

## **Informe anual de Responsabilidad Social Corporativa**

### **Mensaje del Presidente**

En el año 2001, la Comisión Europea publicó un Libro Verde con el título *Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. En este Libro Verde se afirmaba que la responsabilidad social es “la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y en las relaciones con sus interlocutores”.

Este Libro se ha convertido, por muchos motivos, en una referencia en el contexto europeo. Uno de estos motivos es que expresa el reconocimiento institucional de una tendencia que estaba en un proceso de crecimiento continuo desde hace más de una década, pero que ha estallado ante la opinión pública con el cambio de siglo. Una tendencia que se ha condensado en una expresión que hoy es ya moneda corriente: responsabilidad social de la empresa.

Esta expresión, la podríamos considerar, al mismo tiempo, la expresión de un éxito y, de alguna manera, también de un fracaso. Se trata del reconocimiento de la empresa como institución. El reconocimiento de ser un actor imprescindible para el desarrollo y la cohesión sociales. Sin embargo, también es la expresión de un cierto fracaso, en la medida que se asume que no siempre el impacto global de la actuación de las empresas ha sido positivo en términos sociales y medioambientales.

En cualquier caso, queda fuera de duda que los procesos de cambio que estamos viviendo afectan también a las relaciones entre empresa y sociedad. La sociedad está cambiando sus expectativas y demandas respecto a las empresas. Evidentemente –no es necesario decirlo–, les pide que sigan alcanzando los mejores resultados económicos posibles. En caso contrario, no serían empresas. Pero también que este objetivo no se haga a costa de obviar los eventuales impactos negativos de su actuación, tanto desde el punto de vista social como medioambiental. No obstante, no sólo se trata de eso. No se trata de evitar impactos negativos, sino también de integrar positivamente en la gestión y en las actuaciones empresariales la asunción de valores sociales y medioambientales, en aquellos aspectos que están relacionados con la propia razón de ser de cada empresa en cada sector concreto. Por ello, la responsabilidad social no es una mera reacción a las demandas sociales, sino una oportunidad para ejercer el liderazgo empresarial. Desde Banco Sabadell queremos hacer nuestra esta oportunidad.

A menudo, cuando en los medios de comunicación emergen planteamientos de este tipo, se pueden convertir en un tópico o en una moda. Sin embargo, desde la perspectiva de Banco Sabadell no estamos hablando ni de un tópico ni de una moda. Estamos hablando de una tendencia de cambio que se está convirtiendo en la clave del futuro de nuestras empresas y de nuestras sociedades; un cambio profundo, que ha de afectar a las estructuras de funcionamiento empresarial y a los modelos de gestión.



Creemos, por lo tanto, que hablar de responsabilidad social es un reto. Porque no estamos hablando de unas actividades –que pueden ser loables e interesantes– que las empresas podemos abordar como un añadido social que complementa nuestra actividad propiamente empresarial. Estamos hablando del tipo de empresa que queremos construir y de cuál va a ser el marco de referencia de nuestra actuación empresarial. Por ello, en Banco Sabadell no nos planteamos la responsabilidad social como la realización de actuaciones o declaraciones que sean un golpe de efecto, sino como un compromiso a medio y largo plazo donde lo más importante es consolidar progresivamente un itinerario y una forma de hacer.

Este Informe debe situarse en este contexto. Aunque hablar de responsabilidad social sea un fenómeno reciente, creemos que las empresas no parten de cero en lo referente a esta cuestión. Obviamente, tampoco Banco Sabadell. Es cierto que el desarrollo de una política de responsabilidad social exige explicitar una reflexión y una visión globales sobre la empresa, pero ambas deben edificarse sobre la historia y cultura que nos son propias. Entre otras cosas porque consideramos que determinados elementos que forman parte de toda política de responsabilidad social ya los teníamos interiorizados antes de que se hablara de ellos en los términos actuales. Así pues, lo que presentamos es una primera reflexión desde esta perspectiva y en esta dirección. Somos conscientes que, al hacerlo, corremos un riesgo. Porque, al

hacer ejercicios como éste, siempre es más fácil señalar lo que falta que valorar lo que tenemos. Sin embargo, creemos que explicitar elementos de responsabilidad social que ya forman parte de nuestro patrimonio empresarial es la mejor forma de expresar nuestro compromiso y, al mismo tiempo, de hacerlo con honestidad.

Porque, para nosotros, la responsabilidad social es un compromiso que se ha expresado con la creación de la Comisión de Responsabilidad Social de Banco Sabadell, presidida por mí mismo e integrada por directivos cuya función en nuestra organización está especialmente relacionada con las actividades que queremos impulsar. Su composición no es casual: expresa la voluntad que la asunción, cada vez más profunda, de nuestra responsabilidad social sea una realidad integrada en la acción cotidiana del Banco y de todos los que en él trabajan. También ha sido una expresión de este compromiso la elaboración del decálogo de valores, que es el marco de referencia de nuestra actuación corporativa.

Precisamente porque queremos ir más allá hemos creído que teníamos que empezar explicando (y explicándonos) dónde estamos. Para ello, hemos estructurado esta información a partir de los propios grupos con los que el banco se relaciona. Porque estamos convencidos de que la responsabilidad social es también el proceso de construcción de relaciones. Sabemos también que este proceso de construir relaciones no es posible sin encontrarnos a veces, quizás, inmersos en algunas contradicciones. Pero en el proceso de desarrollo de una política de responsabilidad social las contradicciones no deben verse como un disentimiento, sino como una oportunidad de aprendizaje y como un elemento inevitable, dada la complejidad de todo lo que está en juego. A fin de cuentas, lo realmente esencial es como se afrontan y en qué niveles de evolución positiva se sitúa su resolución.

Como he dicho, este informe es la expresión de una voluntad y de un compromiso. Por ello lo debemos considerar no sólo como una mirada al presente, sino también como una mirada al futuro, porque señala las bases desde las que hemos de seguir trabajando en el desarrollo de nuestra estrategia de responsabilidad social. Y en este desarrollo creemos que el Informe de Responsabilidad Social Corporativa debe jugar un papel cada vez más importante. Porque si hemos dicho que la responsabilidad social, en nuestro país, aún corre el riesgo de ser entendida como una moda o un nuevo tipo de exhibicionismo, también es cierto que las empresas que queremos trabajar seriamente en este ámbito necesitamos una opinión pública y empresarial bien informadas, capaces de distinguir entre las empresas que trabajan con una perspectiva de futuro y las que no lo hacen. Todo ello únicamente será posible si avanzamos –al mismo tiempo– hacia una mayor transparencia y hacia una mayor objetivación de nuestros progresos.

A fin de cuentas, si hablamos de estas cuestiones es también porque estamos orgullosos de estar configurando un banco que contribuye y quiere contribuir, en el conjunto de su actuación, al desarrollo de nuestra sociedad.

**José Oliu Creus**

Presidente

Junio de 2004

## 1. ASPECTOS GENERALES DE NUESTRA ORGANIZACIÓN Y NEGOCIOS

### 1.1. Nuestros Valores

La cohesión de nuestro Grupo se articula alrededor de una cultura que determina nuestra personalidad e influye de forma determinante en la orientación de nuestras actividades, aportando la coherencia del esfuerzo colectivo hacia unos objetivos comunes.

De la reflexión sobre la identidad de nuestra oferta surge un conjunto de valores que son la síntesis de esta cultura y el fruto de nuestra historia, de la integración de personas e ideas y de las capacidades que hemos desarrollado a lo largo del tiempo.

Estos valores, que nos diferencian ante el mercado del resto de entidades financieras, los hemos agrupado en forma de decálogo:

#### ***Voluntad de Servicio***

Servir es, en esencia, ayudar a los otros a crecer y a desarrollar sus proyectos.

Nuestra actitud profesional se basa en comprender los problemas y necesidades



de nuestros clientes y poner a su disposición todas nuestras capacidades individuales y colectivas en forma de soluciones rápidas, sencillas y eficaces.

#### ***Proximidad***

Entendemos la proximidad como la supresión de todos aquellos elementos que dificultan la relación, el diálogo y el propio servicio.

Queremos que el cliente nos perciba como compañeros de viaje, siendo sensibles a la diversidad, eliminando las barreras físicas, incorporando las tecnologías disponibles que faciliten la comunicación y acercando los centros de decisión al interlocutor.

#### ***Adaptabilidad***

Nos amoldamos con agilidad a las necesidades de nuestros clientes a través de soluciones flexibles y eficaces.

Afrontamos los cambios con una actitud positiva al entenderlos como una oportunidad de mejora en nuestra competitividad y como una necesidad de adecuarnos al entorno en el que operamos.

#### ***Profesionalidad***

El rigor, la pulcritud, la puntualidad, la exactitud, la comunicación clara y veraz, el

compromiso, la responsabilidad, el acierto en las decisiones y el aprendizaje permanente son los rasgos que definen la profesionalidad de una empresa y de sus integrantes.

Nuestro objetivo es merecer la confianza y el respeto de nuestros clientes, de nuestros empleados, de nuestros accionistas y, en general, de la sociedad de la que formamos parte. Pretendemos hacer nuestro trabajo bien hecho.

#### ***Innovación***

Nos anticipamos a las necesidades de los clientes desarrollando productos y servicios capaces de sorprender por sus prestaciones y simplicidad de uso.

Escrutamos las posibilidades de las tecnologías emergentes para desarrollar propuestas de valor innovadoras.

Nos gusta imaginar el futuro.

#### ***Prudencia***

La pervivencia se sustenta en el equilibrio entre la acción y la sensatez.

Asumimos responsablemente los riesgos de nuestra actividad mediante una adecuada capacitación técnica y a través de la toma de decisiones basadas en informaciones suficientes y contrastadas.



#### ***Orientación Comercial***

Todas las actividades e inversiones de la empresa se resumen y se justifican en la materialización de transacciones comerciales rentables.

La proactividad, el conocimiento del cliente y de sus necesidades, la anticipación, el cierre de las ventas y el beneficio mutuo de las transacciones como base de una relación sostenible son los elementos clave que orientan toda nuestra actividad.

#### ***Austeridad***

Entendemos la austeridad como la sobriedad en el uso de los recursos de la empresa en contraposición a la ostentación y el gasto innecesario.

Aplicamos con rigor el principio de austeridad en todas nuestras decisiones, pero sin confundir lo superfluo con lo necesario y buscando siempre niveles de calidad diferenciales.

#### ***Ética y Responsabilidad Social***

Nuestra actuación profesional y personal se basa en la equidad, la honestidad, la transparencia y la asunción de las consecuencias de nuestros actos.

Contribuimos a mejorar la sostenibilidad social a través del mecenazgo, cuidando del medio ambiente y rechazando cualquier forma de discriminación y explotación del

ser humano, tanto desde el punto de vista de nuestras actuaciones e inversiones como de las de nuestros clientes y proveedores.

### **Trabajo en Equipo**

El trabajo en equipo es la clave del progreso del ser humano.

Trabajamos en equipo integrando personas e ideas en un proyecto común capaz de generar ilusión y retener el talento, donde los objetivos comunes prevalecen sobre los intereses particulares y la información fluye de forma abierta y transparente.

Respetamos la diversidad individual de los miembros de nuestro Grupo, ya que esta diversidad es, precisamente, la que enriquece el conjunto a través de la incorporación de distintas formas de ser y de hacer.

Diez principios que hemos querido condensar en un compromiso con nuestros accionistas y con nuestra proyección exterior:

Rentabilidad y Buen Servicio

## **1.2. El modelo organizativo. Nuestros negocios**

El Grupo Banco Sabadell pretende llevar a cabo su anterior compromiso estructurándose mediante una organización comercial orientada a conseguir el máximo ajuste de nuestra propuesta de valor a las necesidades financieras de nuestros clientes.

Dicho ajuste es abordado desde distintos enfoques que facilitan la sintonía entre el mercado, nuestro modelo organizativo y el adecuado nivel de personalización y especialización según las características de cada cliente y la complejidad de las propias soluciones.

### ***El negocio de clientes***

Banco Sabadell hace banca de clientes, lo que significa que la orientación de toda nuestra actividad está basada en satisfacer sus necesidades financieras para buscar una relación a largo plazo.

Para aproximarnos de forma adecuada a cada realidad en forma de propuestas de valor ajustadas a esta diversidad de necesidades, el negocio de clientes descansa en una segmentación estructural y operativa, en unas estrategias de distribución específicas y en una organización interna que nos otorga las capacidades adecuadas para aplicar estas estrategias.

### **La estrategia multimarca**

Mediante la estrategia multimarca se pretende que el mercado perciba con claridad las distintas propuestas de valor que ofrecemos potenciando la notoriedad de cada solución y facilitando así la sintonía entre oferta y demanda de los distintos grupos de destinatarios.

Esta estrategia se refuerza a través de una imagen asociada a cada marca que busca el equilibrio entre la funcionalidad, el confort y la identificación con las características de estas propuestas.

Durante el 2003, nuestro Grupo ha operado a través de las siguientes marcas:

- *Banco Sabadell*

Es la marca principal del Grupo y tiene presencia en todo el territorio español, con excepción de aquellas zonas donde operan las otras marcas.

- *Solbank*

Esta marca identifica nuestra propuesta de banca de extranjeros y tiene presencia en las zonas turísticas de nuestra geografía. Solbank es en la actualidad una marca de prestigio y líder en su segmento.



- *Banco Herrero*

Se orienta al mercado del Principado de Asturias y León, donde esta marca mantiene altos niveles de notoriedad y prestigio en todos los segmentos. Banco Herrero es una marca líder en su territorio y con capacidad de incrementar su cuota de mercado a través de la especialización y el crecimiento orgánico.

- *ActivoBank*

Identifica nuestra oferta de banca de Internet. ActivoBank es una marca popular en este mercado, lo que le otorga una muy buena posición para hacer frente a un previsible crecimiento de este negocio en el futuro.

- *Sabadell Banca Privada*

Marca asociada a nuestra propuesta de valor para el segmento de banca privada. Su notoriedad y prestigio le ofrece altas posibilidades de crecimiento orgánico.

	<b>Número de oficinas por marcas</b>
Banco Sabadell	588
Banco Herrero	202
Solbank	74
Sabadell Banca Privada	6
ActivoBank	2
<b>Total</b>	<b>872</b>

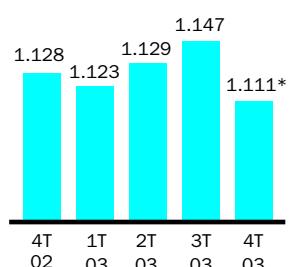


### **La estrategia multicanal**

Las ofertas se construyen mediante paquetes de productos y servicios y se entregan a través de distintos canales de distribución y marcas. El Grupo Banco Sabadell considera que la accesibilidad a sus productos y servicios debe tomar en consideración los gustos, las costumbres y los distintos grados de manejo de las nuevas tecnologías que conviven en el seno de una sociedad como la actual. Disponemos para ello de una gama suficientemente amplia de canales para la oferta de productos y servicios:

- La red de oficinas
- Los equipos de gestores orientados a la atención domiciliaria
- El Centro de Atención Telefónica a Clientes
- La red de cajeros automáticos
- El portal transaccional de Internet BS Online
- La red agencial

**Cajeros automáticos**



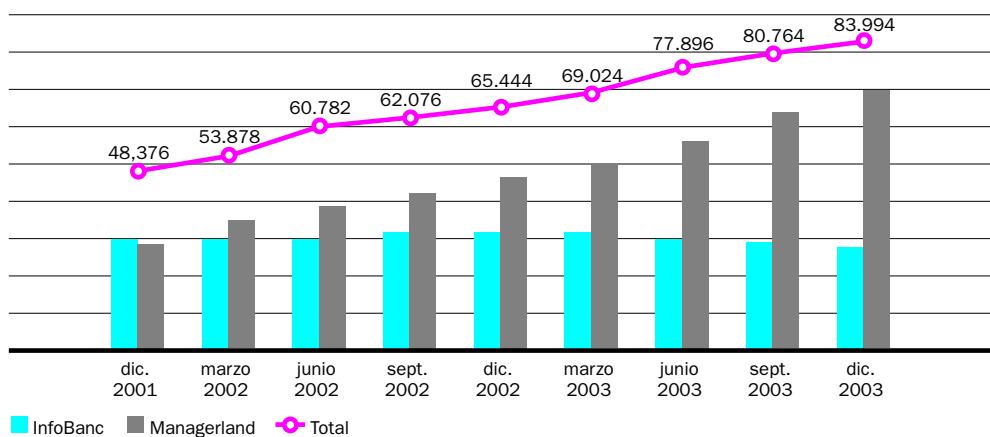
\* Disminución producida como consecuencia del proceso de fusión de oficinas de Banco Sabadell, Banco Asturias y Banco Herrero.

La distribución geográfica de las sucursales en las distintas comunidades autónomas de España a 31 de diciembre de 2003 era la siguiente:

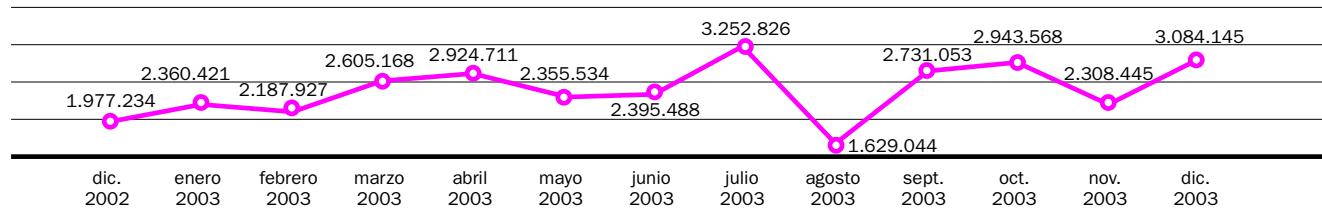
Comunidad autónoma	Número de oficinas
Andalucía	41
Aragón	11
Asturias	170
Islas Baleares	31
Islas Canarias	19
Cantabria	4
Castilla - La Mancha	3
Castilla y León	49
Cataluña	321
Extremadura	1
Galicia	22
La Rioja	3
Madrid	108
Murcia	6
Navarra	2
País Vasco	5
Valencia	76
<b>Total</b>	<b>872</b>



Banca a distancia: contratos por canal



Operaciones contables por canales a distancia



## **Las líneas de negocio con clientes**

Nuestras principales unidades de negocio son:

- Banca Comercial
- Banca de Empresas
- Banca Privada
- Banca Institucional

La aportación de resultados de cada una de estas unidades se describe en el cuadro siguiente:

<b>Unidades de negocio</b>	<b>Beneficios antes de impuestos</b> (millones de €)	<b>% de beneficios antes de impuestos</b>
Banca Comercial	147	39,6%
Banca de Empresas	160	43,1%
Banca Privada	1	0,3%
Resto del Grupo Banco Sabadell	63	17,0%
<b>Total</b>	<b>371</b>	<b>100,0%</b>



### *Banca Comercial*

Banca Comercial suministra servicios bancarios y otros servicios financieros relacionados con particulares, pequeñas empresas y comerciantes cuya facturación anual sea inferior a 6 millones de euros, e incluye, entre otros, cuentas a la vista y depósitos a plazo, gestión de patrimonios, préstamos personales e hipotecarios, financiación a medio y largo plazo, seguros, banca electrónica y operaciones con tarjetas de crédito y débito. Banca Comercial se estructura en unidades de negocio especializadas con el fin de ofrecer servicios específicos para cada segmento de clientes:

- Pequeñas empresas (facturación inferior a 6 millones de euros)
- Banca personal (para particulares de renta media y alta)
- Banca minorista
- Asociaciones profesionales

La gestión de las necesidades de los clientes se realiza a través de un sistema de carteras asignando los clientes a gestores especializados por perfiles, lo que maximiza nuestra capacidad de asesoramiento y el ajuste de las soluciones a cada caso.

### Banca de Empresas

Banca de Empresas ofrece productos y servicios nacionales e internacionales para empresas españolas grandes y medianas con una facturación anual superior a los 6 millones de euros. Los servicios se centran en tres segmentos de clientes: empresas medianas, empresas grandes y grandes corporaciones.

Su oferta de productos incluye, entre otros, la financiación a corto, medio y largo plazo, el descuento de efectos, la financiación en comercio exterior y los servicios de gestión de pagos.

Dispone, además, de unidades especializadas en:

- gestión de activos y patrimonios
- actividades de financiación para sectores seleccionados, entre los que se encuentra el inmobiliario, servicios, financiación de proyectos y adquisiciones y finanzas corporativas
- productos y servicios de comercio exterior, así como servicios relacionados con financiación en comercio internacional

### Banca Privada

Banco Sabadell ofrece servicios de banca privada a través de su filial Sabadell Banca

The screenshot shows the homepage of BSmarts.com. At the top, there's a navigation bar with links for 'DOCUMENTOS', 'BOLSA E.', 'DIVISAS', and 'TESOROS'. Below this, there's a section for 'Asesor Financiero' with a 'Contacte con su asesor' button. A large banner for 'Activobank' features a cyclist and offers rates like '2,99% Primer año Euribor + 0,40%' and '2,57% T.A.E.\*'. To the left, there's a 'Diccionario', 'Calend. fiscal', and 'Consejos CNMV'. On the right, there's a 'Indices' section showing the 'IBEX 35' with a chart from 7800 to 7925, and a 'Contratos de renta' section.

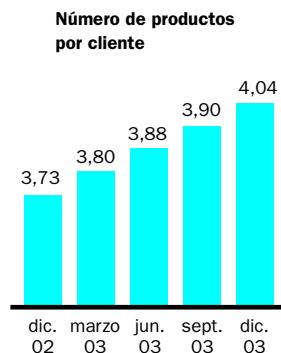
Privada, S.A. (SBP), una entidad especializada en suministrar productos y servicios de gestión de patrimonio para corporaciones, instituciones y particulares que disponen de un patrimonio de al menos 500.000 euros. El modelo comercial se basa en un enfoque integrado de la gestión de patrimonios y acceso a los mercados financieros mundiales a través de un equipo de profesionales excelentemente preparados.

SBP se centra en ofrecer servicios financieros de gran calidad, tales como herramientas de planificación fiscal, creación de informes y asesoramiento en mercados financieros y productos específicos personalizados para las necesidades de cada cliente.

### Banca Institucional

Además de las tres áreas de negocio principales, Banco Sabadell facilita financiación al sector público a través de Dexia Sabadell Banco Local, entidad en la que Banco Sabadell tiene una participación del 40%. Dexia Sabadell Banco Local se creó junto con el grupo franco-belga Dexia, que tiene una participación del 60% restante, para suministrar financiación a medio y largo plazo para las administraciones públicas estatales, regionales y locales.

	<b>dic. 02</b>	<b>marzo 03</b>	<b>jun. 03</b>	<b>sept. 03</b>	<b>dic. 03</b>
Banca Comercial	4,54	4,64	4,87	4,85	4,67
Banca de Empresas	6,36	6,64	6,86	7,00	7,00
Banco Herrero	2,12	2,14	2,15	2,14	2,37
Solbank	3,35	3,39	3,53	3,47	3,58
Sabadell Banca Privada	4,57	4,58	4,62	4,63	4,66
<b>Total Grupo</b>	<b>3,73</b>	<b>3,80</b>	<b>3,88</b>	<b>3,90</b>	<b>4,04</b>



### ***El negocio de productos***

#### *BancaSeguros*

BancaSeguros ofrece sus productos de seguros y pensiones y asesoramiento especializado exclusivamente a los clientes del Grupo Sabadell. BancaSeguros consta de tres filiales participadas al 100% del Grupo Sabadell:

- BanSabadell Vida ofrece distintos modelos de seguro de vida.
- BanSabadell Pensiones ofrece planes y fondos de pensiones a empresas y particulares.

- BanSabadell Correduría es una empresa que gestiona una amplia cartera de seguros distintos de vida.

#### *Gestión de Activos*

Gestión de Activos gestiona instituciones de inversión colectiva, selecciona productos de terceros y provee servicios de asesoría en inversiones y gestión de cartera para las divisiones de BancaSeguros, Banca Comercial, Banca de Empresas y Banca Privada. La mayoría de los fondos de inversión que ofrece los gestiona BanSabadell Inversión, filial del Grupo participada al 100% que vende sus productos bajo las marcas del Grupo Sabadell.

BanSabadell Inversión gestionaba un total de 81 fondos de inversión a 31 de diciembre de 2003, lo que supone el 2,28% del total de fondos españoles.

#### *Ibersecurities*

Ibersecurities, filial 100% de Banco Sabadell, es un broker de larga tradición y amplia experiencia en los mercados, que además suministra informes técnicos a nuestras unidades de negocio, servicios que también presta a sus propios clientes.

### *Tesorería y Mercado de Capitales*

Tesorería y Mercado de Capitales ofrece a la base de clientes una amplia gama estándar y personalizada de productos y servicios relacionados con la gestión del riesgo del tipo de interés, producidos por la propia entidad o por terceros. Opera en el mercado de financiación interbancaria, mercados de deuda y de acciones nacionales y extranjeros, mercados de divisas y swap, mercados de contratos a plazo y otros mercados de derivados, tanto por cuenta propia como por cuenta de los clientes.

### *El negocio internacional*

Las operaciones de negocio del Grupo en el exterior obedecen a tres líneas de actuación que se complementan:

- Una red de oficinas operativas y de representación acorde con las necesidades de expansión que las actividades de nuestros clientes han ido marcándonos y también buscando disponer de una red de oficinas situadas en aquellas zonas con mayores vínculos comerciales con nuestro país.
- La captación de negocio bancario tradicional de clientes del cono suramericano, con una base de operaciones fija en Miami.



- Una estrategia de participación en el capital de entidades financieras medianas de esa zona.

### **Presencia en el extranjero**

Sucursales	Oficinas de representación
Estados Unidos	Alemania
Francia	China
Reino Unido	Cuba
	Guatemala
	Irán
	Italia
	Singapur
	México
	Venezuela

### **Filiales y participadas**

Andorra
México
Portugal
República Dominicana

## **Propuestas de valor complementarias**

### *Grupo Inmobiliario*

Las inversiones realizadas por el Grupo Banco Sabadell en el sector inmobiliario (promoción y suelo) se articulan a través de la sociedad Landscape. Dichas inversiones buscan fomentar las sinergias con el negocio financiero tradicional del Grupo.

La actividad de esta filial del Grupo se orienta basándose en tres valores: ubicación, diseño y calidad

### *Capital Desarrollo y Medio Ambiente*

El Grupo participa en dos sociedades de capital riesgo a través de las cuales se instrumenta la participación en los fondos propios de compañías pequeñas y medianas cuyas dificultades de acceso al mercado de capitales condicionan su expansión y dificultan la financiación de proyectos interesantes desde un punto de vista no exclusivamente económico. Es de destacar también en este punto la participación que desde hace ya algunos años mantiene la sociedad filial BIDSA en el capital de compañías dedicadas a la generación de electricidad de procedencia eólica, del tratamiento de residuos y de minicentrales eléctricas de origen hidráulico.

## **1.3. Gobierno Corporativo**

El Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al ejercicio de 2003 se publica junto con el Informe anual y con el presente Informe de Responsabilidad Social Corporativa. En consecuencia nos remitimos a él para una visión detallada de un elemento tan importante en el marco de la responsabilidad social de las empresas.

A efectos de cumplir con lo establecido en el artículo 127 ter.4 de la Ley de Sociedades Anónimas, en el Informe sobre el Gobierno Corporativo de Banco de Sabadell, S.A., incluido en el presente volumen del informe anual, se señalan las participaciones que los administradores mantienen en el capital de sociedades con el mismo, análogo o complementario género de actividad al que constituye el objeto social de Banco de Sabadell, S.A., indicando los cargos o funciones que en ellas ejercen, así como la realización por cuenta propia o ajena de actividades realizadas por parte de los administradores del mismo, análogo o complementario género de actividad del que constituye el objeto social de la entidad.

#### **1.4. La función de Cumplimiento Normativo**

Mediante la función de cumplimiento normativo, el Grupo Banco Sabadell asegura el necesario ajuste entre el marco legal y regulatorio en el que desarrolla sus actividades y sus procedimientos operativos internos.

Dicha función se ejerce en nuestro Grupo por la Dirección de Cumplimiento Normativo, responsable de minimizar el riesgo por impacto reputacional de prácticas internas contrarias a la ley, a la regulación sectorial o a la ética.

Durante el año 2003 tres han sido las grandes líneas de actuación en este campo. En primer lugar, la prevención de la utilización de nuestra red para el blanqueo de capitales procedentes de actividades delictivas, campo en el que Banco Sabadell ha ampliado la dotación de recursos humanos destinada a esta labor de control y ha incrementado notablemente las acciones formativas, informativas y preventivas.

También se han diseñado, en relación con este aspecto, los procedimientos de prevención del blanqueo específicos para la actividad de banca privada (Sabadell Banca Privada), BancaSeguros (BanSabadell Vida, BanSabadell Pensiones y Ban-Sabadell Correduría de Seguros), agencia de valores (Ibersecurities) y banca por Internet (ActivoBank).

La segunda actuación llevada a cabo durante el ejercicio de 2003 ha sido la elaboración y distribución a toda la plantilla del *Código de conducta* general del Banco Sabadell y su Grupo, aprobado por el Consejo de Administración. Este código recoge los principios generales de actuación del Grupo y supone un compromiso público de comportamiento ético con accionistas, clientes, empleados, proveedores, administraciones y entorno social y, en consonancia, con el presente Informe de Responsabilidad Social Corporativa, merece la atención especial que le otorgamos en el punto siguiente.

Finalmente, la tercera gran línea de actuación de este año ha sido el desarrollo de un programa de corresponsalías de cumplimiento normativo con el fin de mejorar el nivel de control de la Dirección en todas las sociedades filiales y oficinas de la red exterior. Estos corresponsales nos permiten obtener información directa del nivel de adecuación normativo de todo el Grupo y unificar criterios sobre modelos de control y priorización de actuaciones en aquellas áreas de mayor riesgo.

## **1.5. Normas de conducta profesional y del Consejo**

### **Código de conducta del Grupo Banco Sabadell**

La toma de decisiones y la implantación de las políticas forman parte del día a día de la actividad de una empresa. Todas ellas, desde las de más alto nivel y contenido estratégico hasta las más operativas, requieren algo más que un mero análisis cuantitativo en términos de ventajas e inconvenientes. Requieren también consideraciones de carácter ético, porque sólo las decisiones en las que se hayan considerado elementos como la justicia o la equidad contarán con la legitimidad y aceptación del colectivo al que van dirigidas.

En línea con lo anterior, el Grupo Banco Sabadell ha querido dotarse y hacer público un *Código de conducta* general en el que se establece de forma explícita el marco de referencia ético en el que se quiere desenvolver en sus relaciones con todos los grupos de interés.

Los principios del *Código de conducta* son de aplicación, con carácter 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, y se exigen también a los colaboradores externos en aquellas operaciones comerciales y de negocio que realicen con cualquier compañía del Grupo.



El Comité de Ética Corporativa asesora al Consejo en la adopción de políticas que promuevan el comportamiento ético del Grupo y la Dirección de Cumplimiento Normativo ejecuta, difunde y controla el cumplimiento de estas políticas.

### **Reglamento del Consejo**

Los especiales deberes de conducta del Consejero, en concordancia con la responsabilidad del cargo que ocupa, se recogen en el Reglamento del Consejo de Administración. De entre estos deberes, merecen ser destacados los siguientes:

- De confidencialidad de las deliberaciones del Consejo, incluso después de cesar en el cargo.
- De no ejercitar labores profesionales en otras entidades de similar objeto social, salvo que pertenezcan al Grupo.
- De no utilizar de forma privada la información reservada de la que se disponga en su calidad de miembro del consejo.
- De comunicar al Consejo aquellas actividades o cargos que ejerza en otras compañías y, en general, todos aquellos hechos que pudieran ser relevantes en el desempeño de su función.

Para el mejor ejercicio de sus funciones, el Consejo de Administración cuenta con las siguientes comisiones delegadas y su composición:

Nombre del órgano	Nº de miembros	Funciones
Comisión Ejecutiva	3	Coordinación
Comisión de Auditoría y Control	3	Control
Comisión de Nombramientos y Retribuciones	3	Cargos
Comisión de Operaciones	6	Riesgos

Puede encontrarse una exhaustiva información sobre la composición y el funcionamiento del Consejo en el Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2003.

### ***Conducta en los mercados de valores***

Banco Sabadell, entidad de cabecera del Grupo, es una sociedad cotizada en el mercado de valores español desde abril de 2001. El acceso de nuestras acciones a la negociación en un mercado organizado comporta también el compromiso de velar por su transparencia, la correcta formación de sus precios y la protección del inversor.



Con ese objeto el Consejo de Administración del Banco aprobó en julio de 2003 el Reglamento Interno de Conducta del Grupo Banco Sabadell en el ámbito del mercado de valores, que somete a especiales obligaciones a los administradores y a aquellos empleados cuya labor esté relacionada con el mercado de valores.

El Reglamento se ha adaptado a las nuevas exigencias derivadas de la Ley 44/2002 de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, en particular las encaminadas a garantizar la protección de los inversores, la correcta formación de precios y el uso indebido de información privilegiada.

### **Los grupos de interés y el entorno**

#### **2. Accionistas e inversores**

##### **2.1. El compromiso: transparencia en la información**

La transparencia es la base de la confianza que nuestro Grupo persigue en su relación con la comunidad inversora y muy especialmente con sus accionistas. Una transparencia que no se limita al estricto cumplimiento de los estándares legales o

financieros, sino que pretende satisfacer las demandas de información de un amplio espectro de colectivos interesados.

Para ello, el Servicio de Relaciones con los Accionistas por un lado, y el Gabinete Financiero y de Relación con los Inversores por otro, exploran periódicamente esas necesidades y proponen, bajo la supervisión directa de Presidencia, los nuevos contenidos que se pondrán a disposición de la comunidad inversora a través de una combinación adecuada de medios, desde los más tradicionales a todos aquellos que las nuevas tecnologías ponen a nuestra disposición.

#### **[www.grupobancosabadell.com](http://www.grupobancosabadell.com)**

El Grupo Banco Sabadell ha realizado durante el año 2003 un intenso esfuerzo por integrar los contenidos corporativos a través de su web [www.grupobancosabadell.com](http://www.grupobancosabadell.com), esfuerzo que se ha visto premiado recientemente por el diario *El País* y la consultora Look&Enter que le han otorgado la máxima distinción en el ranking de informaciones para accionistas disponibles en Internet.

La web corporativa recoge a muy pocos clics de distancia, toda la información financiera, tanto obligatoria como otras presentaciones de interés, la cotización de la acción en tiempo real, los informes de gobierno corporativo, los hechos relevantes comunicados a la CNMV o las informaciones de Junta de Accionistas, entre otras.

## **Las cinco mejores**

**Rancho Sabadell** ocupa el primer puesto de la tabla, con 85 puntos. La web de esta entidad destaca por la interactividad y la facilidad de acceso a la información, y ésta es, además, muy completa. En el canal de accionistas se muestra la cotización en tiempo real en la propia página —otras empresas remiten a servicios externos—, y además ofrece un histórico de cotizaciones, las nominatas, el contacto y el precio objetivo que dan

al valor los analistas que lo siguen. Su punto débil, dice el análisis, es la **usabilidad**.

**Altadis** ocupa el segundo puesto, con 79 puntos. Ha conseguido la máxima puntuación en interactividad, aunque falla en la actualización, ya que, en el momento del análisis, no había incorporado a la página todos los hechos relevantes que ha comunicado a la CNMV.

La medalla de bronce es para **Telefónica Móviles**, con un total de

78 puntos. La operadora recibe la máxima puntuación por la facilidad de acceso a la página, aunque el análisis considera que podría mejorar la **usabilidad** —especialmente, el tiempo de descarga— y añadir más información relevante —aunque no obligatoria— como el histórico de dividendos, los informes de analistas o la auto-cartera.

**Telefónica Móviles** se queda, con 77 puntos, al borde del

podio. El análisis, curiosamente, identifica las mismas fortalezas y carencias que en la web de su matriz: la accesibilidad entre las páginas, y la **usabilidad** o la información adicional entre las segundas.

**BBVA** ocupa, con 75 puntos, el quinto puesto de la tabla. El punto fuerte es, también, la accesibilidad. La información sobre la acción —estructura, participaciones significativas— es el débil.

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

En cuanto al esfuerzo de transparencia informativa que preside en todo momento las actuaciones del Banco, deben señalarse las actividades del Servicio de Relaciones con los Accionistas, cuyo cometido es precisamente poner a su disposición toda la información corporativa existente, ya sea de forma personalizada o a través de los canales establecidos con esta finalidad, como son la publicación trimestral *InfoAccionista*, las páginas de información corporativa y de accionistas que se mantienen de forma siempre actua-

# Info Accionista

lizada en los portales corporativos de Internet, y las informaciones específicas que se ponen a disposición de los accionistas, particularmente con motivo de la celebración de las Juntas Generales, así como el Informe anual y sus informes adjuntos.

Toda la información está disponible por igual para todos los accionistas, si bien se procura en todo momento poder ofrecer tanto el alto nivel técnico que requieren los inversores institucionales como una información financiera asequible a la gran masa de accionistas minoristas, que a finales de año era superior a los 50.000 y que se ha visto considerablemente aumentada con las ampliaciones de capital de febrero de 2004.

## Información para accionistas



### José Pérez Vives, nuevo Presidente del Banco Sabadell

10 febrero 2004

Noticias

Últimas noticias

Últimos artículos

Últimos debates

Últimos comentarios

Últimos análisis

Últimos informes

Últimos artículos

Últimos debates

Últimos comentarios

Últimos análisis

Últimos informes

Últimos artículos

Últimos debates

Últimos comentarios

Últimos análisis

Últimos informes

Últimos artículos

Últimos debates

Últimos comentarios

Últimos análisis

Últimos informes

Últimos artículos

Últimos debates

Últimos comentarios

Últimos análisis

Últimos informes

Últimos artículos

Últimos debates

Últimos comentarios

Últimos análisis

Últimos informes

Últimos artículos

Últimos debates

Últimos comentarios

Últimos análisis

Últimos informes

Últimos artículos

Últimos debates

Últimos comentarios

Últimos análisis

Últimos informes

Últimos artículos

Últimos debates

Últimos comentarios

Últimos análisis

Últimos informes

Últimos artículos

Últimos debates

Últimos comentarios

Últimos análisis

Últimos informes

Últimos artículos

Últimos debates

Últimos comentarios

Últimos análisis

Últimos informes

Últimos artículos

Últimos debates

Últimos comentarios

Últimos análisis

Últimos informes

Últimos artículos

Últimos debates

Últimos comentarios

Últimos análisis

Últimos informes

Últimos artículos

Últimos debates

Últimos comentarios

Últimos análisis

Últimos informes

Últimos artículos

Últimos debates

Últimos comentarios

Últimos análisis

Últimos informes

Últimos artículos

Últimos debates

Últimos comentarios

Últimos análisis

Últimos informes

Últimos artículos

Últimos debates

Últimos comentarios

Últimos análisis

Últimos informes

Últimos artículos

Últimos debates

Últimos comentarios

Últimos análisis

Últimos informes

Últimos artículos

Últimos debates

Últimos comentarios

Últimos análisis

Últimos informes

Últimos artículos

Últimos debates

Últimos comentarios

Últimos análisis

Últimos informes

Últimos artículos

Últimos debates

Últimos comentarios

Últimos análisis

Últimos informes

Últimos artículos

Últimos debates

Últimos comentarios

Últimos análisis

Últimos informes

Últimos artículos

Últimos debates

Últimos comentarios

Últimos análisis

Últimos informes

Últimos artículos

Últimos debates

Últimos comentarios

Últimos análisis

Últimos informes

Últimos artículos

Últimos debates

Últimos comentarios

Últimos análisis

Últimos informes

Últimos artículos

Últimos debates

Últimos comentarios

Últimos análisis

Últimos informes

Últimos artículos

Últimos debates

Últimos comentarios

Últimos análisis

Últimos informes

Últimos artículos

Últimos debates

Últimos comentarios

Últimos análisis

Últimos informes

Últimos artículos

Últimos debates

Últimos comentarios

Últimos análisis

Últimos informes

Últimos artículos

Últimos debates

Últimos comentarios

Últimos análisis

Últimos informes

Últimos artículos

Últimos debates

Últimos comentarios

Últimos análisis

Últimos informes

Últimos artículos

Últimos debates

Últimos comentarios

Últimos análisis

Últimos informes

Últimos artículos

Últimos debates

Últimos comentarios

Últimos análisis

Últimos informes

Últimos artículos

Últimos debates

Últimos comentarios

Últimos análisis

Últimos informes

Últimos artículos

Últimos debates

Últimos comentarios

Últimos análisis

Últimos informes

Últimos artículos

Últimos debates

Últimos comentarios

Últimos análisis

Últimos informes

Últimos artículos

Últimos debates

Últimos comentarios

Últimos análisis

Últimos informes

Últimos artículos

Últimos debates

Últimos comentarios

Últimos análisis

Últimos informes

Últimos artículos

Últimos debates

Últimos comentarios

Últimos análisis

Últimos informes

Últimos artículos

Últimos debates

Últimos comentarios

Últimos análisis

Últimos informes

Últimos artículos

Últimos debates

Últimos comentarios

Últimos análisis

Últimos informes

Últimos artículos

Últimos debates

Últimos comentarios

Últimos análisis

Últimos informes

Últimos artículos

Últimos debates

Últimos comentarios

Últimos análisis

Últimos informes

Últimos artículos

Últimos debates

Últimos comentarios

Últimos análisis

Últimos informes

Últimos artículos

Últimos debates

Últimos comentarios

Últimos análisis

Últimos informes

Últimos artículos

Últimos debates

Últimos comentarios

Últimos análisis

Últimos informes

Últimos artículos

Últimos debates

Últimos comentarios

Últimos análisis

Últimos informes

Últimos artículos

Últimos debates

Últimos comentarios

Últimos análisis

Últimos informes

Últimos artículos

Últimos debates

Últimos comentarios

Últimos análisis

Últimos informes

Últimos artículos

Últimos debates

Últimos comentarios

Últimos análisis

Últimos informes

Últimos artículos

Últimos debates

Últimos comentarios

Últimos análisis

Últimos informes

Últimos artículos

Últimos debates

Últimos comentarios

Últimos análisis

Últimos informes

Últimos artículos

Últimos debates

Últimos comentarios

Últimos análisis

Últimos informes

Últimos artículos

Últimos debates

Últimos comentarios

Últimos análisis

Últimos informes

Últimos artículos

Últimos debates

Últimos comentarios

Últimos análisis

Últimos informes

Últimos artículos

Últimos debates

Últimos comentarios

Últimos análisis

Últimos informes</

## Datos sobre la distribución del capital social

### Dimensión accionarial (31/12/03)

Número total de acciones	204.002.736
Número total de accionistas	53.991
Accionistas estratégicos	23,50%
Accionistas institucionales	5,30%
Resto de accionistas	71,20%

### Distribución del capital por tramos de acciones (31/12/2003)

Número de acciones	Núm. de accionistas	Acciones por tramos	% s/capital	Promedio de acciones
Hasta 3.500	46.826	31.474.602	15,43	672
De 3.501 a 35.000	6.506	61.199.962	30,00	9.407
De 35.001 a 70.000	387	18.888.546	9,26	48.808
De 70.001 a 350.000	247	31.101.603	15,25	125.917
De 350.001 a 10.000.000	23	13.397.375	6,57	582.495
Más de 10.000.000	2	47.940.648	23,50	23.970.324



## 3. Los clientes

### 3.1. Protección de los clientes y usuarios

#### **Servicio de Atención al Cliente**

Tiene como misión atender cualquier queja o reclamación que los clientes y usuarios de nuestros servicios y productos quieran plantear como consecuencia de discrepancias de criterios con sus interlocutores habituales en la red de oficinas o sociedades filiales con las que se relacionan directamente.

El Servicio de Atención al Cliente, constituido hace más de una década, atiende reclamaciones relativas a todas las sociedades de servicios financieros del Grupo Banco Sabadell.

Las decisiones del Servicio son vinculantes para toda nuestra organización y su independencia se garantiza al depender jerárquicamente del Consejo de Administración a través del Interventor General, no existiendo por lo tanto conflicto de intereses con las líneas comerciales y operativas. Sus decisiones se basan tanto en los valores corporativos y el código ético de nuestro Grupo como en las regulaciones existentes sobre transparencia y protección de los clientes.

Los clientes y usuarios pueden acudir al Servicio mediante carta, fax, correo electrónico o teléfono, recibiendo siempre adecuada respuesta por la misma vía que hayan elegido.

Durante el año 2003, el Servicio de Atención al Cliente ha gestionado un total de 2.021 asuntos correspondientes a la red Banco Sabadell, de los que un 33% han sido resueltos a favor del cliente. También se han gestionado 734 asuntos de la red Banco Herrero, en gran medida motivados por el proceso de integración al Grupo, que se han resuelto a favor del cliente en un 51% de los casos.

El total de quejas y reclamaciones ha sido un 3,90% superior al del año anterior, sin considerar las que procedían de Banco Herrero, que no se han incluido por carecer de serie histórica de comparación. Dicho crecimiento cabe considerarlo coherente con el crecimiento orgánico de la entidad.

En la última memoria publicada por el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, Banco Sabadell se sitúa en la posición 23 de las 26 entidades financieras reflejadas en dicha memoria, cuya clasificación se ordena de mayor a menor número de reclamaciones.

Es la primera vez, desde la creación del referido servicio, que el Banco Sabadell ha sido incluido en la relación de entidades financieras con más de veinte reclamaciones anuales. Esta primera aparición se debe al efecto de la fusión de Solbank, completada en el año 2002, y la de Banco Herrero, llevada a cabo en el 2003.

No obstante, en relación con la dimensión actual del Grupo Banco Sabadell, el resultado debe considerarse altamente satisfactorio y es el reflejo tanto de nuestra calidad de servicio como de la capacidad de nuestro Servicio de Atención al Cliente de resolver adecuadamente las reclamaciones recibidas sin necesidad de acudir al arbitraje de los organismos supervisores.

#### ***El Defensor del Cliente***

Adicionalmente al Servicio de Atención al Cliente, desde el año 1989 nuestro Grupo pone a disposición de los clientes la figura del Defensor del Cliente, al que pueden acudir gratuitamente si consideran que se han visto perjudicados por alguna actuación de la entidad.

La independencia es consustancial a la figura del Defensor del Cliente, cargo que recae en un jurista de prestigio reconocido, al que se le dota de los medios necesarios para el desarrollo de esta función.

El actual Defensor del Cliente del Grupo Banco Sabadell es D. José Luis Gómez-Dégano, defensor que compartimos con otras entidades de crédito.

Al igual que en el caso del Servicio de Atención al Cliente, las actividades del Defensor se extienden a todas las sociedades de servicios financieros del Grupo, y sus resoluciones son vinculantes para todas ellas.

Además, el Sr. Gómez-Dégano ostenta la función de Defensor del Partícipe de los distintos planes de pensiones gestionados por BanSabadell Pensiones.

<b>Defensor del Cliente</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>
Número de asuntos tratados - Banco Sabadell	82	91
Número de asuntos tratados - Banco Herrero		14
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>105</b>

#### **Resolución del defensor del Cliente**

A favor de la entidad	67,92%
En contra de la entidad	2,14%
Acuerdos	25,14%
Inhibiciones	4,80%



### **3.2. Transparencia y confidencialidad**

#### **Transparencia**

La materialización documental y operativa de las relaciones de negocio con nuestros clientes están reguladas por distintas normas, entre las que destacan:

- OM de 12 de diciembre de 1989 sobre tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad.
- Circular 8/1990 del Banco de España sobre transparencia de las operaciones bancarias y protección de la clientela.
- Ley 7/1995 de 23 de marzo sobre Crédito al Consumo.
- OM de 5 de mayo de 1994 sobre transparencia en las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios.
- OM de 25 de octubre de 1995 sobre normas de actuación en los mercados de valores y registros obligatorios.

La política de Banco Sabadell en este aspecto es de un escrupuloso cumplimiento de estas disposiciones, a cuyo efecto la unidad de Cumplimiento Normativo, independiente de las líneas ejecutivas, supervisa todas las normas de trabajo, los documentos con-

tractuales, las solicitudes de servicios, las tarifas aplicadas, los documentos de comunicación y/o liquidación de operaciones y saldos y la publicidad sobre productos y servicios, para asegurar que se ajusten a la regulación aplicable y a los principios del *Código de conducta* del Grupo, ya que éste recoge la honestidad y responsabilidad profesional como dos principios irrenunciables en nuestras relaciones con los clientes.

En el área específica del Mercado de Valores, la CNMV propuso a las entidades de crédito la publicación voluntaria de un Manual de Procedimientos para la Transmisión de Información al Inversor en la Comercialización de Productos de Inversión que garantizara una oferta adecuada al perfil de cada cliente y una adecuada comprensión de éste de las características del producto que estaba contratando. El Grupo Banco Sabadell adhirió a esta iniciativa, remitiendo la propuesta de Manual a la CNMV el pasado mes de diciembre.

### **Confidencialidad**

“La información, tanto personal como de operaciones, de nuestros clientes debe ser tratada con absoluta reserva y no puede ser facilitada más que a sus legítimos titulares. El acceso a los datos sólo debe justificarse por motivos profesionales, respetando la normativa sobre protección de datos.” Este extracto del *Código de conducta* del Grupo refleja la política de Banco Sabadell sobre la confidencialidad de la información.



El Comité LOPD (acrónimo de Ley Orgánica de Protección de Datos) es el responsable de impulsar y garantizar esta política, así como regular las responsabilidades y los procedimientos internos para su ejecución.

Durante el ejercicio de 2003, este Comité ha hecho una revisión general de los ficheros que contienen datos personales que almacena nuestro Grupo, así como de las normas que conforman el Documento de Seguridad. Como consecuencia de ello se han introducido mejoras en el modelo de distribución de responsabilidades de control en las distintas unidades operativas encargadas de administrar cada información.

También ha desarrollado una acción formativa específica, dirigida a la totalidad de la plantilla del Grupo, en la que se divultan los aspectos reguladores básicos, tanto externos como internos, y las responsabilidades y los criterios de actuación que cada empleado debe atender como parte de su función profesional.

Un aspecto que el Banco considera especialmente sensible para garantizar la confidencialidad de los datos es el tratamiento de los distintos soportes en papel que puedan contener información sensible. Por ello, tanto en los centros corporativos como en la red de oficinas se han habilitado procedimientos de recogida selectiva de papeles de trabajo, los cuales, junto con la documentación caducada de los archivos centrales, son sometidos a un proceso de destrucción altamente controlado a través de empresas especializadas y bajo la supervisión permanente de responsables de la entidad.

### **3.3. Plan de Calidad**

Banco Sabadell es una entidad tradicionalmente orientada a la calidad, definiendo este elemento como una de las bases estratégicas sobre las que se sustenta la visión de la empresa a medio y largo plazo y la planificación estratégica que concreta las políticas y actividades necesarias para conseguir los objetivos que nos hemos propuesto.

Por este motivo, el año 2002 se definió una Plan de Calidad de cuatro años que articulara las distintas actividades a través de un Sistema de Calidad Corporativo, homogeneizando, enfocando y potenciando todos los esfuerzos internos bajo unas políticas y elementos comunes.

En líneas generales, el Plan de Calidad tenía como objetivos específicos:

- Diseñar e implantar en toda la organización un sistema de calidad único y homogéneo.
- Que este sistema de calidad cumpliera con los estándares internacionales en este campo, constatando esta conformidad a través de la certificación ISO 9001:2000.
- Concretar las responsabilidades de calidad para cada uno de los procesos en que se estructura la actividad del banco.

- Disponer de cuadros de mando para cada ámbito de responsabilidad que permitieran la monitorización de los niveles de calidad asociados a su aportación de valor y la fijación de objetivos de mejora concretos.
- Normalizar las políticas y los procedimientos relativos a aquellos procesos internos cuyo grado de desarrollo se considerara insuficiente para garantizar una gestión eficaz de sus atributos cualitativos.
- Y en general, construir una base de gestión que generara disciplina y continuidad en la gestión de los aspectos cualitativos, como complemento necesario a la visión económica tradicional, que nos permita ganarnos la confianza del mercado a través de propuestas de valor ajustada a las necesidades de nuestros clientes y libres de defectos.

El Plan de Calidad deberá finalizar, pues, en el año 2005 con la certificación integral bajo ISO 9001 y con una evaluación a través del modelo EFQM (acrónimo de European Foundation for Quality Management) de excelencia empresarial, como paso necesario para la identificación de nuevas oportunidades de mejora y el desarrollo de un segundo Plan de Calidad.

En el año 2003, las actividades del Plan de Calidad se han concretado en los siguientes hitos:

- Implantación del Sistema de Calidad Corporativo y obtención o renovación de la certificación ISO 9001 para los siguientes ámbitos:

**Productos dirigidos a clientes (procesos clave)**

- Leasing
- Cuentas a plazo
- Cuentas a la vista
- Transferencias y nóminas
- Recibos domiciliados
- Recaudación de impuestos (AEAT)
- Factoring
- Confirming
- Contact Center

**Servicios corporativos (procesos de soporte)**

- Servicio de Atención al Cliente
- Recursos Humanos (Selección, Desarrollo y Formación)
- Correspondencia
- Archivo

- Seguridad
- Obras e instalaciones
- Transportes

- Formalización de los acuerdos de nivel de servicio entre los ámbitos certificados y los servicios internos críticos para la obtención de los niveles de calidad planificados.
- Definición de un protocolo de relación con clientes que homogeneiza las políticas y los criterios de comportamiento en este aspecto.
- Implantación de una estructura de Comités y Equipos de Calidad a lo largo y ancho de toda nuestra estructura organizativa, como elementos motores de las actividades de planificación, ejecución, control y mejora de la calidad.
- Normalización del proceso de evaluación y homologación de proveedores.
- Acción formativa sobre calidad a todos los empleados de los ámbitos certificados.
- Acción formativa general sobre atención telefónica.
- Puesta en marcha en la intranet corporativa de una plataforma para el registro y la gestión de las oportunidades de mejora, incluyendo las propuestas y sugerencias voluntarias de los empleados.



### 3.4. Seguimiento de la satisfacción de los clientes y de la calidad suministrada

El impacto y la eficacia de las distintas actividades del Plan de Calidad deben ser constatados a través de la evolución de la satisfacción de los clientes. Por ello, nuestro Grupo realiza encuestas de satisfacción de forma regular a muestras representativas de nuestra estructura de clientes de acuerdo con nuestro modelo comercial, lo que nos permite obtener resultados para cada centro de distribución y elaborar planes de acción ajustados a cada caso.

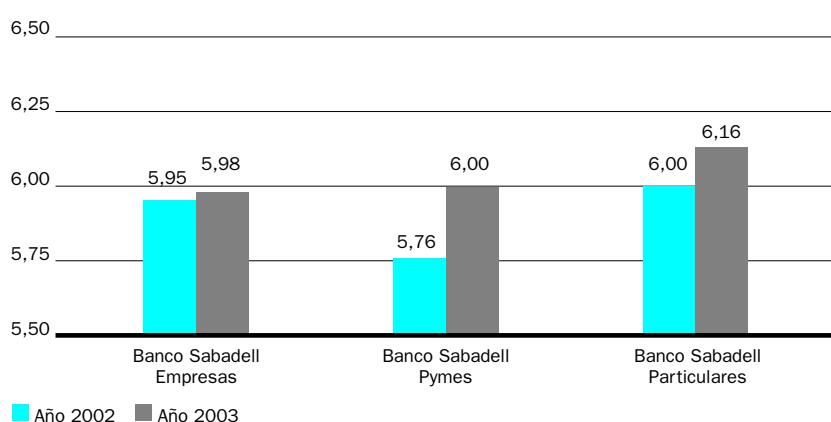
La encuesta valora los diferentes factores que contribuyen a que los clientes se formen una percepción cualitativa de la atención y el servicio que reciben como, por ejemplo, el trato y la relación personal, la fiabilidad de los procesos administrativos, la adecuación de las instalaciones, la resolución de incidencias, etc.

En el año 2003 se realizaron más de 21.000 encuestas telefónicas que arrojaron los siguientes resultados, en una escala creciente de 1 a 7:

**Estudio de satisfacción de clientes**

Satisfacción global GESTOR 2003

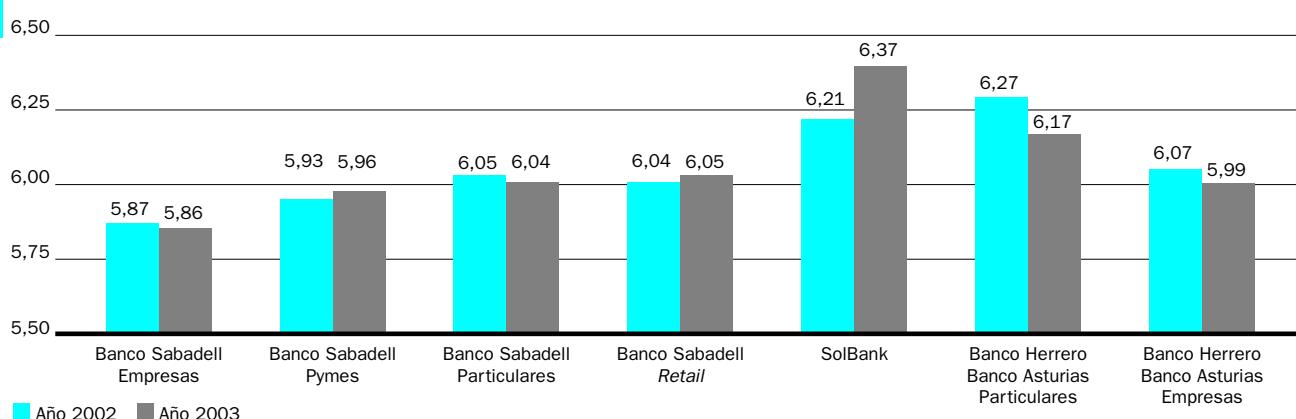
(Mide la satisfacción del cliente con su gestor)



**Estudio de satisfacción de clientes**

Satisfacción global OFICINA 2003

(Mide la satisfacción del cliente con las oficinas)



Para evaluar adecuadamente estos resultados, es preciso tener en cuenta que los clientes forman su percepción a través de la acumulación de experiencias positivas y negativas en un período de tiempo amplio.

Por ello, las encuestas de este tipo no nos explican la realidad actual, puesto que incorporan referencias a períodos anteriores que condicionan el nivel de satisfacción manifestado por los encuestados.

En ese sentido, hay que considerar dos hechos que, sin duda, han influido en los resultados obtenidos:

- Las adaptaciones del modelo comercial, provocadas por la integración de las oficinas de Banco Herrero, han tenido su impacto en los clientes de la red de esta marca. Estas adaptaciones han afectado especialmente al colectivo de clientes particulares, que siempre es más sensible a este tipo de cambios en comparación con el segmento empresarial.
- El cambio de cuentas y servicios, necesario al llevar a cabo la plena integración administrativa, ha modificado aspectos formales de la operativa habitual de estos clientes, lo que suele ocasionar un cierto nivel de rechazo inicial.

Debe destacarse el incremento de la satisfacción con los gestores asignados a los clientes, en contraposición a una evolución discreta en la satisfacción global con las oficinas, consecuencia del impacto de los cambios operativos que ha generado la implantación de la nueva plataforma informática del Grupo. Mención aparte merecen los resultados de la marca Solbank, que denotan el alto nivel de satisfacción de nuestra propuesta para el mercado de extranjeros y negocios auxiliares.

Por otra parte, dado que en las empresas de servicios gran parte del valor entregado al cliente se “fabrica” en el marco de la relación personal, lo que dificulta en gran medida la aplicación de los controles de calidad propios de una línea de producción industrial, además de las encuestas a clientes nuestro Grupo utiliza los denominados *Mystery*



*Shoppers*, o falsos clientes, que actúan sobre toda la red de oficinas dos veces al año, chequeando los conocimientos, las capacidades y las actitudes de nuestra red comercial, además de los aspectos físicos y de orden interno, lo que nos permite identificar potenciales déficits de calidad y diseñar las actividades de mejora correspondientes.

### 3.5. Los productos

El Grupo Banco Sabadell diseña su gama de productos con la voluntad de que sirvan al desarrollo tanto personal como de los negocios de nuestros clientes, ayudándoles a crecer según sus necesidades y prioridades sin imponer nuestros propios criterios.

Esta orientación, que impregna toda generación de productos por parte del Grupo, se manifiesta de forma explícita, pero no exclusiva, en una serie de actuaciones concretas en determinadas áreas de negocio que tradicionalmente se han asociado con prácticas de responsabilidad social dirigidas tanto a empresas como a particulares:

#### *Para la empresa*

Banco Sabadell es una entidad especialmente sensible con las necesidades de financiación de la pequeña y mediana empresa, por todos reconocida como la principal generadora de riqueza y empleo de nuestra economía.

Un año más este interés se manifiesta, entre otros aspectos, por la suscripción completa de todos los tramos de financiación privilegiada que los distintos organismos públicos ponen a disposición de las entidades financieras y a los que acude nuestro Grupo, entre los cuales merecen especial distinción los siguientes:

#### ***ICO – Microcréditos***

El Grupo Banco Sabadell suscribió en el año 2003 la línea ICO-MICROCRÉDITOS establecida por el Instituto de Crédito Oficial y dirigida a aquellas microempresas o personas físicas que en su actividad económica encuentren dificultades de acceso a los canales habituales de financiación.

Mediante este crédito se pueden financiar en condiciones preferentes hasta el 95% de un proyecto, con un máximo de 25.000 euros y con un 80% del importe garantizado por el ICO.

El proyecto de inversión presentado debe contar con la aprobación de una institución de asistencia social que analice previamente su viabilidad. En nuestro caso se ha firmado un acuerdo con la institución de asistencial social SECOT (Seniors Españoles para la Cooperación Técnica), que será la encargada de identificar a los beneficiarios así como de canalizar sus peticiones y facilitar la asistencia técnica necesaria durante toda la vida de la operación.

#### ***Líneas de Fomento de Empleo***

Convenio inicial con el Ministerio de Trabajo por el cual se pretende incentivar la creación de autónomos y empresas por parte de desempleados. Esta financiación en condiciones preferentes tiene subvenciones de carácter financiero y a fondo perdido. Actualmente, las competencias están transferidas a la práctica totalidad de comunidades autónomas.

Durante el 2003 se formalizaron las siguientes operaciones:

<b>Comunidad autónoma</b>	<b>Operaciones</b>	<b>Importe (€)</b>
Cataluña - Autoempresa	83	2.891.805
Principado de Asturias - Fomento Empleo	87	1.378.856
Valencia - Ocupación	52	439.928
Galicia - Fomento Empleo	7	237.146
Castilla y León - Fomento Empleo	10	79.515
La Rioja - Fomento Empleo	4	40.000
<b>Total</b>	<b>243</b>	<b>5.067.250</b>

Para los particulares

### **BS Plan Ético y Solidario, el primer fondo de pensiones ético y solidario de España.**

BS Plan Ético y Solidario es una iniciativa conjunta del Grupo Banco Sabadell, Intermon Oxfam y ESADE, por el cual el Grupo Banco Sabadell cede a la ONG Intermon Oxfam una comisión del 0,5% sobre el patrimonio, que se destina a proyectos de desarrollo y ayuda humanitaria. Su capital se invierte en empresas que garanticen criterios de acción relativos a la sostenibilidad del medio ambiente, la responsabilidad social y el respeto de los derechos humanos, parámetros que son controlados por un comité de seguimiento.

### **Programa BS Puntos**

Banco Sabadell facilita la cesión de los puntos que los clientes han obtenido por la utilización de nuestros servicios de tarjetas de crédito a diversas entidades sin ánimo de lucro. Para ello, el Grupo ha establecido convenios de colaboración con algunas de estas entidades mediante los cuales el equivalente en euros de los puntos cedidos por los clientes son aportados a proyectos específicos de ayuda. De estos proyectos merecen destacarse los siguientes:



- **Médicos sin Fronteras**

Programa para ofrecer tratamiento médico a la población de Angola, país que tras treinta años de guerra está sumido en una situación desesperada.

Proyecto para reducir la grave mortalidad materno-infantil existente en la región de Guidimaka, en Mauritania. Las ayudas se dirigen a atender a las mujeres embarazadas de esta región, donde sólo el 17% de ellas recibe atención médica.

- **Intermón Oxfam**

Proyecto de ayuda a las madres, y a sus hijos, en situación de abandono y sin recursos de Marruecos, que les permitan su integración social y laboral en la sociedad del país. Contribuir al desarrollo de diez centros de educación, con material didáctico básico para un mínimo de 1.300 niñas y niños en la zona de Oromia, en Etiopía.

- **Manos Unidas**

Ayudar a hacer realidad los proyectos del Servicio Jesuita a Refugiados en Colombia para dar apoyo a la población desplazada por paramilitares y grupos guerrilleros. Hay más de dos millones de refugiados internos.

Colaborar en la mejora del equipamiento de un dispensario para niños desnutridos, ancianos necesitados y enfermos de SIDA en Honduras.

- *Cruz Roja*

Ayudar a cambiar la vida de muchas mujeres solas que tienen cargas familiares o que son víctimas de maltratos.

#### **BS Senior**

BS Senior es un programa de Banco Sabadell para aquellas personas que han cumplido ya los 55 años, a las que se ofrecen ventajas exclusivas y una completa gama de descuentos y servicios.

Para la marca Banco Herrero existe un programa equivalente denominado Club Herrero 3.

BS Senior incorpora constantemente nuevos beneficios para los clientes adheridos al programa. Algunos de los disponibles actualmente son:

- Cuenta BS Senior, con domiciliación gratuita de recibos, 20% de descuento en BS Protección Hogar, anticipo del día de cobro de la pensión con la domiciliación de nómina o pensión, anticipos especiales de hasta tres meses con la domiciliación de nómina o pensión y seguro de accidentes de 6.000 euros gratuito.
- Tarjetas exclusivas y BS Puntos, tarjeta de débito en condiciones especiales, tarjeta Visa gratuita durante el primer año, BS puntos al realizar compras o pagos

con una tarjeta Visa del Banco Sabadell.

- Servicios de orientación y gestión, reparaciones en el hogar, encargos personales, orientación jurídica y legal, orientación médica y teleasistencia.
- Viajes y descuentos exclusivos en líneas aéreas y establecimientos médicos y de gran consumo.
- Un teléfono para información tanto general como específica sobre prestaciones sociales y ventajas a los mayores y sobre recursos socio-sanitarios (residencias y apartamentos tutelados).
- Envío periódico de la revista *BS Informativo*, donde además de contenidos generales de interés puede informarse de las novedades del programa BS Senior.

#### **Crédito Curso**

Para financiar cualquier curso universitario, de idiomas, postgrado o máster devolviendo el dinero a lo largo del curso. Con el Crédito Curso del Banco Sabadell, ponemos a disposición del cliente las facilidades para financiar los gastos propios del inicio del curso, como son el pago de la matrícula, los libros, cursos de idiomas y otros gastos.

## **Crédito Estudios**

Para financiar la totalidad o parte de los estudios universitarios, de idiomas, posgrado o máster, con la posibilidad de devolver el dinero una vez finalizados los estudios.

### **4. Empleados**

La responsabilidad social de una empresa se manifiesta de forma especialmente directa en las relaciones que mantiene con el colectivo de empleados y empleadas. En el Grupo Banco Sabadell pretendemos atraer, motivar y retener a un equipo de personas competente y profesional, ofreciendo a través de las políticas de gestión de recursos humanos una compensación global adecuada, cuyos pilares sean la retribución justa y competitiva, la información veraz y transparente, el respeto de la dignidad de la persona y la cooperación duradera.

El Grupo procura el mayor desarrollo profesional de sus empleados y garantiza la igualdad de oportunidades en su contratación, promoción y formación, ofreciendo un entorno de trabajo libre de cualquier forma de discriminación o de hostigamiento y fomentando el espíritu de superación de los empleados mediante el reconocimiento moral y material de su esfuerzo personal en la contribución a la asunción del éxito colectivo.



La materialización de este compromiso es el *Código de conducta* del Grupo Banco Sabadell, cuyo elevado nivel de exigencia en materia de comportamiento ético, busca garantizar el cumplimiento de los objetivos aquí descritos.

#### **4.1. Selección de personas**

El ritmo de nuevas incorporaciones a lo largo del año, 350 nuevos empleados durante el ejercicio de 2003, confirma la tendencia iniciada de renovación de la plantilla del Grupo, ya que, a 31 de diciembre de 2003, el total de empleados y empleadas ha sido inferior en 210 personas con respecto al del año pasado, la mayoría consistente en bajas pactadas.

## **4.2. Formación de las personas**

El Grupo ha realizado durante 2003 un esfuerzo importante en el desarrollo de programas formativos, invirtiendo 4 millones de euros en 68.848 cursos, con un total de 462.768 horas. Cabe destacar la elevada participación de los empleados, que se ha traducido en una media de 1.455 empleados que han realizado un curso cada mes, 570 dos cursos cada mes y 498 con más de dos cursos cada mes. El promedio de horas de formación al año por empleado ha sido de 60.

En este ámbito merece destacarse especialmente la plataforma tecnológica de formación “BS Campus”, a través de la cual se han gestionado las más de 150.000 horas de formación requeridas para afrontar con éxito la integración operativa del Banco Herrero.

En el campo de la formación directiva se han añadido, al catálogo de cursos sobre mejora de las prácticas directivas, los “Itinerarios para la mejora de competencias”. Los “Itinerarios” utilizan métodos pedagógicos avanzados para poner a disposición de nuestros directivos una herramienta importante para su desarrollo competencial.



## **4.3. Gestión del Conocimiento**

Durante el año 2003 se ha iniciado un programa de Gestión del Conocimiento con objetivo de mejorar la calidad de la atención telefónica del Grupo (Banca Comercial y Centro Corporativo). Es la primera vez que se aplica la metodología de Gestión del Conocimiento orientada al aprendizaje.

El programa ha recogido e integrado las aportaciones que los participantes podían realizar en el área de conocimiento compartido que incorpora “BS Genial” introduciéndolas a un catálogo de buenas prácticas de atención telefónica.

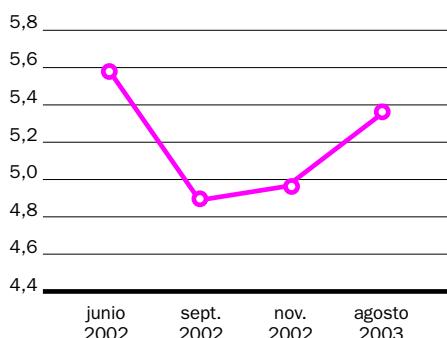
### ***Participación y realización de las actividades***

- Participantes: 1.398 empleados de Centro Corporativo y 3.959 de Banca Comercial
- Se han realizado el 80% de las actividades convocadas

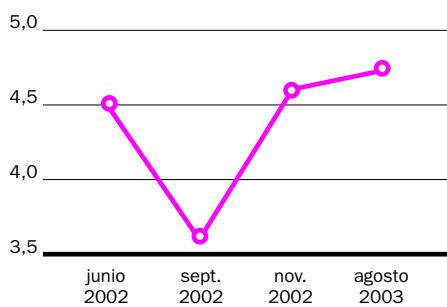
## **Resultados**

Auditoría calidad sobre Atención Telefónica antes y después de la acción BS Genial en Banca Comercial

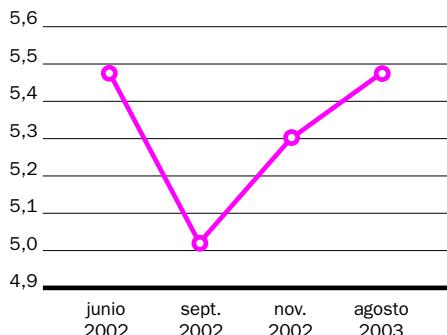
**Índice total de trato**



**Índice global de capacidad comercial**



**Índice global de atención telefónica**



## **4.4. Desarrollo personal y profesional**

En consonancia con la política del Grupo de posibilitar el desarrollo profesional de sus empleados, se ha puesto en marcha el programa AVANZA.

AVANZA es un programa global de gestión de Recursos Humanos encaminado a conseguir una ventaja competitiva en calidad de recursos mediante un nivel de gestión.

FOCO es un producto del programa AVANZA con el que se obtiene una visión global de las necesidades de las unidades presentes en una misma área geográfica y, a su vez, un conocimiento más detallado de la plantilla de la organización.

Se analiza la situación actual para prever las necesidades de recursos a corto y a medio plazo, considerando el potencial y las necesidades de desarrollo de los empleados, apoyando de esa forma los objetivos estratégicos del Grupo en el área geográfica analizada.

El trabajo se realiza conjuntamente con las Direcciones de las Unidades presentes en el área estudiada, con objeto de detectar sinergias y una mejor asignación de recursos entre ellas.

Los objetivos específicos de AVANZA son los siguientes:

- Pasar de un concepto de directivo administrador de personal a directivo orientado al desarrollo de las personas, mediante unas herramientas más fáciles de gestionar y asesoramiento en gestión de recursos humanos.
- Facilitar una mayor autogestión de la carrera profesional del empleado.
- Orientación continua a la mejora, mediante transparencia informativa y comunicación bidireccional.

Durante 2003 se han evaluado un total de 7.649 empleados a través del programa AVANZA, de los que se han identificado a 855 como empleados con potencial de desarrollo directivo a corto o medio plazo. Del resto de empleados se ha verificado su ajuste a la función que están desempeñando en la actualidad.



#### **4.5. Convenios de formación con universidades**

En la línea de años anteriores se han seguido fomentando los convenios con las diferentes universidades, tanto para la realización de programas de contenido formativo a nuestros directivos como para establecer convenios marco que acerquen cada vez más los estudiantes al entorno de nuestro Grupo. La lista completa de convenios incluye:

---

##### **Universidad Autónoma de Barcelona**

---

Facultad de Ciencias  
Máster en Matemáticas para los Instrumentos Financieros  
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales  
IDEA. Departamento de Economía y de Historia Económica  
Facultad de Derecho. Relaciones Laborales  
Facultad de Psicología  
Programas de Cooperación Educativa Universidad Empresa (PUE)  
Escuela Universitaria de Informática de Sabadell  
Escuela de Estudios Empresariales de Sabadell

---

---

**Universidad de Barcelona**

---

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales  
Máster en Mercados Financieros  
Fundación Bosch i Gimpera  
Círculo de Economía  
EUS. Programa Empresa Universidad Sociedad

---

---

**Universidad Politécnica de Cataluña**

---

Facultad de Matemáticas y Estadística  
Posgrado en Técnicas Cuantitativas para Mercados Financieros  
Facultad de Informática de Barcelona  
Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Telecomunicaciones  
Centro de la Imagen y Tecnología Multimedia  
Máster de Riesgos Laborales

---

---

**Universidad Pompeu Fabra**

---

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales  
IDEC. Máster en Mercados Financieros  
IDEC. Máster en Banca y Finanzas  
Facultad de Derecho  
MADE. Máster en Derecho de la Empresa

---

---

**Universidad Ramon Llull. ESADE- La Salle**

---

Máster en Dirección y Administración de Empresas  
Ingeniería en Multimedia  
Licenciatura ADE

---

---

**IESE. Universidad de Navarra**

---

Máster en Dirección y Administración de Empresas

---

---

**IEF. Instituto de Estudios Financieros**

---

Mercados Financieros

---

---

**EADA. Escuela de Alta Dirección de Empresas**

---

Máster en Dirección y Administración de Empresas

---

---

**AIESEC. Asociación Internacional de Estudiantes de Económicas**

---

Economía / Marketing

---

---

**Consejo de la Formación Profesional de Barcelona**

---

Técnicos de Grado Superior

---

---

**CEMFI. Centro de Estudios Monetarios Financieros**

---

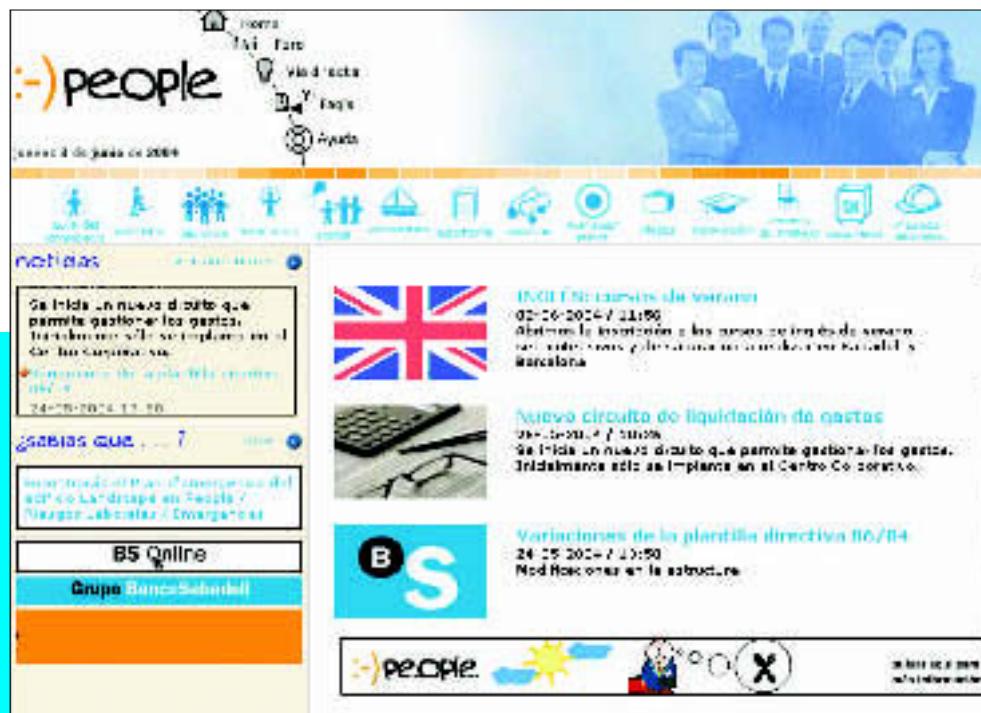
Posgrado de Economía y Finanzas

---

#### 4.6. Comunicación interna

Durante 2003 se ha continuado avanzando en la mejora de la comunicación interna entre la plantilla y la organización, mejora que ha sido posible en gran medida gracias a la consolidación del portal del empleado en la intranet corporativa :-) People.

En :-) People, el empleado tiene acceso a sus datos profesionales y de carrera, a información administrativa de diversa índole, a los circuitos de trabajo, a las políticas de recursos humanos y de ayuda en el desarrollo profesional, a los distintos cursos de formación disponibles, a sus planes de carrera, a beneficios sociales y a otros temas de interés.



#### **4.7. Prevención de riesgos laborales, salud y seguridad**

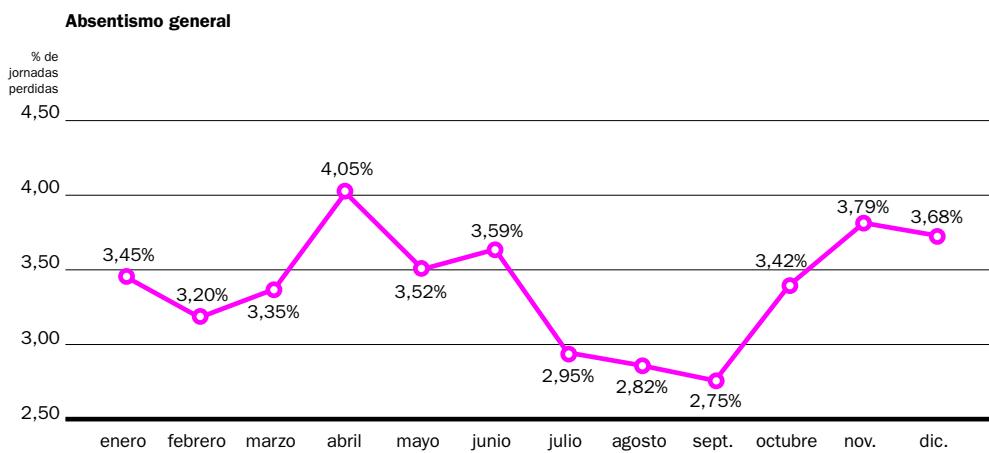
En materia de Prevención de Riesgos Laborales, el Grupo tiene incluido en su catálogo de acciones formativas obligatorias a los empleados de nueva incorporación, el correspondiente curso sobre seguridad y salud en el trabajo (que han realizado todos los miembros en activo de la plantilla).

En el diseño de todos los lugares de trabajo se tienen en consideración los aspectos de ergonomía –todos los lugares de trabajo disponen de sillas ergonómicas con cinco puntos de apoyo y regulables en altura– y las situaciones de embarazo, patologías de columna o de visión que puedan afectar a su actividad laboral son objeto de estudio ergonómico específico.

Todos los empleados del Grupo son convocados a revisión médica con periodicidad creciente a medida, siguiendo un protocolo de edades, que marca la frecuencia de las mencionadas revisiones.

En cuanto a la accidentabilidad, se han perdido 1.669 días por 48 accidentes con baja, sin haberse producido ninguna víctima mortal. Por lo que respecta al absentismo, se sitúa en el 3,38%.

Cabe tener en cuenta que a la hora de aplicar las políticas de prevención de riesgos laborales, el Banco no hace distinción entre empleados propios y subcontratados.



Durante el año 2003 se ha continuado la labor de formación e información sobre la actuación a seguir por parte de los empleados ante hechos delictivos y situaciones de emergencia, con la finalidad de salvaguardar al máximo la integridad física de las personas, ya sean empleados o usuarios presentes en nuestras dependencias, mediante la adopción de medidas que van más allá de los estándares legales.



El resultado de la política de seguridad de las personas se traduce en unas cifras promedio de atracos sensiblemente inferior a la media del sector: 0,58% de oficinas atraídas frente al 1,50% de promedio del sector (fuente AEB), que además ha supuesto un descenso del 41% respecto al ejercicio de 2002.

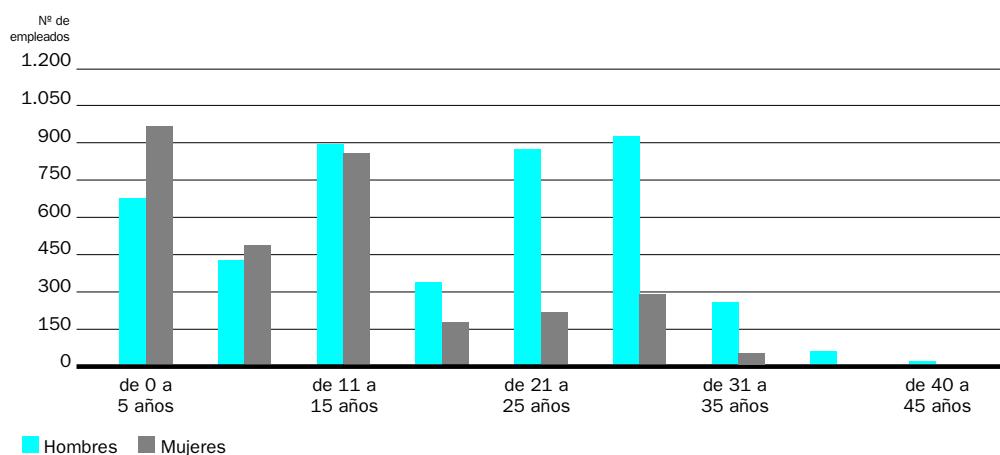
#### 4.8. La plantilla del grupo BS

En cuanto a la experiencia y composición de la plantilla, destacar que está formada por un total de 7.545 empleados, con una antigüedad media de 15 años y una edad media de 40 años. En cuanto a la distribución por sexos, el 41% corresponde a mujeres, mientras que la media del sector bancario se sitúa en un 30%. El 46% tienen titulación superior, en parte debido al cuidado especial en el proceso de selección y también a las facilidades que se otorgan para la formación de los empleados. El 98% de los empleados en plantilla tiene contrato indefinido.

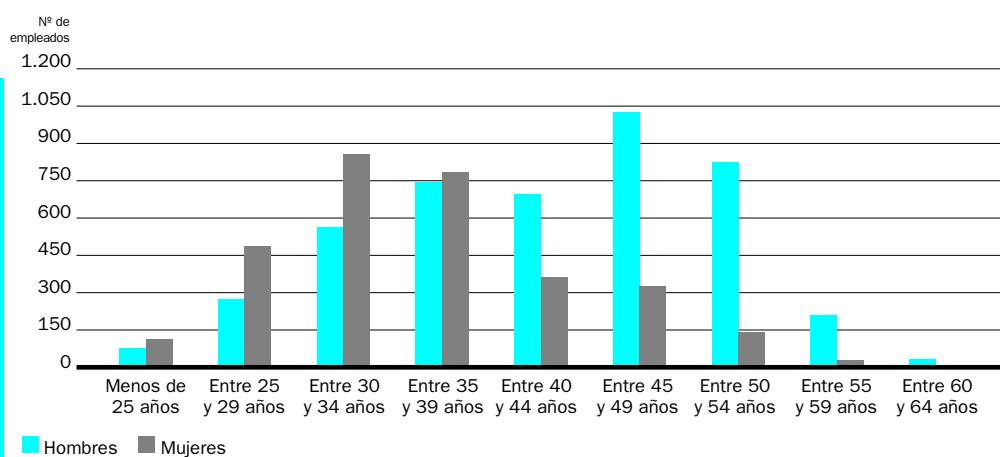
La representación sindical está cubierta por un total de 266 delegados, distribuidos por las distintas demarcaciones del territorio nacional. El 100% de los empleados están representados por organizaciones sindicales y el 97% están cubiertos por convenio.

La rotación de la plantilla se sitúa en el 2,4%, entendiendo como tal el porcentaje de empleados que causan baja en el mismo año en que se incorporan.

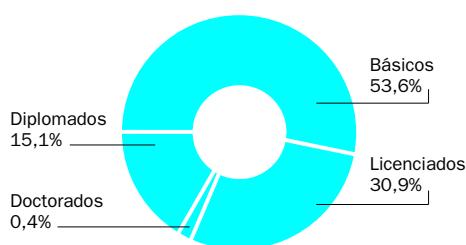
### Tramos de antigüedad



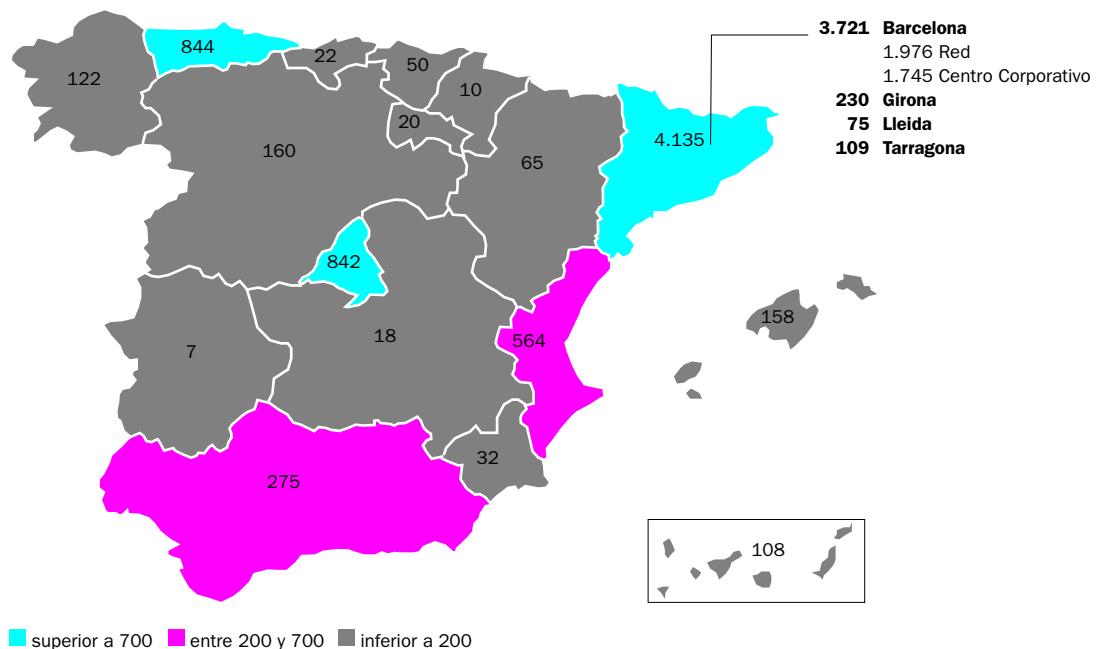
### Tramos por edad



### Distribución por estudios



#### Plantilla del Grupo Banco Sabadell distribuida geográficamente



#### 4.9. Satisfacción de los empleados

Durante el año 2003 se llevó a cabo, en colaboración con la consultora Towers Perrin, una macroencuesta de clima laboral con objeto de evaluar el grado de satisfacción de los empleados con su trabajo y con otros aspectos relativos a la organización, cuyas principales conclusiones fueron las siguientes:

- La encuesta ha sido administrada electrónicamente (web) a 7.591 empleados y se han completado 5.383 cuestionarios, lo que ha supuesto una participación del 71%
- El índice de satisfacción general (en general, estoy satisfecho con mi trabajo en el GRUPO BANCO SABADELL), es de:

Negativo	Neutro	Positivo
13%	20%	67%

- No existen diferencias significativas entre colectivos (empleados con personal a su cargo, empleados –no administrativos– sin personal a su cargo y administrativos). Se observa en los cortes por antigüedad que aquéllos que llevan menos de 5 años en el Grupo son los más satisfechos.
- El índice de satisfacción general de la plantilla del Grupo Banc Sabadell está muy por encima de la muestra de comparación española y ligeramente por encima de la muestra de comparación mundial.

El desglose para cada sección analizada se ofrece a continuación:



#### **4.10. Reconocimientos a la Calidad**

Para conseguir los objetivos del Plan de Calidad, es imprescindible la implicación de todas las personas que forman parte de nuestro Grupo. Esta necesidad es especialmente crítica en el sector servicios, dado que gran parte del valor que se genera hacia los distintos grupos de interés se “fabrica” en la relación personal con cada interlocutor.

Para impulsar este compromiso, nuestro Grupo ha instituido el Día de la Calidad, que tiene como objetivo el reconocimiento social y económico mediante la entrega de los premios a la “Excelencia en el Trabajo” a aquellos empleados y unidades que han destacado por su esfuerzo, iniciativa y aportación de ideas, en nuestro proceso de mejora continua.

Adicionalmente, el sistema de propuestas de mejora, abierto a todos los empleados del Grupo a través de la plataforma SOMI, establece un procedimiento de asignación de premios económicos directos, cuyo importe varía según los méritos concurrentes, por cada propuesta aceptada. El importe total dedicado a estos reconocimientos ascendió durante el 2003 a 28.985 euros.

## Datos sobre los premios a la excelencia en el trabajo 2003

Número de propuestas de mejora presentadas	1.017
Número de proponentes de las mejoras	497
Número de propuestas premiadas	65
Número de personas premiadas por la excelencia en el trabajo	11
Número de personas premiadas como empleados de las mejores oficinas	9

## 5. El Grupo y sus proveedores: una gestión responsable

### 5.1. Gestión de proveedores

Los nuevos retos de la competitividad exigen un comportamiento cooperativo entre el Grupo y sus proveedores y una visión de éstos como colaboradores. Para establecer esta cooperación a largo plazo es necesario mantener una comunicación veraz, voluntad de cumplimiento de los compromisos y atención a los problemas y necesidades de ambas partes.

Hacer compatibles nuestros requerimientos con las necesidades y objetivos de los proveedores nos lleva a superar la visión tradicional basada exclusivamente en el precio y llegar a un concepto más amplio que incorpora todos los elementos de la transacción.



El Grupo Banco Sabadell ha establecido los siguientes principios en su relación con los proveedores:

- Exigencia a nuestros proveedores de un nivel de compromiso adecuado con prácticas socialmente responsables, compatibles con nuestro propio *Código de conducta*.
- Respeto por parte del Grupo del derecho al legítimo beneficio del proveedor, evitando el oportunismo de proveedores desleales que, a la larga, comportan costes de control y aumento de incertidumbre.
- Transparencia en el proceso de contratación de nuevos suministros y servicios, facilitando a todos los participantes información veraz y dando oportunidades a proveedores alternativos.

Además de todo lo anterior, en el apartado específico de nuestro *Código de conducta* dedicado a las relaciones con este grupo de interés, se establece la independencia de decisión y el respeto a la legalidad como otros temas relevantes en la relación del Grupo Banco Sabadell con los proveedores.

## **5.2. Modelo de relación con los proveedores**

La relación del Grupo Banco Sabadell con sus proveedores se basa en un modelo descentralizado que permite una relación directa del usuario en el proceso de aprovisionamiento facilitando la claridad en la transmisión de necesidades y, consecuentemente, un ajuste óptimo entre lo que el Grupo precisa en cada momento y la capacidad de cobertura del proveedor.

A su vez, y con el fin de evitar la pérdida de visión global del Grupo en las negociaciones, se introdujo la función del Responsable del Proveedor, que se encarga de garantizar la información continua y coordinación entre las distintas unidades que compran a un mismo proveedor, evitando la toma de decisiones erróneas o la aceptación de condiciones menos favorables. Esta responsabilidad es siempre asumida por la Unidad con el volumen más alto de compra, quien además de la misión de información y coordinación opera como soporte activo en las negociaciones.

## **5.3. Negociación y selección de proveedores**

Para el Grupo Banco Sabadell, una negociación eficaz es aquélla en la que se consigue satisfacer las necesidades reales del cliente interno con la mejor calidad



y el mejor nivel de servicio al menor coste posible y en el plazo previsto. Además, se trata de lograr con los proveedores una relación a medio/largo plazo basada en la confianza de que todas las partes implicadas vean satisfechos sus intereses.

Con este objetivo, el Grupo ha elaborado conjuntamente con las Unidades responsables de Compra de mayor peso específico un procedimiento corporativo de contratación de bienes y servicios en el que se establecen detalladamente los criterios para la selección del proveedor. El objetivo de este procedimiento es asegurar que los proveedores cuentan con la capacidad productiva, económico-financiera y de gestión empresarial, así como la verificación de que están en condiciones de asumir el compromiso de cumplimiento de los estándares éticos impuestos por nuestro *Código de conducta*.

Entre los aspectos relacionados con la responsabilidad social corporativa considerados en el proceso de selección, destacan:

- Certificación ISO 9001:2000 / Modelo EFQM de excelencia.
- Existencia de personal discapacitado en plantilla.
- Cumplimiento estricto de las obligaciones establecidas por la legislación de Protección de Datos Personales española.

El objetivo inmediato en este ámbito es la inclusión de criterios de responsabilidad social en la elección y gestión de los proveedores, como la preservación del medio ambiente o la adopción de medidas para prevenir los riesgos laborales existentes en la actividad económica del proveedor.

En el caso de proveedores estratégicos, con valores corporativos próximos a los del Grupo Banco Sabadell, se han firmado convenios de compra, cuyo objetivo principal es establecer relaciones sólidas y duraderas, que proporcionan estabilidad y calidad en el funcionamiento de los sistemas e infraestructuras del Grupo.

#### **5.4. Evolución conjunta**

En el marco de la mejora continua, las Unidades responsables de Compra mantienen periódicamente reuniones con los proveedores clave, para medir el grado de satisfacción, identificar expectativas y requerimientos y detectar áreas de mejora. Este intercambio de información es el que nos permite avanzar conjuntamente hacia una cooperación cada vez más estrecha donde el beneficio mutuo es el valor a maximizar.

Asimismo, a través de evaluaciones periódicas, se valoran diversos aspectos del servicio prestado o el producto suministrado por los proveedores. Entre los aspectos analizados se encuentran la calidad del producto o servicio, el cumplimiento de



compromisos, la rapidez en la resolución de quejas y/o reclamaciones y la satisfacción de los clientes. Esta evaluación sobre el grado de cumplimiento de los acuerdos, así como sobre aquellos otros factores que añaden valor a la relación comercial, permite identificar áreas de mejora en la relación entre el Grupo y el proveedor y, por lo tanto, evolucionar conjuntamente.

### **6. El entorno**

#### **6.1. Acción social**

Desde hace años, Banco Sabadell viene manteniendo diferentes vínculos de colaboración con asociaciones e instituciones sin ánimo de lucro y organizaciones no gubernamentales del denominado Tercer Sector.

La expansión, especialización y profesionalización de estas organizaciones e instituciones durante las últimas décadas no sólo ha permitido un flujo importante de capitales destinados a los colectivos más necesitados del primer y del tercer mundo, sino que ha posibilitado la canalización de múltiples inquietudes de amplios sectores de nuestra sociedad a la hora de ejercer su solidaridad hacia los colectivos más deficitarios en las necesidades fundamentales de las personas. Una tarea tan

admirable como necesaria que es complementaria de la acción de los gobiernos y administraciones locales e internacionales.

Banco Sabadell, partícipe de estas inquietudes sociales, lleva a cabo una doble acción ética y social. De una parte, contribuyendo económicamente en diferentes acciones promovidas por las más importantes organizaciones humanitarias. De la otra, más importante si cabe, imaginando y definiendo nuevas formas de colaboración a partir de las posibilidades que ofrece la propia operativa bancaria, los productos financieros, los procesos de gestión ordinarios y los canales de comunicación propios que maneja el Grupo.

A la hora de definir y de tomar las decisiones que orientan la dirección de estas actuaciones, el Banco, siempre tiene en cuenta la necesidad de dar prioridad a iniciativas y proyectos concretos a los que destinar su acción solidaria. Así pues, no se trata tanto de comprometer unas cantidades determinadas como de reconocer las acciones concretas que pueden dar respuestas efectivas a unos objetivos principales claramente definidos. De esta forma, Banco Sabadell despliega su compromiso social en cada uno de los ámbitos y de las acciones escogidas de acuerdo con el carácter de la empresa; esto es, buscando siempre la máxima eficacia y con seriedad.

Atendiendo a estas premisas, Banco Sabadell, durante el año 2003, ha continuado algunas de las actuaciones ya abordadas en ejercicios anteriores y ha iniciado nuevas

vías de colaboración que permiten desarrollar y profundizar aquellos y otros proyectos e iniciativas de las organizaciones e instituciones que operan en el Tercer Sector con las que en la actualidad el Grupo colabora.

Entre la extensa relación de las actuaciones llevadas a cabo por Banco Sabadell, durante el año 2003 merecen ser destacadas por su importancia y representatividad las siguientes:

- Mantenimiento de la exención de comisiones para las transferencias ordenadas por clientes y que tienen por beneficiarios a instituciones y organizaciones sin ánimo de lucro y humanitarias.
- Campaña de ayuda a los afectados por la catástrofe del *Prestige* y establecimiento de una línea de financiación con condiciones especiales a los mismos.
- Cesión gratuita a organizaciones e instituciones humanitarias y solidarias de un espacio publicitario mensual en las revistas que edita el Banco para empleados y clientes.
- Aportación de fondos a la Fundació Ulls del Món para contribuir al desarrollo de su programa de facilitación al acceso de mecanismos de mejora de la visión destinado a personas de países del tercer mundo.
- Patrocinio de la campaña para el voluntariado de Cruz Roja.

- Utilización corporativa de las tarjetas de UNICEF para las felicitaciones navideñas.
- Aportación de fondos a distintos proyectos impulsados por la Fundación Síndrome de Down.

El total de fondos destinados a este apartado, incluidas las dotaciones a las fundaciones del Grupo (2003), asciende a un total de 2.340.000 euros.

## **6.2. Con la sociedad civil a través de las fundaciones del Grupo**

Existe hoy en Cataluña y en el resto de España una amplia diversidad de iniciativas cívicas y privadas, tanto sociales como culturales, canalizadas a través de una gran multitud de asociaciones, entidades e instituciones que abarcan los más diversos ámbitos y disciplinas y que conforman lo que hoy conocemos de una forma amplia como sociedad civil.

Al iniciar el presente siglo XXI nuestra sociedad vive sin lugar a dudas una época repleta de nuevos retos y de complejidades en la que lo básico se hace aún más fundamental. En este entorno, dadas las crecientes necesidades sociales y la escasez de los recursos públicos para atenderlas, parece cada vez más evidente el protagonismo de esta sociedad civil en la gestión de un sinfín de acciones relacionadas con



la cultura, el ocio, el deporte, la formación de las personas, la investigación, la atención a la tercera edad y, en definitiva, con todas aquellas iniciativas y actividades, también humanamente necesarias, para los que hoy la sociedad requiere tanto de iniciativas como de los recursos para llevarlas a cabo.

Banco Sabadell ha considerado siempre que su mejor contribución al progreso y modernización social pasa por, además de desarrollar la iniciativa propia, mantener una estrecha relación con esta sociedad civil, dando prioridad al patrocinio de las iniciativas y proyectos sociales y culturales auspiciados y gestionados por sus organizaciones e instituciones.

Para hacer más efectiva esta relación, el Grupo Banco Sabadell cuenta con dos fundaciones, la Fundación Banco Sabadell y la Fundación Banco Herrero, a las que el Grupo delega la gestión de los recursos destinados a una cada vez más significativa acción de patrocinio y mecenazgo, así como al impulso de diferentes iniciativas orientadas a la promoción de la cultura, la formación de las personas, el estudio y la investigación y el desarrollo empresarial, entendiendo todas estas acciones como elementos clave para el progreso y la modernización de la sociedad y el bienestar de las personas.

La actuación prioritaria de las Fundaciones Banco Sabadell y Banco Herrero se centra en los siguientes ámbitos:

- Cultura
- Formación e investigación
- Ocio, patrimonio y deporte

Durante el año 2003, la Fundación Banco Sabadell y la Fundación Banco Herrero han destinado un total de 1.000.000 y de 200.000 euros, respectivamente, a la totalidad de las acciones y actividades llevadas a cabo dentro de estos tres ámbitos, entre las que cabe destacar:

Institución / Destinatario	Objeto
<b>Cultura</b>	
Associació d'amics de l'Òpera de Sabadell	Beca VII curso profesionalización escuela de ópera
Fundació del Gran Teatre del Liceu	Miembro del consejo de mecenazgo
Fundació Orfeó Català-Palau de la Música Catalana	Restauración del órgano del Palau
Fundación Orquesta Sinfónica del Vallés	Patrocinio año 2003
Teatro del Sol de Sabadell	Dotación para beca artes escénicas
Academia de Bellas Artes de Sabadell	Exposición anual 2003: "Hernández Pijuan"
Fundación Durancamps-Casas	Patrocinio gastos casa-taller Durancamps
Fundación Photographic Social Vision	Patrocinio ciclo proyecciones audiovisuales "Al margen"
Sala Parés "Premio a la Pintura Joven"	Patrocinio 45º Premio a la Pintura Joven
<b>Formación e investigación</b>	
Colegio de Arquitectos de Cataluña	2ª bienal de arquitectura del Vallés
Fundación Sardà Farriol	Participación en la exposición "Arte e investigación para la diabetes"
Fundación ESADE	Aportación económica para 7 becas
Fundación Mutua de Terrassa	Beca para un proyecto de investigación
Fundación Parc Taulí	Beca bajo el nombre "Fundación Banco Sabadell"
Fundación Joan Maragall	Colección "Cristianismo y Cultura"
Real Academia de Bellas Artes de Sant Jordi	Catalogación de dibujos y grabados
<b>Ocio, Patrimonio y Deporte</b>	
Ayuntamiento de Sabadell	Aportaciones a Fiesta Mayor y programa "30 nits"
Parroquia Sant Just Desvern	Aportación para la restauración del órgano de la parroquia
Fundación Abadía de Montserrat, 2025	Miembro colaborador
Fundación Privada Sant Vicenç d'Estamariu	Restauración de la iglesia
Parroquia Inmaculada Concepción	Restauración de las pinturas de M. Torrents y A. de Cabanyes
Parroquia Sant Ramon de Penyafort	Restauración de las vidrieras de la nave central de la iglesia

La Fundación Banco Herrero ha convocado la segunda edición del Premio Banco Herrero para Jóvenes Economistas y participa activamente en actuaciones docentes y culturales en el Principado de Asturias. Entre estas actuaciones destaca el ciclo de exposiciones organizadas conjuntamente con el Gobierno del Principado en la Sala de Banco Herrero en Oviedo.

Así mismo, el Grupo realiza una aportación económica y organizativa significativa a la Fundación Príncipe de Asturias.

### **6.3. Compromiso medioambiental del Grupo Banco Sabadell**

Es nuestro compromiso comportarnos de manera respetuosa con el medio ambiente, utilizando los recursos naturales con mesura, a fin de minimizar el impacto provocado por nuestra actividad empresarial.

Como premisa básica, el Grupo tiene también el empeño de dar cumplimiento a todas las normativas y recomendaciones en vigor, incluidas las medioambientales. Actuamos con respeto al medio ambiente y continuaremos trabajando en esta dirección, adoptando gradualmente medidas encaminadas a proteger y conservar nuestro entorno. Esta actitud de respeto hacia el medio ambiente se lleva a cabo a través de tres líneas de actuación:

- Promoción de medidas orientadas a la reducción del consumo energético y al reciclado de residuos.
- Financiación de proyectos de protección y conservación del medio ambiente, especialmente en lo que se refiere a energías renovables.
- Evaluación del comportamiento medioambiental del Grupo de acuerdo con las directrices de la norma ISO 14001.

En el ámbito organizativo, el Grupo cuenta con un Comité de Responsabilidad Social Corporativa, cuyas funciones principales son las de impulsar y supervisar las iniciativas en materia de responsabilidad social, recogiendo las propuestas que cualquier empleado del grupo puede realizar a través de un sistema informatizado de canalización y estudio de nuevas ideas. El Comité lo preside el propio Presidente del Grupo.



### **Actuaciones**

El Grupo Banco Sabadell mide periódicamente el impacto medioambiental resultado de sus actividades, procurando poner en marcha dos tipos de actuaciones para minimizarlo: reducir y reciclar.

#### *Reducir:*

- Se han implantado medidas encaminadas a optimizar el consumo energético en oficinas, evitando su desperdicio mediante un sistema de gestión centralizada de la iluminación y del aire acondicionado y en los edificios corporativos a través de un software de gestión: *free-cooling*, recuperación de calor y optimización del apagado general. El resultado de esta medida ha supuesto una reducción del consumo eléctrico en 7,21 millones de Kwh, que representa una disminución total del 17,56%.

<b>Consumo eléctrico</b> (en miles de Kilowatios. hora)	<b>% Reducción</b>
<b>Año 2002</b>	<b>Año 2003</b>
41.056 Kwh	33.844 Kwh
	17,56

- Puesta en marcha de un plan de eliminación de torres de recuperación de instalaciones de clima que reducirá al mínimo imprescindible su número. Con esta medida se consigue una reducción del riesgo de propagación de la legionelosis, así como una disminución del consumo de agua, que en el ejercicio 2003 ha supuesto una rebaja del 1,84% sobre el consumo del año anterior.
- Se han sustituido los sistemas de extinción de incendios por Halón 130 de acuerdo con la normativa de la Unión Europea CE 2037/2000 sobre eliminación de sustancias perjudiciales para la capa de ozono.
- Implantación de un programa de eliminación y reciclaje de los PCB, con previsión de que queden totalmente eliminados a finales del 2004, fecha bastante anterior a la prevista como plazo máximo en el Real Decreto 1378/1999.

*Reciclar:*

En el ejercicio de 2003, el Grupo Banco Sabadell envió a reciclar:

- 641 Toneladas de papel.
- Más de 36.000 unidades de tóner (impresoras + fotocopiadoras).



- Los residuos procedentes de los aceites de lubricación de la maquinaria de Centro Corporativo.

Dentro de este compromiso de respeto, se enmarca también:

- La instalación de impresoras multifuncionales en el edificio corporativo de Sant Cugat del Vallès, que contribuyen a rebajar el consumo energético del Grupo.
- La adquisición de papel a proveedores que disponen de la certificación ISO 14001: 1996 de calidad medioambiental y la calificación ECOLABELLING NORWAY, que certifica el papel adquirido como un producto respetuoso con el medio ambiente de acuerdo con la ISO 9562.

Además de todo lo anterior uno de los elementos clave para la reducción de papel es el fomento del uso de los soportes tecnológicos, como la banca electrónica para clientes y la intranet para los empleados. En este contexto, cabe destacar las inversiones realizadas por el Grupo Banco Sabadell para avanzar paulatinamente en un desarrollo de la intranet corporativa hasta convertirla en la principal fuente de información de los empleados. Asimismo, se han canalizado a través de esta herramienta mediante flujos de trabajo electrónicos, las valoraciones continuas del desempeño de las personas, la reserva de salas de reuniones o proyectores en los centros corporativos o

el proceso anual de fijación de objetivos, entre los más destacables. Todas estas medidas contribuyen a la consecución de un uso cada vez más eficiente del papel.

Cabe destacar que el propio *Código de conducta* General del Grupo fue distribuido durante el mes de diciembre a todos los empleados del Grupo únicamente en formato electrónico a través de la intranet corporativa.



### **Financiación de proyectos de energía renovable**

El Grupo Banco Sabadell se ha mostrado siempre activo en la financiación de proyectos de construcción e instalación de parques eólicos y minicentrales hidroeléctricas, superando los 45 millones de euros la inversión realizada a finales del ejercicio de 2003.

### **Evaluación del comportamiento medioambiental**

Con el objetivo de reforzar día a día este compromiso con el medio ambiente, el Grupo Banco Sabadell ha considerado adecuado evaluarse de acuerdo con las especificaciones y directrices de la norma ISO 14001:1996 sobre Sistemas de Gestión Medioambiental. A partir del resultado de esta evaluación se tomarán las decisiones necesarias para seguir avanzando en la línea del comportamiento responsable.

## Final

Como se ha dicho antes, en cuanto a responsabilidad social no partíamos de cero, pero lo que con este Informe iniciamos representa la materialización de un compromiso frente los grupos de interés y una respuesta a las nuevas demandas de la opinión pública que no podemos ni queremos eludir. El Informe anual de Responsabilidad Social Corporativa formará parte inseparable en lo sucesivo del Informe anual, al que complementará en todas aquellas actividades llevadas a cabo por nuestro Grupo y cuya exposición no puede limitarse a valorar su impacto en una u otra línea del balance o de la cuenta de resultados.

Esperamos que su lectura contribuya a conocer un poco más a nuestro Grupo y resulte de interés, tanto a aquellos que ya nos conocen como a los que se aproximen por primera vez a nosotros.



### Composición de la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Banco Sabadell

**D. José Oliu Creus**, Presidente

Presidente de Banco Sabadell

**D. Pere Miralles Vallbona**, Secretario

Director de Calidad y Cumplimiento Normativo

**D. Miquel Molins Nubiola**

Director de la Fundación Banco Sabadell

**D. Joan Saborido Camps**

Director del Gabinete de Comunicación

**D. Enric Badia Ejarque**

Director de Recursos Humanos

**D. Albert Carné Hernández**

Jefe del Gabinete del Presidente