       |             |   |              |
| P   | <b>PR1</b>  | 37-47 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. | ✓            |
| <b>Aspecto: etiquetado de productos y servicios</b> |             |   |              |
| P   | <b>PR3</b>  | 87 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   | <b>PR4</b>  | (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.   | ✓            |
| A   | <b>PR5</b>  | 91-95 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.  | ✓            |
| P   | <b>FS15</b> | 37-46-87 Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.  | ✓            |
| P   | <b>FS16</b> | 73-78 Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.  | ✓            |

215

16) No se han producido prácticas monopolísticas o contra la libre competencia durante el período reportado.

17) Banco CAM ha sido sancionado puntualmente en dos ocasiones en 2012 por un importe total de 70.000 euros.

(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 23.000 euros.

## Información Adicional

| <b>Aspecto: comunicaciones de marketing</b> |            |         | <b>46</b>  |
|---|------------|---------|--|
| P   | <b>PR6</b> | 45-46   | 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   | <b>PR7</b> | 214-215 | 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. |
| <b>Aspecto: privacidad del cliente</b>      |            |         | <b>101-104</b>   |
| A   | <b>PR8</b> | 101-103 | Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.  |
| <b>Aspecto: cumplimiento normativo</b>      |            |         | <b>215-216</b>   |
| P   | <b>PR9</b> | 214-215 | 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

218

219

Salvo expresa mención, los indicadores se han calculado a fecha de cierre de cada ejercicio y los datos presentados para 2012 incluyen Banco CAM desde la fecha de su adquisición (01.06.2012).

## INDICADORES CLAVE

|   |                | 2012                     | 2011      | 2010      |
|---|----------------|--------------------------|-----------|-----------|
| <b>Valor económico directo creado</b>   |                |                          |           |           |
| Ventas netas más ingresos procedentes de inversiones financieras y venta de activos (incluye margen bruto más plusvalías por ventas de activos) | miles de euros | 2.973.853                | 2.512.394 | 2.627.450 |
| <b>Valor económico directo distribuido</b>  |                |                          |           |           |
| Pagos a proveedores   | miles de euros | 441.867                  | 340.529   | 302.063   |
| Gastos de personal (incluye contribuciones sociales)  | miles de euros | 996.546                  | 742.600   | 679.721   |
| Valor económico retenido  | miles de euros | 324.843                  | -13.556   | 135.690   |
| Impuestos sociedades y tributos   | miles de euros | 3.842 <sup>(1)</sup>     | 3.325     | 2.778     |
| Inversiones en la comunidad   | miles de euros |                          |           |           |
| <b>Valor económico retenido</b>   |                |                          |           |           |
| Valor económico generado menos valor económico distribuido  | miles de euros | 1.206.755                | 1.439.496 | 1.507.198 |
| <b>Otros datos relevantes</b>   |                |                          |           |           |
| Accionistas   | número         | 236.774                  | 127.310   | 126.263   |
| Oficinas  | número         | 1.898                    | 1.382     | 1.467     |
| Total empleados y empleadas grupo   | número         | 15.596                   | 10.675    | 10.777    |
| Proveedores significativos  | número         | 68                       | 56        | 64        |
| Total proveedores   | número         | 268                      | 280       | 234       |
| Número centros certificados bajo la ISO 14001   | número         | 6                        | 5         | 5         |
| Porcentaje de empleados que trabajan en centros certificados  | %              | 16%                      | 15%       | 15%       |
| Inversión en patrocinio y mecenazgo   | euros          | 3.841.821 <sup>(1)</sup> | 3.324.704 | 2.777.624 |

(1) No incluye Banco CAM

## Información Adicional

### INDICADORES ECONÓMICOS

|  |                | 2012        | 2011        | 2010       |
|--|----------------|-------------|-------------|------------|
| <b>Magnitudes</b>  |                |             |             |            |
| Activos totales  | miles de euros | 161.547.085 | 100.437.380 | 97.099.209 |
| Inversión crediticia bruta de clientes sin adquisición temporal de activos | miles de euros | 115.392.391 | 73.635.342  | 73.057.928 |
| <b>Resultados</b>  |                |             |             |            |
| Margen de intereses  | miles de euros | 1.867.988   | 1.537.263   | 1.459.116  |
| Margen bruto   | miles de euros | 2.958.446   | 2.506.722   | 2.331.339  |
| Margen antes de dotaciones   | miles de euros | 1.289.896   | 1.230.710   | 1.136.304  |
| Resultado atribuido al grupo   | miles de euros | 81.891      | 231.902     | 380.040    |
| <b>Ratios</b>  |                |             |             |            |
| <b>RENTABILIDAD Y EFICIENCIA</b>   |                |             |             |            |
| ROA (beneficio neto sobre activos totales medios)                          | %              | 0,07        | 0,24        | 0,44       |
| ROE (beneficio atribuido al grupo sobre recursos propios medios)           | %              | 1,01        | 3,82        | 7,32       |
| Eficiencia (gastos generales de administración sobre margen bruto)         | %              | 51,10       | 47,32       | 46,20      |
| <b>RATIO DE CAPITAL (NORMATIVA BIS)</b>                                    |                |             |             |            |
| Core Capital   | %              | 10,42       | 9,01        | 8,20       |
| TIER I   | %              | 10,42       | 9,94        | 9,36       |
| <b>GESTIÓN DEL RIESGO</b>  |                |             |             |            |
| Ratio de morosidad   | %              | 9,33        | 5,95        | 5,01       |
| Ratio de cobertura global  | %              | 13,88       | 4,54        | 4,20       |

### INDICADORES DE GOBIERNO CORPORATIVO

|   |                    | 2012          | 2011          | 2010          |
|---|--------------------|---------------|---------------|---------------|
| Acciones  | número             | 2.959.555.017 | 1.391.048.717 | 1.263.630.834 |
| Accionistas   | número             | 236.774       | 127.310       | 126.263       |
| Accionistas privados  | %                  | 70,8%         | 56,2%         | 62,10%        |
| Inversores institucionales  | %                  | 29,2%         | 43,8%         | 37,90%        |
| Capital representado en la Junta General Ordinaria, en total  | %                  | 65,84%        | 72,73%        | 67,29%        |
| <b>INDICADORES DE CLIENTES</b>  |                    |               |               |               |
|   |                    | 2012          | 2011          | 2010          |
| <b>Accesibilidad</b>  |                    |               |               |               |
| Oficinas  | número             | 1.898         | 1.382         | 1.467         |
| Cajeros automáticos   | número             | 3.178         | 1.612         | 1.703         |
| Clientes que utilizan activamente la banca a distancia <sup>(2)</sup>                                   | %                  | 49%           | 49%           | 50%           |
| Clientes que usan la aplicación BS Móvil  | %                  | 27,4%         | 18,9%         | -             |
| <b>Satisfacción de clientes <sup>(3)</sup></b>  |                    |               |               |               |
| Satisfacción global de los clientes con Banco Sabadell  | escala del 1 al 7  | 5,87          | 5,91          | 5,94          |
| Satisfacción global de los clientes con la oficina de Banco Sabadell                                    | escala del 1 al 7  | 6,01          | 6,04          | 6,04          |
| Satisfacción global de los clientes con el gestor Banco Sabadell  | escala del 1 al 7  | 5,83          | 5,90          | 5,88          |
| Satisfacción del cliente particular de Banco Sabadell en el estudio de comportamiento financiero INMARK | escala del 0 al 10 | 7,71          | 7,92          | 7,92          |
| Satisfacción global de mercado del cliente particular en el estudio de comportamiento financiero INMARK | escala del 0 al 10 | 7,28          | 7,62          | 7,76          |
| Satisfacción del cliente empresa de Banco Sabadell en el estudio de comportamiento financiero INMARK    | escala del 0 al 10 | 7,57          | 7,73          | 8,35          |
| Satisfacción global del cliente empresa en el estudio de comportamiento financiero INMARK               | escala del 0 al 10 | 7,52          | 7,66          | 8,16          |

220

221

## Información Adicional

|  |                    | 2012   | 2011   | 2010   |
|--|--------------------|--------|--------|--------|
| <b>Calidad del servicio <sup>(3)</sup></b>   |                    |        |        |        |
| Valoración global de la calidad en la red de oficinas (Mystery Shopper)                        | escala del 1 al 7  | 5,80   | 5,85   | 5,99   |
| Valoración global de la calidad en la red de oficinas (auditorías telefónicas)                 | escala del 1 al 7  | 6,52   | 6,58   | 6,57   |
| Valoración de Banco Sabadell en el ranking de calidad objetiva en redes comerciales bancarias  | escala del 0 al 10 | 6,90   | 7,24   | 7,41   |
| Valoración global del mercado en el ranking de calidad objetiva en redes comerciales bancarias | escala del 0 al 10 | 6,01   | 6,06   | 6,11   |
| <b>Servicio de atención al cliente <sup>(4)</sup></b>  |                    |        |        |        |
| Quejas y reclamaciones gestionadas   | número             | 4.435  | 3.660  | 3.184  |
| Distribución de las reclamaciones gestionadas frente a las quejas                              | %                  | 60%    | 46%    | 50%    |
| Resoluciones del SAC y del defensor del cliente a favor del cliente                            | %                  | 22%    | 21%    | 23%    |
| Resoluciones del SAC y del defensor del cliente parcialmente favorable al cliente              | %                  | 7%     | 9%     | 10%    |
| Resoluciones del SAC y del defensor del cliente mediante acuerdo con el cliente                | %                  | 4%     | 4%     | 3%     |
| Resoluciones del SAC y del defensor del cliente a favor de Banco Sabadell                      | %                  | 67%    | 66%    | 64%    |
| Tiempos medios de respuesta para asuntos de complejidad baja                                   | número de días     | 2,62   | 2,37   | 5,98   |
| Tiempos medios de respuesta para asuntos de complejidad media                                  | número de días     | 8,02   | 11,51  | 10,54  |
| Tiempos medios de respuesta para asuntos de complejidad alta                                   | número de días     | 31,52  | 23,68  | 34,12  |
| <b>Productos y servicios responsables</b>  |                    |        |        |        |
| <b>URQUIJO COOPERACIÓN SICAV</b>   |                    |        |        |        |
| Comisión cedida a ONG sobre comisión de gestión  | %                  | 0,6%   | 0,6%   | 0,6%   |
| Comisión cedida a ONG  | euros              | 56.984 | 63.241 | 56.004 |
| Patrimonio de la SICAV   | miles de euros     | 5.660  | 9.320  | 10.021 |
| Partícipes de la SICAV   | número             | 154    | 166    | 174    |

|  | 2012           | 2011     | 2010     |
|--|----------------|----------|----------|
| <b>SABADELL BS INVERSIÓN ÉTICA Y SOLIDARIA, FI</b> |                |          |          |
| Comisión cedida a ONG sobre comisión de gestión    | %              | 0,35%    | 0,35%    |
| Comisión cedida a ONG                              | euros          | 17.731   | 22.544   |
| Patrimonio del fondo                               | miles de euros | 3.818,63 | 5.175,54 |
| Partícipes del fondo                               | número         | 124      | 152      |
| <b>PLAN DE PENSIONES ÉTICO Y SOLIDARIO</b>         |                |          |          |
| Comisión cedida a ONG sobre la comisión de gestión | %              | 0,50%    | 0,50%    |
| Comisión cedida a ONG                              | euros          | 13.981   | 17.218   |
| Patrimonio del plan de pensiones                   | miles de euros | 4.534,00 | 4.428,69 |
| Partícipes del plan de pensiones                   | número         | 430      | 462      |
| <b>BS AHORRO FUTURO</b>                            |                |          |          |
| Comisión cedida a ONG sobre el beneficio           | %              | 0,70%    | 0,70%    |
| Patrimonio del seguro de ahorro                    | miles de euros | 5.826    | 4.382    |
| Número de seguros                                  | número         | 1.885    | 1.900    |

(2) Entendiendo por cliente activo aquel que realiza un mínimo de una operación por trimestre

(3) No incluye Banco CAM

(4) Los datos incluyen Banco CAM a partir del 08.08.12

## Información Adicional

### INDICADORES DE PLANTILLA

|  |        | 2012   | 2011   | 2010  |
|--|--------|--------|--------|-------|
| <b>Perfil de la plantilla</b>  |        |        |        |       |
| Plantilla del grupo a fecha de cierre  | número | 15.596 | 10.675 | 9.624 |
| Plantilla media equivalente <sup>(5)</sup>   | número | 13.933 | 10.670 | 9.743 |
| Plantilla nacional a fecha de cierre   | número | 14.866 | 9.937  | 9.000 |
| Plantilla internacional a fecha de cierre  | número | 730    | 738    | 624   |
| Distribución de la plantilla por género (hombres) <sup>(6)</sup>                         | %      | 50%    | 53%    | 53%   |
| Distribución de la plantilla por género (mujeres) <sup>(6)</sup>                         | %      | 50%    | 47%    | 47%   |
| Distribución de hombres en las categorías laborales administrativas <sup>(7)</sup>       | %      | 44%    | -      | -     |
| Distribución de mujeres en las categorías laborales administrativas <sup>(7)</sup>       | %      | 56%    | -      | -     |
| Distribución de hombres en las categorías laborales de mandos intermedios <sup>(7)</sup> | %      | 44%    | -      | -     |
| Distribución de mujeres en las categorías laborales de mandos intermedios <sup>(7)</sup> | %      | 56%    | -      | -     |
| Distribución de hombres en las categorías laborales de dirección <sup>(7)</sup>          | %      | 77%    | -      | -     |
| Distribución de mujeres en las categorías laborales de dirección <sup>(7)</sup>          | %      | 23%    | -      | -     |
| Distribución de hombres en las categorías laborales de alta dirección <sup>(7)</sup>     | %      | 91%    | -      | -     |
| Distribución de mujeres en las categorías laborales de alta dirección <sup>(7)</sup>     | %      | 9%     | -      | -     |

224

(5) Calculado sumando el número del personal a cierre de cada mes

(6) Plantilla grupo a fecha de cierre

(7) Se ha reformulado las categorías e incluido una categoría de mandos intermedios. No se dispone de datos históricos.

|  |               | 2012    | 2011   | 2010   |
|--|---------------|---------|--------|--------|
| <b>Rotación de la plantilla <sup>(8)</sup></b>           |               |         |        |        |
| Bajas de personal Banco Sabadell                         | número        | 111     | 169    | 103    |
| Bajas de personal Banco CAM                              |               | 619     | -      | -      |
| Bajas voluntarias Banco Sabadell                         | %             | 0,19%   | 0,47%  | 0,43%  |
| Bajas por despido Banco Sabadell                         | %             | 0,33%   | 0,29%  | 0,36%  |
| Bajas por finalización de contrato Banco Sabadell        | %             | 0,18%   | 0,20%  | 0,23%  |
| Bajas por prejubilación y jubilación Banco Sabadell      | %             | 0,09%   | 0,63%  | 0,04%  |
| <b>Formación</b>   |               |         |        |        |
| Inversión en formación respecto a los gastos de personal | %             | 0,40%   | 0,42%  | 0,42%  |
| Acciones formativas                                      | número        | 203.591 | 68.563 | 57.881 |
| Empleados que han recibido formación                     | %             | 98%     | 95%    | 90%    |
| Inversión en formación por empleado                      | euro/empleado | 257,31  | 306,97 | 316,99 |
| Horas de formación por empleado                          | horas         | 35      | 22     | 28     |

(8) Los datos están calculados sobre la plantilla media de grupo

|   | 2012  | 2011   | 2010 |
|---|-------|--------|------|
| <b>Compensación salarial <sup>(7)</sup></b>                                     |       |        |      |
| Remuneración media de hombres en las categorías laborales administrativas       | euros | 25.873 | -    |
| Remuneración media de mujeres en las categorías laborales administrativas       | euros | 21.701 | -    |
| Remuneración media de hombres en las categorías laborales de mandos intermedios | euros | 38.000 | -    |
| Remuneración media de mujeres en las categorías laborales mandos intermedios    | euros | 34.992 | -    |

225

## Información Adicional

|   |        | 2012    | 2011 | 2010 |
|---|--------|---------|------|------|
| Remuneración media de hombres en las categorías laborales de dirección      | euros  | 57.812  | -    | -    |
| Remuneración media de mujeres en las categorías laborales de dirección      | euros  | 55.716  | -    | -    |
| Remuneración media de hombres en las categorías laborales de alta dirección | euros  | 105.390 | -    | -    |
| Remuneración media de mujeres en las categorías laborales de alta dirección | euros  | 93.102  | -    | -    |
| Personal con retribución flexible   | %      | 33%     | 38%  | 19%  |
| <b>Conciliación de la vida laboral y familiar</b>                           |        |         |      |      |
| Empleados con jornada reducida no retribuida                                | número | 268     | 210  | 230  |
| Empleados con permisos de paternidad  | número | 316     | 203  | 145  |
| Empleados con permiso de lactancia acumulada                                | número | 251     | 180  | 206  |

|   |   | 2012  | 2011  | 2010  |
|---|---|-------|-------|-------|
| Índice de prevalencia periódico Banco Sabadell <sup>(9)</sup>     | % | 3,11% | 3,81% | 4,21% |
| Índice de prevalencia periódico Banco CAM <sup>(9)</sup>          | % | 4,35% | -     | -     |
| Índice de gravedad Banco Sabadell <sup>(10)</sup>                 | % | 1,71% | 2,36% | 2,51% |
| Índice de gravedad Banco CAM <sup>(10)</sup>                      | % | 3,57% | -     | -     |
| (9) ( empleados que han tenido alguna IT/ total de empleados)*100 |   |       |       |       |
| (10) (jornadas perdidas/total de jornadas hábiles)*100            |   |       |       |       |

## INDICADORES AMBIENTALES

|  | BS                 | CAM    | Grupo                | Grupo | Grupo  |        |
|--|--------------------|--------|----------------------|-------|--------|--------|
| Inventario de emisiones de CO <sub>2</sub> <sup>(12)</sup>   | unidad             | 2012   | 2012 <sup>(11)</sup> | 2012  | 2011   | 2010   |
| <b>Alcance 1 (actividades directas: emisiones generadas por instalaciones y vehículos de la empresa)</b> |                    |        |                      |       |        |        |
| consumo de gasoil (grupos electrógenos y contra incendios)   | Tn CO <sub>2</sub> | 15,50  | 5,04                 | 20,54 | 11,67  | 11,52  |
| consumo de gas propano (calderas)  | Tn CO <sub>2</sub> | 4,70   | -                    | -     | 2,95   | 3,91   |
| consumo de gas natural (calderas, hostelería y equipos de humidificación)                                | Tn CO <sub>2</sub> | 156,27 | -                    | -     | 183,75 | 274,63 |
| flota de vehículos de empresa en propiedad y renting   | Tn CO <sub>2</sub> | 201,21 | -                    | -     | 180,60 | 141,70 |
| <b>Total alcance 1</b>   | Tn CO <sub>2</sub> | 378    | -                    | -     | 379    | 432    |

| Inventario de emisiones de CO <sub>2</sub> <sup>(12)</sup>  | unidad             | BS     | CAM                  | Grupo    | Grupo    | Grupo    |
|---|--------------------|--------|----------------------|----------|----------|----------|
|   |                    | 2012   | 2012 <sup>(11)</sup> | 2012     | 2011     | 2010     |
| <b>Alcance 2 (actividades indirectas: emisiones derivadas del consumo eléctrico a nivel nacional)</b>         |                    |        |                      |          |          |          |
| <b>Total alcance 2</b>  | Tn CO <sub>2</sub> | 19.763 | 7.929                | 27.692   | 20.219   | 21.664   |
| <b>Alcance 3 (otras actividades indirectas: emisiones derivadas de desplazamientos vinculados al negocio)</b> |                    |        |                      |          |          |          |
| trayectos en avión  | Tn CO <sub>2</sub> | 1.596  | 197                  | 1.793,53 | 1.433,95 | 1.444,14 |
| trayectos en tren   | Tn CO <sub>2</sub> | 72     | 9                    | 81,13    | 54,42    | 59,60    |
| trayectos en vehículos (excepto vehículos de empresa)   | Tn CO <sub>2</sub> | 1.456  | -                    | -        | 1.499,45 | 916,78   |
| <b>Total alcance 3</b>  | Tn CO <sub>2</sub> | 3.124  | 207                  | 3.330    | 2.988    | 2.421    |
| <b>Total de emisiones generadas en España (1+2+3)</b>   | Tn CO <sub>2</sub> | 23.264 | 8.141                | 31.405   | 23.586   | 24.517   |
| <b>Consumo de energía</b>   |                    |        |                      |          |          |          |
| Consumo de energía eléctrica  | MWh                | 63.751 | 25.577               | 89.328   | 61.269   | 65.649   |
| Consumo de gasoleo  | MWh                | 60     | 19                   | 79       | 43       | 43       |
| Consumo de gas propano  | MWh                | 20     | 0                    | 20       | 14       | 18       |
| Consumo de gas natural  | MWh                | 1.805  | 0                    | 1.805    | 907      | 1.018    |
| Consumo total de energía en España  | MWh                | 65.636 | 25.596               | 91.232   | 62.233   | 66.728   |
| Consumo de energía eléctrica en España por empleado   | MWh/e              | 6,61   | -                    | -        | 6,17     | 7,29     |
| Consumo total de energía en España por empleado   | MWh/e              | 6,80   | -                    | -        | 6,26     | 7,41     |

(11) Los datos incluyen Banco CAM a partir de Junio de 2012

(12) Banco Sabadell reporta sus emisiones de CO<sub>2</sub> 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. Los factores de conversión aplicados se reportan en la siguiente tabla adicional.

227

## Información Adicional

### FACTORES APLICADOS PARA EL CÁLCULO DEL INVENTARIO DE EMISIONES

| Aspectos ambientales                                 | año       | Factor de conversión           | Fuente   |
|--|-----------|--------------------------------|--|
| Combustión de gasoil                                 | 2012-2010 | 2,65 Kg CO <sub>2</sub> /litro | España Informe inventario GEI  |
| Combustión de gas propano                            | 2012-2010 | 2,97 Kg CO <sub>2</sub> /kg    | España Informe inventario GEI  |
| Combustión de gas natural                            | 2012-2010 | 56,30 ton CO <sub>2</sub> /TJ  | España Informe inventario GEI  |
|  | 2012      | 0,31 kg CO <sub>2</sub> /kwh   | Comision nacional energia<br>"MEMORIA DE GARANTÍAS Y ETIQUETADO DE LA ELECTRICIDAD 2010" |
| Consumo eléctrico                                    | 2011-2010 | 0,33 kg CO <sub>2</sub> /kwh   | Comision nacional energia<br>"MEMORIA DE GARANTÍAS Y ETIQUETADO DE LA ELECTRICIDAD 2009" |
| Trayectos en avión de distancias inferiores a 500 km | 2012-2011 | 0,17 kg CO <sub>2</sub> / P.km | GHG Protocol Mobile guide (2.3 (Oct 2011))   |
|  | 2010      | 0,18 kg CO <sub>2</sub> / P.km | GHG Protocol Mobile guide (03/21/05) V1,3  |
| Trayectos en avión de 500 km de distancia o superior | 2012-2011 | 0,11 kg CO <sub>2</sub> / P.km | GHG Protocol Mobile guide (2.3 (Oct 2011))   |
|  | 2010      | 0,11 kg CO <sub>2</sub> / P.km | GHG Protocol Mobile guide (03/21/05) V1,3  |
| Trayectos en vehículo de gasolina                    | 2012-2011 | 0,21 kg CO <sub>2</sub> /km    | GHG Protocol Mobile guide (2.3 (Oct 2011))   |
|  | 2010      | 0,20 kg CO <sub>2</sub> /km    | GHG Protocol Mobile guide (03/21/05) V1,3  |
| Trayectos en vehículo diesel                         | 2012-2011 | 0,19 kg CO <sub>2</sub> /km    | GHG Protocol Mobile guide (03/21/05) V1,2  |
|  | 2010      | 0,12 kg CO <sub>2</sub> /km    | GHG Protocol Mobile guide (03/21/05) V1,3  |
| Trayectos en tren                                    | 2012-2010 | 0,02 kg CO <sub>2</sub> / P.km | Renfe 2010   |

228

| Fuentes primarias del consumo de energía eléctrica   |                | 2012    | 2011                | 2010    |
|--|----------------|---------|---------------------|---------|
| Energía eléctrica suministrada por Nexus Renovables  |                | 87%     | 88%                 | 86%     |
| La totalidad de la energía suministrada por Nexus Renovables procede de fuentes de energía renovable |                |         |                     |         |
| Energía eléctrica suministrada por otras comercializadoras   |                | 13%     | 12%                 | 14%     |
| Desglose nacional de fuentes primarias (%)   |                |         |                     |         |
| Solar  |                | 4%      | 4%                  | 2%      |
| Eólica   |                | 18%     | 16%                 | 16%     |
| Cogeneración   |                | 12%     | 11%                 | 11%     |
| Otras renovables   |                | -       | 2%                  | 2%      |
| Ciclo combinado  |                | 14%     | 19%                 | 23%     |
| Hidráulica   |                | 7%      | 11%                 | 16%     |
| Nuclear  |                | 22%     | 21%                 | 22%     |
| Carbón   |                | 20%     | 15%                 | 7%      |
| Fuel / gas   |                | 1%      | 1%                  | 1%      |
|  |                | BS      | CAM <sup>(13)</sup> | Grupo   |
|  |                | unidad  | 2012                | 2012    |
|  |                |         | 2012                | 2011    |
|  |                |         |                     | 2010    |
| Consumo de otro recursos   |                |         |                     |         |
| Consumo de agua en España  | euros          | 495.446 | 186.564             | 682.010 |
| Consumo de agua en España por empleado   | euros/e        | 51,37   | -                   | 43,73   |
| Consumo de papel en España <sup>(14)</sup>   | toneladas      | 565,87  | -                   | 526,49  |
| Consumo de papel en España por empleado <sup>(14)</sup>  | kg/e           | 58,67   | -                   | 52,98   |
| Uso del papel reciclado en España <sup>(14)</sup>  | %              | 19%     | -                   | 19%     |
| Uso del papel reciclado en centros corporativos <sup>(14)</sup>                                      | %              | 84%     | -                   | 78%     |
| Kilometraje en viajes  | millones de km | 22,38   | 15,55               | 37,93   |
|  |                |         |                     | 20,07   |
|  |                |         |                     | 19,19   |

(13) Los datos incluyen Banco CAM a partir de Junio de 2012.

(14) Todos los datos se refieren al consumo de papel DIN A4.

229

## Información Adicional

|   | BS        | CAM <sup>(13)</sup> | Grupo | Grupo | Grupo  |        |
|---|-----------|---------------------|-------|-------|--------|--------|
|   | unidad    | 2012                | 2012  | 2012  | 2011   | 2010   |
| <b>Generación de residuos</b>                           |           |                     |       |       |        |        |
| Residuo de papel y cartón en España                     | toneladas | 672,50              | -     | -     | 768,18 | 744,94 |
| Residuo de papel y cartón en España por empleado        | kg/e      | 69,72               | -     | -     | 77,3   | 82,8   |
| Residuo de tóner en España <sup>(15)</sup>              | toneladas | 13,7                | -     | -     | 18,5   | 17,5   |
| Residuo de tóner en España por empleado <sup>(15)</sup> | kg/e      | 1,4                 | -     | -     | 1,9    | 1,9    |
| Residuo de tóner en España por empleado <sup>(15)</sup> | unidad/e  | 1,1                 | -     | -     | 1,5    | 1,2    |

(13) Los datos incluyen Banco CAM a partir de Junio de 2012.

(14) Todos los datos se refieren al consumo de papel DIN A4.

(15) Se han estimado los datos correspondientes al tercer trimestre.

## ENERGÍAS RENOVABLES

|   | unidad | 2012   | 2011   | 2010  |
|---|--------|--------|--------|-------|
| <b>Inversión directa en proyectos</b>                               |        |        |        |       |
| Potencia atribuible de energía renovable                            | MW     | 151    | 123    | 109   |
| Cartera participada de energía renovable eólica                     | %      | 93%    | 69%    | 75%   |
| Cartera participada de energía renovable fotovoltaica y otros       | %      | 4%     | 8%     | 9%    |
| Cartera participada de energía renovable minihidráulica participada | %      | 3%     | 23%    | 17%   |
| <b>Financiación de proyectos (Potencia instalada en cartera)</b>    |        |        |        |       |
| Proyectos financiados de energía renovable eólica                   | MW     | 13.501 | 12.755 | 9.752 |
| Proyectos financiados de energía renovable solar térmica            | MW     | 883    | 861    | 660   |
| Proyectos liderados de energía renovable de minihidráulica          | MW     | 116    | 116    | 117   |
| Proyectos liderados de energía renovable fotovoltaica               | MW     | 965    | 663    | 103   |
| Proyectos liderados de energía renovable biomasa                    | MW     | 131    | 131    | 80    |
| Proyectos liderados de ciclo combinado                              | MW     | 500    | 500    | 0     |

230

231

## INDICADORES DE PROVEEDORES

|  | unidad            | 2012 | 2011 | 2010 |
|--|-------------------|------|------|------|
| Proveedores significativos   | número            | 68   | 56   | 64   |
| Importe total adjudicado a proveedores significativos              | millones de euros | 66   | 44   | 42   |
| Total de proveedores   | número            | 268  | 280  | 234  |
| Importe total adjudicado a proveedores                             | millones de euros | 72   | 51   | 47   |
| Proveedores evaluados que disponen de certificación ISO 9001       | %                 | 56%  | 58%  | 37%  |
| Proveedores evaluados que disponen de certificación ISO 14001/EMAS | %                 | 40%  | 44%  | 30%  |

## INDICADORES DE ACCIÓN SOCIAL Y CULTURAL

|                                       | unidad | 2012      | 2011      | 2010      |
|---------------------------------------|--------|-----------|-----------|-----------|
| Inversión en acción social y cultural | euros  | 3.841.821 | 3.324.704 | 2.777.624 |
| <b>Motivación de la inversión</b>     |        |           |           |           |
| Inversión social                      | %      | 59%       | 73%       | 76%       |
| Aportaciones puntuales                | %      | 4%        | 5%        | 13%       |
| Iniciativas alineadas con el negocio  | %      | 37%       | 22%       | 11%       |
| <b>Tipo de contribución</b>           |        |           |           |           |
| Contribución en tiempo a la inversión | %      | 0,5%      | 0,5%      | 1,5%      |
| Contribución monetaria a la inversión | %      | 99,5%     | 99,5%     | 98,5%     |
| <b>Áreas de actuación</b>             |        |           |           |           |
| Cooperación y solidaridad             | %      | 2,3%      | 6,2%      | 9,2%      |
| Integración social                    | %      | 6,1%      | 4,4%      | 6,1%      |
| Investigación médica y salud          | %      | 2,9%      | 3,6%      | 7,6%      |
| Formación y educación                 | %      | 16,6%     | 17,4%     | 32,0%     |
| Cultura                               | %      | 30,1%     | 40,5%     | 25,3%     |
| Desarrollo económico                  | %      | 23,3%     | 11,2%     | 8,0%      |
| Medio ambiente                        | %      | 0,1%      | 0,1%      | 0,0%      |
| Otros <sup>(16)</sup>                 | %      | 18,6%     | 16,6%     | 11,8%     |

(16) Incluye los gastos generales de la Fundación Banco Sabadell y de la Fundación Banco Herrero

# 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](mailto: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](mailto:rsc@bancsabadell.com)

### **Información general**

+34 902 323 555  
[info@bancsabadell.com](mailto:info@bancsabadell.com)

### **Servicio de Relaciones con Accionistas**

+34 937 288 882  
[accionista@bancsabadell.com](mailto:accionista@bancsabadell.com)

### **Relación con Inversores**

+34 902 030 255  
[InvestorRelations@bancsabadell.com](mailto:InvestorRelations@bancsabadell.com)

### **Recursos Humanos**

+34 902 323 555  
[RRHH@bancsabadell.com](mailto:RRHH@bancsabadell.com)

### **Medio Ambiente**

+34 902 323 555  
[medioambiente@bancosabadell.com](mailto:medioambiente@bancosabadell.com)

### **Acción Social y Cultural**

+34 902 323 555  
[comisionpatrocinios@bancsabadell.com](mailto:comisionpatrocinios@bancsabadell.com)

### **Fundación Banco Sabadell**

+34 937 271 152  
[FundacioBS@bancsabadell.com](mailto:FundacioBS@bancsabadell.com)

### **Fundación Banco Herrero**

[fundacionBH@bancoherrero.es](mailto:fundacionBH@bancoherrero.es)



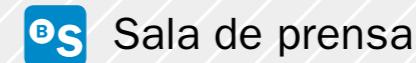
Facebook



Blog corporativo



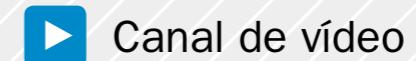
Servicio de atención



Sala de prensa



Sala de prensa



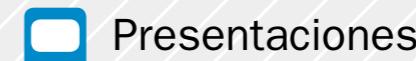
Canal de vídeo



Catálogo de imágenes



Ideas de clientes



Presentaciones



Google+



