

Informe de Responsabilidad Social Corporativa

Mensaje del Presidente

2004 ha sido un año relevante en la historia de Banco Sabadell al haberse alcanzado los importantes hitos de crecimiento y consolidación que nos habíamos fijado en el Plan Estratégico trienal elaborado en el 2002. Actualmente, nuestra entidad se ha consolidado como cuarto grupo bancario español y dispone de un modelo organizativo robusto y estable, de una tecnología preparada para el futuro y, sobre todo, de un equipo humano altamente profesional, lo que nos permite afrontar nuevos retos con garantías de éxito.

Este período de tres años no ha sido una vía fácil, ya que ha sido preciso conjugar importantes esfuerzos y sacrificios por parte de muchos colaboradores para poder dar respuesta a los diferentes intereses que están presentes en todo proyecto empresarial abordando, al mismo tiempo, la integración de Banco Atlántico no prevista al inicio del plan de consolidación y crecimiento establecido en el 2002. Esta integración se ha sumado a las ya previstas de Banco Herrero, Banco Asturias y ActivoBank, así como la migración de los sistemas informáticos a la nueva plataforma de última generación.

La búsqueda de soluciones de equilibrio económico que diesen la adecuada satisfacción a los diversos actores de la vida de la empresa –colaboradores, accionistas, clientes y proveedores– ha sido especialmente compleja y delicada durante este período de transformación empresarial, en el que no sólo ha cambiado el perfil del

Banco como consecuencia de su proceso de crecimiento y de la consolidación de los demás bancos que hoy conforman la realidad de Banco Sabadell, sino que también se ha producido una evolución en diferentes elementos orgánicos, estratégicos y operativos para garantizar su sostenibilidad como empresa.

Así, el sistema de gobierno corporativo del Banco, transparente y equilibrado, encabezado por el Consejo de Administración y la Comisión Ejecutiva, contiene una serie de labores delegadas en órganos o comités del Consejo de funciones específicas. La independencia y la calidad de estas comisiones y del propio Consejo permiten un gobierno eficaz y sólido que ha liderado el proyecto de transformación del Banco, apoyado en todo momento por el Comité de Dirección, formado por los doce miembros más destacados de nuestro equipo directivo.

Desde hace muchos años, el Consejo y la Dirección del Banco han tenido a la sostenibilidad del proyecto empresarial como línea directiva fundamental y basada en prestar buen servicio a los clientes y buena rentabilidad a los accionistas, pero también en procurar que nuestra organización esté constituida por una gran familia de profesionales estrictos en la utilización de su profesión bancaria y orgullosos de pertenecer a su empresa, Banco Sabadell.

El propio sentido ético del ejercicio de la profesión por parte de los dirigentes del Banco a lo largo de su historia es lo que ha dado sostenibilidad a esta empresa y ha permitido que hoy, después de 123 años de existencia, sigamos esforzándonos en



dar una respuesta adecuada a las necesidades de nuestros clientes y de todos aquellos demás actores con los que nos relacionamos.

En estos últimos años, ha ido cobrando carta de naturaleza en todos los niveles sociales la necesidad de apreciar y valorar al medio ambiente en el conjunto de las decisiones empresariales. No todas las actividades tienen un impacto medioambiental semejante, pero sí que directa o indirectamente existe la capacidad de minimizar estos impactos a través de la mejora de los sistemas y hábitos tradicionales. La reflexión sobre la necesidad de preservar el patrimonio común ha ido condicionando nuestras políticas internas de relación medioambiental en el tratamiento de residuos, los consumos energéticos y de agua o el reciclaje de alto consumo en nuestra actividad como el papel, los equipos electrónicos y sus consumibles.

Las irregularidades cometidas por algunas empresas en los últimos años nos han concienciado tanto a las autoridades de los diferentes países como a la misma sociedad de que la honestidad, la transparencia y el compromiso social forman parte esencial de nuestra convivencia y del proyecto de futuro de nuestra sociedad.

Desde esta reflexión, hemos elaborado un informe específico que quiere dar a conocer a todos los que se interesan en el Banco, con total rigor dentro de lo razonable, sobre el funcionamiento del sistema de gobierno corporativo del grupo, del que nos sentimos especialmente orgullosos por su eficacia, equilibrio y transparencia.

Así mismo, en fecha 18 de setiembre de 2003 constituimos el Comité de Ética Corporativa, órgano que con total autonomía e independencia tiene como misión impul-

sar y supervisar que las actuaciones de nuestro grupo y sus miembros se ajusten en todo momento a los estándares que nos hemos autoimpuesto a través de nuestro Código de conducta y a aquello que la propia sociedad espera de sus miembros.

También poco más de un año atrás constituimos una comisión, que llamamos de Responsabilidad Social Corporativa, que ha llevado a cabo un proceso de reflexión del que han surgido un conjunto de políticas que concretan nuestra forma de hacer en la relación con todos los grupos de interés y un plan sistemático de medidas de mejora en la gestión de todos estos aspectos. Finalizada dicha tarea, hemos recomendado al Comité de Ética Corporativa que, como una parte de sus tareas y funciones, realice un seguimiento del Plan de Responsabilidad Social Corporativa, informando anualmente al Consejo sobre la aplicación de las políticas sociales en los diferentes ámbitos del Banco.

Deseo manifestarles, finalmente, que Banco Sabadell ha decidido adherirse al Pacto Mundial promovido por el Secretario General de las Naciones Unidas como empresa especialmente comprometida con la ética y con su proyección social.

José Oliu Creus

Presidente

Presentación y alcance de la memoria

Presentación

Banco Sabadell presenta la segunda memoria de Responsabilidad Social Corporativa con objeto de informar de las actividades y actuaciones realizadas en los ámbitos social, medioambiental y económico, bajo las premisas de claridad, transparencia y rigor informativo.

Con esta memoria se quiere dar suficiente información para proporcionar una visión completa de las actividades de trascendencia social en Banco Sabadell, sin la pretensión de ser exhaustiva en aquellos puntos que pueden ser más especializados y que ya constan en los informes que forman parte del Informe anual: financiero, legal, de gobierno corporativo y de la Comisión de Auditoría y Control.

Alcance de la memoria

Esta memoria se ha confeccionado siguiendo los principios y las recomendaciones de la guía *Global Reporting Initiative* (GRI), para la elaboración de memorias de sostenibilidad, y contiene los compromisos y las actividades llevadas a cabo en el período transcurrido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2004, con indicación de la

evolución alcanzada respecto al año anterior en todas las áreas en las que Banco Sabadell está presente, haciendo constar aquellos objetivos importantes previstos para los próximos años. También se ha incorporado el suplemento sobre el sector de servicios financieros GRI.

El Consejo de Administración ha aprobado políticas referentes a: compromiso social, ética y derechos humanos, accionistas, clientes, empleados y empleadas, proveedores, medio ambiente y acción social (patrocinio y mecenazgo); estas políticas se reproducen en este informe. Siguiendo esta línea, el Consejo de Administración ha aprobado la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, que se materializará dentro del mes de enero de 2005.

Variaciones respecto a la memoria anterior

Las diferencias o variaciones respecto a la memoria de RSC de 2003 afectan básicamente a la estructura adoptada este año al seguir las indicaciones de la guía GRI, con especial énfasis por la inclusión, en el anexo 1, del *Índice de los indicadores GRI*, compuesto por los apartados de: visión y estrategia, perfil y estructura de gobierno y sistema de gestión y de los indicadores de desempeño, requeridos por GRI, donde se hace referencia a la página en la que se encuentra la información dentro de la memoria.

Comunicación externa

El año 2004 ha estado en buena parte determinado por el desarrollo y la culminación del proceso de fusión e integración de Banco Atlántico. El carácter histórico que ha tenido esta actuación de Banco Sabadell en el contexto bancario español, y también internacional, ha centrado el interés de los medios de comunicación y ha motivado, por tanto, una intensa actividad informativa, vehiculada por medio de distintas convocatorias de prensa, comunicados y dossiers informativos, así mismo por la información permanente disponible en Internet.

Se han producido, a lo largo del año, diferentes momentos destacados desde el punto de vista informativo. Son buenos ejemplos de ello, la presentación del programa de financiación por medio de un programa de ampliaciones de capital sin precedentes, del plan de integración operativa y comercial, de la nueva marca SabadellAtlántico, de la fusión societaria de las filiales de seguros y de Banco Atlántico con Banco Sabadell, de la reordenación de inmuebles y oficinas y, finalmente, de la culminación con éxito de todo el proceso, en un tiempo récord y según el calendario previsto.

Paralelamente, también ha habido un importante flujo informativo como consecuencia de la actividad ordinaria anual. En este sentido, destacan hechos noticiales

como las presentaciones trimestrales de resultados, el proceso de migración de la red de cajeros automáticos y medios de pagos a ServiRed, la puesta en marcha de la sociedad BSFincom, la incorporación al IBEX de la acción Banco Sabadell, los diferentes acuerdos y convenios comerciales y las actividades de patrocinio y mecenazgo de las Fundaciones Banco Sabadell y Banco Herrero, entre otros muchos.

Todas estas actividades y las constantes demandas de información que nos cursan los medios de comunicación han sido atendidas y gestionadas por el Gabinete de Comunicación, que ha abastecido de contenidos los diferentes vehículos de comunicación de los que la entidad dispone (revista interna, revista para clientes, intranet, portales de Internet, etc.).

Número de ruedas de prensa y encuentros con los medios en el año 2004	10
Número de notas de prensa	60



Vehículos de comunicación

Periódicamente, Banco Sabadell edita varias publicaciones para mantener informados a los diferentes grupos de interés en todo lo relativo a su actualidad como empresa:

- *BancoSabadell Informativo*. Revista de periodicidad cuatrimestral que se envía a un amplio abanico de clientes. Incluye las noticias más destacadas de Banco Sabadell, artículos sobre sus productos y servicios y, así mismo, información de carácter más genérico, como reportajes, entrevistas o artículos de opinión de firmas de prestigio. En la contraportada interior se reproduce publicidad gratuita de distintas ONG.
- *Banco de noticias*. Dirigida al personal de la entidad, esta revista se publica mensualmente e incluye, en sus diferentes secciones, todo tipo de información relevante para la plantilla de la entidad. La publicación de la revista, en soporte papel, se complementa con la existencia de una intranet corporativa, que aporta inmediatez a las necesidades comunicativas de la entidad. En la contraportada interior se reproduce publicidad gratuita de distintas ONG, una diferente en cada número.
- *Infoaccionista*. Boletín trimestral que se envía a accionistas de Banco Sabadell para mantenerles informados de la actualidad referente a la entidad, en general, y de la acción SAB, en particular.

- *Prestige*. Revista trimestral para clientes de Solbank, la marca especializada en clientes europeas residentes en España, a tiempo total o parcial. Se edita en francés, inglés y alemán.
- *Informe anual*. Coincidiendo con la Junta General de Accionistas anual, el Banco edita la preceptiva memoria, que incluye información exhaustiva sobre los resultados del grupo, la evolución del negocio, el informe financiero, la información legal, el informe de Gobierno Corporativo, el informe de la Comisión de Auditoría y Control y el informe anual de Responsabilidad Social Corporativa.

Todas las publicaciones de carácter externo se editan también en formato digital y se publican en las webs del Banco. En el portal corporativo de la entidad se halla, a su vez, una sala de prensa, donde los internautas pueden consultar las notas de prensa emitidas y otras informaciones de interés.

Transparencia informativa

Como ya se ha indicado anteriormente y para hacer patente la voluntad de claridad y transparencia en la información, les invitamos a que, ante cualquier duda, sugerencia, comentario o petición de información, se pongan en contacto con nosotros en las siguientes direcciones, según el tema que les ocupe:

Peticiones de información

BANCO SABADELL

Plaza de Catalunya, 1
08201 Sabadell

Tel. (+34) 902 323 555

Dirección electrónica: info@bancsabadell.com

Gabinete de prensa

BANCO SABADELL

Gabinete de prensa

Sena, 12 - Pol. ind. Can Sant Joan
08190 Sant Cugat del Vallès, Barcelona

Tel. (+34) 937 288 872

Fax (+34) 935 916 062

Dirección electrónica: BSpress@bancsabadell.com

Fundación Banco Sabadell
FUNDACIÓN BANCO SABADELL
Plaza Sant Roc, 21, 1º
08201 Sabadell
Tel. (+34) 937 271 152
Fax (+34) 937 260 769
Dirección electrónica: fundacioBS@bancsabadell.com

Relación con inversores
BANCO SABADELL
Relación con Inversores
Calle Sena, 12 - Pol. Ind. Can Sant Joan
08190 Sant Cugat del Vallès, Barcelona
Tel. (+34) 937 281 200
Dirección electrónica: InvestorRelations@bancsabadell.com

Accionistas
BANCO SABADELL
Servicio de Relaciones con los Accionistas
Plaza de Catalunya, 1 - 08201 Sabadell
Tel. (+34) 937 288 882
Fax (+34) 935 916 062
Dirección electrónica: accionista@bancsabadell.com

Visión, valores, estrategia y política de RSC

Visión de Banco Sabadell

Líder en banca de empresas y en banca personal
Referente de calidad en negocios complementarios: seguros, gestión de activos, inmobiliaria, capital riesgo, valores, etc.
Crecimiento sostenido de rentabilidad
Solvencia
Independencia
Integración y vinculación regional

Valores corporativos

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, se han agrupado en forma de decálogo, como ya se indicó el año pasado:

Voluntad de servicio

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

Nuestra actitud profesional se basa en comprender los problemas y las 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.

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.

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.

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.

Somos profesionales dignos de 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. Hacemos nuestro trabajo bien hecho.

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.

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.

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.

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, puesto que esta diversidad es, precisamente, la que enriquece el conjunto a través de la incorporación de distintas formas de ser y de hacer.

*De la consecución del conjunto de estos valores nacen los dos principios que resumen el hecho diferencial de Banco Sabadell: **Rentabilidad y Buen Servicio**.*

Estrategia de RSC, Plan Director 2005-2007

El Código de conducta de Banco Sabadell define la posición de nuestra entidad en los referente a la RSC:

"Banco Sabadell considera que el ejercicio de la responsabilidad social corporativa, en cuanto promueve una mejor calidad de vida en nuestro entorno social, es un instrumento innegable para la pervivencia a largo plazo en el mercado y una obligación inherente a nuestra condición de miembros activos de la sociedad."

Con el objetivo de:

"Maximizar la reputación de Banco Sabadell, para que sea percibida como una empresa sostenible y responsable por las partes interesadas, por los analistas y los creadores de opinión y con especial referencia a la creación de valor en los ámbitos sociales, medioambientales y económicos."

El Plan Director 2005 – 2007 de Banco Sabadell incorpora un conjunto de actividades relacionadas con la RSC que delimitan las prioridades y el marco de actuación general en estos temas:



- Definición e implementación de las políticas corporativas de RSC
- Integración en los sistemas de gestión corporativa de los elementos asociados a la responsabilidad social corporativa
- Adhesiones a iniciativas globales de RSC
- Plan de comunicación
- Plan de acción medioambiental

Política de responsabilidad social corporativa

Política aprobada por el Consejo de Administración

Banco Sabadell integra de forma voluntaria los principios de RSC con el objetivo de generar valor sostenible en las dimensiones, económica, social y medioambiental.

El banco suscribe la definición de responsabilidad social de las empresas que se establece en el Libro Verde de la Comisión Europea como: *"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."*

Asimismo, en el año 2004 el Consejo de Administración ha aprobado la adhesión de Banco Sabadell al Pacto Mundial de las Naciones Unidas asumiendo con

ello el compromiso de los diez principios referentes a los derechos humanos, los derechos laborales y la protección al medio ambiente y asumiendo el compromiso de informar sobre el progreso que se vaya obteniendo en estos campos.

Para ello, Banco Sabadell impulsará en todos los ámbitos de su grupo empresarial un conjunto de políticas y planes de acción basados en los siguientes principios:

- Potenciar los valores corporativos y los principios que constan en el Código de conducta de Banco Sabadell como elementos integrantes de nuestra cultura.
- Construir relaciones sociales estables que posibiliten un diálogo positivo y constante con todos los grupos de interés en busca del beneficio común: accionistas, empleados, clientes, proveedores y sociedad.
- Claridad y transparencia en todo tipo de comunicación.
- Proyectar una propuesta de valor conformada por productos y servicios de calidad orientada a las necesidades de los clientes.
- Integrar en la cultura empresarial las preocupaciones y las demandas de la sociedad, promoviendo acciones y actividades que contribuyan a su desarrollo económico y cultural, así como a mejorar la calidad de vida de sus miembros.
- Proteger y respetar el medio ambiente, reduciendo el impacto ecológico de nuestra actividad mediante prácticas activas de disminución en el consumo de recursos, en el vertido de desechos y en las emisiones contaminantes directas o indirectas.

- Potenciar el desarrollo profesional y personal de nuestro personal, velando por su salud y seguridad, respetando sus derechos y libertades y compensando su esfuerzo a través de una retribución justa.
- Evitar prácticas, tanto internas como de nuestros colaboradores e incluso clientes a cuya actividad contribuyamos financieramente, que supongan cualquier tipo de discriminación o explotación del ser humano o la vulneración de sus derechos, siendo especialmente sensibles en lo relativo a la población infantil.

Todo ello, se lleva a cabo a partir del:

Comité de Ética Corporativa

Es el órgano delegado que asesora al Consejo en la adopción de políticas que promuevan el comportamiento ético del Banco y supervisa su aplicación y atiende las consultas, las inquietudes y los conflictos que puedan surgir proponiendo y asesorando tanto al Consejo como a las unidades corporativas y de negocio en la toma de decisiones en aquellos aspectos que puedan derivar en conflictos de valores.

Como parte de esta misión, tiene también la responsabilidad de impulsar y supervisar que las distintas unidades del grupo apliquen las políticas de responsabilidad social aprobadas por el Consejo y los planes de actuación previstos a tal efecto.

Resumen de indicadores de RSC

Comunicación externa

Notas de prensa emitidas	60
Ruedas de prensa y encuentros con los medios de comunicación	10

Perfil Banco Sabadell

Microcréditos tramitados IGAPE	19
Cesión de comisiones de los planes del BS Plan Ético y Solidario	0,5%
Número de planes de BS Plan Ético y Solidario	572
Líneas de Fomento de Empleo	280
Premios y reconocimientos concedidos	13

Gobierno corporativo

Proporción de Consejeros externos y externos independientes sobre el total	50%
--	-----

Compromiso con los grupos de interés

Consultas realizadas (y resueltas) al Servicio de Relaciones con el Accionista	2.517
Número de propuestas de mejora presentadas	1.124
Personal con estudios universitarios	32,6%
Mujeres en plantilla	39,0%
Personal con contrato fijo	98,2%
Inversión en formación en el año (total grupo)	3.300.000 €
Horas de formación impartidas en el año en programas formativos	440.000
Horas de formación en línea impartidas en el año	60.000
Personal que ha recibido entrenamiento comercial	5.500
Promedio de horas de formación por empleado	53
Certificaciones ISO aplicadas (de la actividad financiera en España)	92,0%
Participantes en Cursos de Calidad (ISO-9001)	6.361
Índice de satisfacción del cliente externo (escala de valoración de 1 a 7)	5,9
Índice de calidad metodología Mystery Shopper (variación respecto al año anterior)	+15,8%
Reclamaciones ante la CNMV	15
Reclamaciones ante el Defensor de la Clientela	177
Reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente	2.823
Reclamaciones ante el Banco de España	61
Reclamaciones ante el Dirección General de Seguros	5



Medio ambiente

Consumo eléctrico (variación por oficina s/ año anterior)	-1,0%
Consumo de papel (variación s/ año anterior)	-5,8%
Porcentaje de papel reciclado (variación s/ año anterior)	12,3%
Financiación en proyectos de energías renovables	74.000.000 €
Consumo de agua (variación s/ año anterior)	-5,0
Reciclaje de tóner (variación s/ año anterior)	+21,0%
Reciclaje de material informático	54.000 kg
Reducción del consumo energético por sustitución de pantallas TFT por CRT	99.000 Kwh

Sociedad

Inversión en actividades de interés social (total grupo)	3.010.000 €
--	-------------

Perfil de Banco Sabadell

Naturaleza de la propiedad

Banco Sabadell es una sociedad anónima con domicilio social en plaza de Catalunya, 1, 08201 de Sabadell. Está inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona, tomo 21, libro de sociedades, folio 134, hoja 1511, con NIF A08000143, y cuya acción está incluida en el IBEX 35 desde el 1 de julio de 2004.

Distribución accionarial general

Datos sobre la distribución del capital social	Dimensión accionarial (31.12.2004)
Número total de acciones	306.003.420
Número total de accionistas	68.237
Accionistas estratégicos	17,75%
Accionistas institucionales	24,56%
Resto de accionistas	57,68%

No se tiene constancia de que exista ninguna persona física o jurídica que ejerza o pueda ejercer el control sobre la sociedad.

Distribución del capital por tramos de acciones (31.12.2004):

Número de acciones	Núm. de accionistas	Acciones por tramos	% s/capital
Hasta 3.500	59.496	39.241.278	12,8
De 3.501 a 35.000	7.909	74.421.275	24,3
De 35.001 a 70.000	452	22.027.553	7,2
De 70.001 a 350.000	325	42.302.041	13,8
Más de 350.000	55	128.011.273	41,9
Total	68.237	306.003.420	100,0

Acción Banco Sabadell - SAB

En relación con la acción SAB, el hecho más significativo acaecido durante el ejercicio ha sido el relevante programa de ampliaciones de capital llevada a cabo con la finalidad de financiar la operación de compra de Banco Atlántico. Además de conseguir los fondos necesarios, los objetivos de la operación eran de que la misma fuera atractiva para el accionista histórico del banco, tanto si decidía suscribir como si optaba por vender sus derechos, y, asimismo, conseguir la participación de inversores institucionales que darían a la contratación la liquidez necesaria para poder acceder al selectivo grupo de valores del IBEX 35.

Todos estos objetivos fueron ampliamente conseguidos, después de haberse registrado un muy alto porcentaje de suscripción tanto en la ampliación destinada a los accionistas antiguos, que pudieron suscribir sus acciones a 10,83 euros, como en la destinada al mercado de los inversores institucionales, que lo hicieron a 14,75 euros. La acción SAB entró en el IBEX a primeros de julio y consiguió cerrar el ejercicio con una cotización de 17,20 euros, superior a la del inicio del año y sensiblemente superior a los precios de suscripción tanto de los antiguos accionistas como de los inversores institucionales, habiendo multiplicado por once el volumen medio de contratación de la acción.

Rentabilidad de la acción Banco Sabadell

El Banco tiene como objetivo permanente ofrecer a sus accionistas un retorno adecuado de la inversión que han realizado, respondiendo así a su confianza en nuestra empresa. En concreto, en el ejercicio de 2004 se ha materializado con la obtención de una rentabilidad por dividendo del 3,20% y una notable rentabilidad total, que, incluyendo el aumento de cotización de la acción, se ha situado en un 13,32%.

Estructura organizativa

Banco Sabadell está estructurado en un conjunto de negocios con responsables ejecutivos al frente de cada uno de ellos y en unas direcciones corporativas que les aportan cohesión y servicio.

La configuración de este modelo organizativo gravita alrededor de las unidades de negocio, ya que es la actividad comercial la que determina la asignación de capital y de recursos al conjunto de la organización y a su propia arquitectura funcional.

Cada unidad de negocio dispone de autonomía para definir sus estrategias y sus modelos de gestión. Sus primeros directivos asumen la responsabilidad integral de los resultados, del nivel de servicio, de la innovación en su propuesta de valor y, en general, de disponer de una oferta atractiva y competitiva.

Esta gestión autónoma está sustentada en una información de gestión suficiente y homologada, ejecutándose de acuerdo con las políticas emanadas de la Comisión Ejecutiva (ver estructura de gobierno corporativo) y las Direcciones Corporativas, responsables estas últimas de establecer normas de rango general, controlar los riesgos derivados de la actividad y dotar los medios humanos, materiales y tecnológicos necesarios para asegurar la plena operatividad de cada unidad, cogestionando el uso de estos medios.

En el cuadro que se reproduce a continuación se puede observar la estructura organizativa interna de Banco Sabadell.

Negocios			Direcciones corporativas
Clientes	Productos	Complementarios	
Banca de Empresas <ul style="list-style-type: none"> SabadellAtlántico Banco Herrero Banca Comercial <ul style="list-style-type: none"> SabadellAtlántico Banco Herrero Solbank Activobank Sabadell Bca. Privada BS Internacional	Banca Seguros Tesorería Gestión de Activos Ibersecurities <ul style="list-style-type: none"> Agencia de valores 	Landscape <ul style="list-style-type: none"> Grupo Inmobiliario BS Capital <ul style="list-style-type: none"> Bidsa, Aurica NetFocus	Tecnología y Operaciones Organización y Recursos Riesgos y Recuperaciones Control
Participadas	Participadas		
BancSabadell d'Andorra Dexia Sabadell	BanSabadell Fincom		Intervención General



Dimensión económica

Banco Sabadell a 31 de diciembre de 2004

	31.12.03	31.12.04	Variación relativa (%) Dic. 03/04
Magnitudes (miles €)			
Fondos propios	2.130.619	3.004.183	41,0
Activos totales	30.511.552	42.293.967	38,6
Inversión crediticia bruta de clientes	24.935.764	35.316.096	41,6
Recursos de clientes en balance, de los que: depósitos de clientes	24.423.671	33.748.232	38,2
Patrimonio en fondos de inversión	22.195.044	31.114.794	40,2
Patrimonio en fondos de pensiones	5.166.217	7.780.135	50,6
Provisiones matemáticas de seguros	1.697.086	2.220.488	30,8
Recursos gestionados de clientes	2.143.094	2.288.823	6,8
	31.184.315	44.201.256	41,7
Resultados (miles €)			
Margen de intermediación	759.908	972.713	28,0
Margen básico	1.054.097	1.387.766	31,7
Margen ordinario	1.102.958	1.456.305	32,0
Margen de explotación	468.146	581.944	24,3
Beneficio antes de impuestos	370.573	504.759	36,2
Beneficio atribuido al Grupo	234.895	326.038	38,8
Ratios			
Rentabilidad y eficiencia (%):			
ROA (beneficio neto sobre activos totales medios)	0,84	0,78	
ROE (beneficio neto atribuido al Grupo sobre recursos propios medios)	11,65	10,30 (*)	
ROE ajustada (aislando efecto fondo comercio BCP y B. Atlántico)	13,72	13,22	
Eficiencia (gastos generales de administración sobre margen ordinario)	52,93	54,85	
Costes totales sobre margen ordinario (total gastos y otros resultados de explotación sobre margen ordinario)	57,56	60,04	
Ratios de capital (normativa BIS) (%):	10,85	12,49	
Gestión del riesgo:			
Riesgo morosos y dudosos (miles €)	112.049	194.749	73,8
Provisiones para insolvencias (miles €)	532.247	817.251	53,5
Ratio de morosidad (%)	0,40	0,51	
Ratio de cobertura de morosidad (%)	475.02	419.64	
Ratio de cobertura de morosidad (%) (con garantías hipotec.)	499,17	446.68	
Medios			
Oficinas	884	1.112	25,8
Empleados y empleadas	7.545	9.628	27,6
Cajeros automáticos	1.111	1.342	20,8
Acciones			
Número de acciones	204.002.736	306.003.420	50,0
Número de accionistas	53.991	68.237	26,4
Valor contable de la acción (€)	10,47	9,82	-6,2
Valor de cotización de la acción (€)	17,01	17,20	1,1
Beneficio atribuido al grupo por acción (anualizado) (€)	1,15	1,07	-7,0
PER (precio s/ BPA)	14,77	16,14	9,3
P /VC (valor de cotización s/ valor contable)	1,62	1,75	8,0

(*) Considerando la amortización del fondo de fusión de Banco Atlántico con efectos contables a marzo de 2004, la ROE sería del 11,54%, con un decremento de 11 puntos básicos respecto a diciembre de 2003.

Países en los que opera

En España, con 1.091 oficinas, que distribuidas por comunidades autónomas queda como sigue:

Comunidad autónoma	Número de oficinas 2003	Número de oficinas 2004
Andalucía	41	106
Aragón	11	19
Asturias	170	164
Islas Baleares	31	39
Islas Canarias	19	25
Cantabria	4	7
Castilla - La Mancha	3	9
Castilla y León	49	60
Cataluña	321	359
Extremadura	1	4
Galicia	22	28
La Rioja	3	6
Madrid	108	134
Murcia	6	12
Navarra	2	9
País Vasco	5	18
Valencia	76	92
Total	872	1.091

En el resto del mundo

La presencia en el extranjero corresponde a tres líneas de actuación:

1. Una red de oficinas operativas y de representación de acuerdo con las necesidades de expansión que las actividades de nuestros clientes han ido marcando.
2. La captación de negocio bancario tradicional de clientes de Centroamérica y Sudamérica con una base de operaciones en Miami y otra en Panamá.
3. Estrategia de participación en el capital de entidades financieras medianas de esa zona.

Sucursales	Oficinas de representación			
Estados Unidos	Argelia	Cuba	Italia	
Francia	Brasil	Ecuador	Líbano	
Portugal	Colombia	Guatemala	México	
Reino Unido	Chile	India	Singapur	
	China	Irán	Venezuela	

Filiales y participadas

Andorra
Bahamas
Cuba
México
Panamá
Portugal
República Dominicana

Mercados a los que sirve

Banco Sabadell tiene vocación de desarrollar el negocio de banca universal mediante la red comercial, al mismo tiempo que refuerza su especialización en aquellos segmentos y negocios donde considera que puede servir mejor a sus clientes y aportarles valor.

En este sentido, la oferta de Banco Sabadell llega tanto a particulares como a empresas en todo el ámbito nacional y cubriendo de forma eficaz todas las necesidades de sus clientes. Nuestra red comercial dispone de 1.091 puntos de venta y está geográficamente presente con una cobertura idónea para este propósito.



Marcas comerciales

Para la distribución de nuestros productos y servicios, nuestro grupo sigue una estrategia multimarca enfocada a adaptarse a sus mercados de referencia con la adopción de modelos de negocio específicos y en función de las características del propio mercado, de las capacidades, la experiencia y el posicionamiento del Banco en cada uno de ellos.

Esta adaptación a los mercados se visualiza mediante las marcas, que representan propuestas de valor diferenciadas y permiten una clara identificación por parte de aquéllos, siendo al mismo tiempo un elemento interno diferencial que se refleja en soluciones organizativas, modelos de servicio y procesos comerciales específicos.

Las marcas con las que Banco Sabadell opera son:

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

La distribución de oficinas por marcas en España es:

Número de oficinas por marcas	2003	2004
SabadellAtlántico	588	800
Banco Herrero	202	198
Solbank	74	85
ActivoBank	2	2
Sabadell Banca Privada	6	6
Total	872	1.091

SabadellAtlántico, nacida de la compra e integración de Banco Atlántico, es la marca principal del grupo y representa la esencia del modelo de negocio tradicional que ha sustentado nuestro crecimiento como entidad. Tiene un claro enfoque hacia las empresas y los sectores profesionales, centrando su actividad en las principales áreas empresariales del país.

En consecuencia, goza de **una relevante cuota de mercado entre las pymes** (líder en Cataluña y entidad de referencia en Madrid y Levante), así como entre empresarios, directivos y colectivos cercanos al mundo empresarial.

El territorio cubierto por SabadellAtlántico, comprende el 95% del PIB generado en España, el 90% de sus exportaciones y el 91% de su población.



Todo ello le confiere un alto potencial de crecimiento, tanto en sus clientes tradicionales como en otros mercados de elevado nivel de exigencia en servicio y productos.

Banco Herrero es la marca de Banco Sabadell en Asturias y León, donde ocupa una posición dominante.

Uno de cada tres residentes en Asturias y una de cada dos empresas son clientes de las oficinas Banco Herrero. Es por ello una marca relevante en la vida económica y social del Principado, donde participa activamente en un amplio espectro de actividades socioeconómicas y culturales.

Solbank se ha consolidado como una marca con personalidad propia en el seno del grupo, especializada en el segmento de los europeos residentes de manera permanente o temporal en España y en el de las empresas cuya actividad se centra en las áreas de turismo residencial.

Solbank se ha consolidado con una iniciativa de éxito, única en el España, por su especialización y enfoque comercial.

Con una red de oficinas en continua expansión, Solbank cuenta con una amplia oferta de productos y servicios diseñados para adaptarse a las necesidades específicas de sus clientes. Éstos reciben un trato ágil, profesional y personalizado en su propio idioma, completado con un servicio de banca a distancia multilingüe totalmente operativo vía teléfono e Internet.

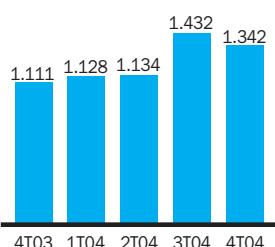
ActivoBank es una unidad de negocio de Banco Sabadell, cabecera de la banca por Internet del grupo, con una propuesta de valor sólida y probada, basada en productos y servicios innovadores y de alta calidad diferencial para el inversor que prefiere los canales a distancia para la gestión de su patrimonio financiero.

La estrategia multicanal

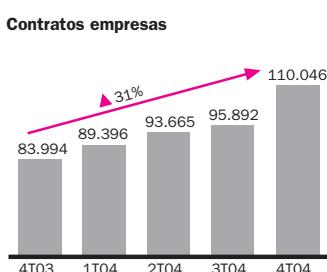
Las ofertas se construyen mediante paquetes de productos y servicios y se entregan a través de distintos canales de distribución y marcas. Banco Sabadell considera que la accesibilidad a sus productos y servicios debe tomar en consideración los gustos, las costumbres y los distintos grados de manejo 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

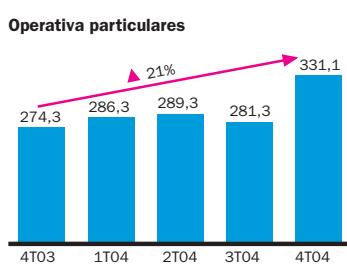
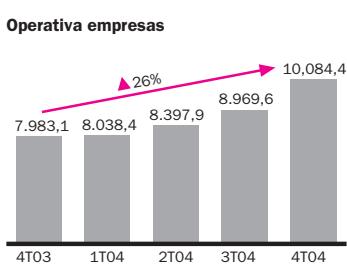
Cajeros automáticos



Banca a distancia:



Operativa por canales a distancia



Miles de operaciones.
A partir 4T04 incluye B. Atlántico

Líneas de negocio

Las principales líneas de negocio de Banco Sabadell son:

- Banca de Empresas
- Banca Comercial
- Banca Privada
- BancaSeguros
- Gestión de Activos
- Banca de Inversión
- BS Internacional

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 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

Web Banca de Empresas:

SabadellAtlántico: BSOnline www.sabadellatlantico.com/empresa
Banco Herrero: BSOnline www.bancoherrero.es/empresa

Inversiones y nuevos productos en Banca de Empresas

En cuanto a inversión y nuevos productos en el ámbito de Banca de Empresas, queremos destacar los siguientes:

Las actividades de **renting de vehículos** desarrolladas por nuestra sociedad especializada BanSabadell Renting, S.L. siguen consolidando su cifra de negocios

con un incremento del número de operaciones realizadas superior en un 43% a las del año 2003. Como hecho destacable cabe citar el lanzamiento de una nueva línea de negocio de *renting* bajo la marca BS Inforenting, destinada al *renting* de bienes tecnológicos (informática, comunicaciones, ofimática...) y enfocada especialmente en favorecer la renovación tecnológica permanente de las pymes.

Por otra parte, como hecho relevante en referencia a producto, hay que indicar el lanzamiento de un nuevo producto único en el mercado, el **BSCovering**, que nos permitirá participar en negocios de exportación hasta ahora reservados a las compañías de seguros de crédito.

Finalmente, cabe comentar que en el mes de junio hemos accedido a la **vicepresidencia de la Factors Chain International**, una asociación que agrupa cerca de doscientos bancos y empresas de *factoring* de más de setenta países del mundo; este cargo nunca hasta el momento había sido conseguido por ninguna otra entidad española.

La banca a distancia se ha convertido en un eje fundamental para las empresas a la hora de realizar su operativa bancaria y las cifras así lo demuestran. En los últimos años, la banca en línea ha pasado de ser utilizada para efectuar consultas a convertirse en un canal habitual con las entidades financieras para realizar sus pagos y



SI TIENES UN PROYECTO,
TODOS FORMAMOS PARTE DE ÉL.

Banco Sabadell
+ Sabadell Atlántico
+ Banco Iberico
+ Sabbank

BS



ICO
Instituto de Crédito Oficial

cobros. El porcentaje actual de empresas con contrato de banca a distancia está sobre el 90% y han realizado en el ejercicio un total de 21 millones de operaciones.

En lo que hace referencia a la **web para empresas**, tenemos que destacar la implantación de una nueva plataforma tecnológica, necesaria para poder atender un mayor número de usuarios que permite conseguir una mejora en el tiempo de respuesta. Esta mejora, junto con el nuevo diseño, se ha traducido en que hayamos sido galardonados con la primera posición en el ranking de entidades financieras de AQmetrix en el apartado de navegación y diseño.

Destaca, asimismo, la emisión mensual de la newsletter **BS Infoempresa**, dirigida a clientes y a no clientes de la entidad.

Durante el ejercicio de 2004 se ha creado la sociedad **BanSabadell Factura**, empresa filial de Banco Sabadell especializada en la prestación de servicios relacionados con la facturación electrónica y comprometida en la mejora de la competitividad de las empresas. Mediante el servicio de BS Factura, las empresas pueden capitalizar a su favor los beneficios de la facturación electrónica y gozar de ahorros de costes, mejorando la eficiencia en sus procesos de facturación, tanto la correspondiente a sus clientes como la de sus proveedores, así como también en los procesos de cobro, pago y financiación de éstos.

Banca Corporativa

La Dirección de Banca Corporativa ha formalizado 139 operaciones por un ticket final de 3.067 millones de euros. Así pues, ha evolucionado de la siguiente forma:

En la *Dirección de Energías* cabe destacar que durante el año 2004 Banco Sabadell se ha consolidado como una de las entidades líderes en el sector de las energías renovables. En concreto se han formalizado 26 operaciones por un importe de 291 millones de euros, con un 73% de incremento respecto al 2003.

La mayor parte de las operaciones se han realizado en proyectos de energía eólica, sector que ha tenido un crecimiento del 25%, superando el umbral de los 8.000 Mw instalados, en el que Banco Sabadell es una de las entidades de referencia.

La *Dirección de Infraestructuras* ha formalizado 14 operaciones por importe de 118 millones de euros en proyectos de obra pública, autopistas, puertos y medios de transporte (aviones, barcos y trenes).

BS Patrimonios

A lo largo de 2004 se ha constituido y consolidado esta unidad especializada en ofrecer la mejor respuesta a las necesidades de las empresas y de los empresarios en la *gestión de posiciones patrimoniales*. Los integrantes de esta unidad han



trabajado intensamente en dar soporte a la red de directores de cuenta, para gestionar activamente las posiciones patrimoniales de sus carteras de clientes, actualizar y reforzar la oferta de servicios y realizar los ajustes organizativos necesarios para conseguir una mayor capacidad y agilidad de respuesta en las ofertas a medida para nuestros clientes.

Los resultados obtenidos en este primer año de implantación han sido excelentes, destacando las inversiones realizadas mediante la comercialización de **Depósitos estructurados** personalizados, que permiten ajustar los componentes de riesgo y rentabilidad para cada cliente.

Debe destacarse la intensa actividad desarrollada en la comercialización de coberturas de tipo de interés, que se ha visto correspondida por la mayor importancia que las empresas están dando a este tipo de productos. En 2004 hemos llegado a un volumen de 1.500 millones de euros contratados.

Líneas de Fomento de Empleo. Convenio inicial con el Ministerio de Trabajo por el que se pretende incentivar la creación de autónomos y empresas por parte de personas sin empleo.

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 2004 se formalizaron las siguientes operaciones:

	Operaciones	Importe
Convenio Generalitat de Catalunya – Autoempresa	110	3.908.459 €
Convenio Generalidad Valenciana – Empleo	37	494.519 €
Convenio Junta Castilla y León – Empleo	2	37.935 €
Convenio Ministerio de Trabajo y Seguridad Social – Asturias	124	2.737.791 €
Convenio Ministerio de Trabajo y Seguridad Social – Madrid	4	435.000 €
Convenio Xunta Galicia – Empleo	3	34.300 €
	280	7.648.004 €

Línea Microcréditos IGAPE. En la Comunidad Autónoma de Galicia y en virtud del Convenio de Colaboración Financiera firmado entre el Instituto Gallego de Promoción Económica (IGAPE), la Compañía Española de Reafianzamiento, las Sociedades de Garantías Recíprocas adheridas y Banco Sabadell, se habilita una Línea de Financiación de microcréditos para el desarrollo de las microempresas, todas ellas que desarrollen su actividad en Galicia, con el objetivo de financiar la realización de inversiones en activos fijos, sin más garantías que las de su proyecto.

Durante el 2004 se formalizaron las siguientes operaciones vinculadas a dicho convenio.

	Operaciones	Importe
Convenio IGAPE – Microcréditos	17	334.081 €

Líneas de Financiación subvencionadas, tanto en el ámbito estatal como en el autonómico, con las que se financiaron 341 millones de euros repartidos en más de 6.200 operaciones (tanto en las modalidades de préstamo como de *leasing*).

En el ámbito estatal, cabe destacar los volúmenes de contratación de las **líneas ICO**, con casi 240 millones de euros, y la financiación realizada gracias al convenio con el Centro de Desarrollo Tecnológico Industrial (CDTI) para prefinanciar proyectos de inversión en I+D+I. Se han formalizado 66 proyectos por aproximadamente 20 millones de euros.

En el ámbito autonómico, cabe indicar el papel destacado de nuestra entidad, puesto que es líder en la contratación de préstamos y *leasing*s de la **línea Crèdit-Plus** de la Generalitat de Cataluña. Durante el 2004 se ha concretado en la formalización de más de 1.400 operaciones por importe de 66 millones de euros.

Línea de energías renovables 2004 (línea **ICO-IDAE**), destinada a proyectos de inversión en **energías renovables y eficiencia energética** en colaboración con el Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE). Mediante esta línea se financian las inversiones tanto de particulares como de empresas en instalaciones que permitan el aprovechamiento de las energías renovables y la mejora de la eficiencia energética. Se entienden por inversiones en eficiencia energética toda la inversión destinada en mejorar o reducir el consumo actual de energía, ya sea utilizando energías que contaminen menos el medio ambiente, realizando inversiones en aislamientos y sustituyendo equipos e instalación de climatizaciones por bombas de calor que permiten reducir el consumo de energía actual.

En el apartado de energías renovables, se financian aquellos proyectos de inversión destinados a fomentar el uso de energías "limpias" vía financiación de instalaciones solar térmicas, fotovoltaicas y termoeléctricas, así como energía eólica, especialmente la instalación de parques eólicos.

A tal efecto, Banco Sabadell ha financiado durante el 2004 casi 7 millones de euros en 60 proyectos presentados por sus clientes que, aparte de la financiación preferente, recibirá subvenciones por parte del IDAE.



Banca Comercial

Banca Comercial suministra servicios bancarios y otros servicios financieros relacionados con particulares, profesionales, 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.

Webs de Banca Comercial

Particulares BS: BS Online www.sabadellatlantico.com

Banco Herrero: Herrero Online www.bancoherrero.es

Solbank: Solbank Online: www.solbank.com

Productos de Banca Comercial

Crédito Curso y Crédito Estudios. Para financiar cualquier curso universitario, de idiomas, posgrado o máster devolviendo el dinero a lo largo del curso. Con el Crédito Curso de 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, los cursos de idiomas y otros gastos. Se han concedido 114 Créditos Curso por valor de 414.877 euros y 150 Créditos Estudios por un importe total de 2.102.086 euros.

Acuerdo de colaboración con IESE, para financiar los estudios del full time MBA, Executive MBA y Global Executive. Se trata de un préstamo que sin necesidad de garantías personales cubre todos los gastos académicos con unas condiciones excepcionalmente ventajosas en comparación con los sistemas implantados en otras escuelas europeas. El plazo de amortización es de ocho años, con dos años de carencia en la devolución del capital y un tipo de interés preferente. La firma de este convenio evidencia el compromiso adoptado entre Banco Sabadell y el IESE para promocionar la calidad de la enseñanza en la alta dirección de las empresas de todo el mundo y para favorecer el acceso al IESE de candidatos con un currículum destacado, ya que se facilita al máximo la financiación del programa.



Acuerdo de colaboración con ESADE. Banco Sabadell y la escuela ESADE formalizan un convenio de colaboración con el objetivo de facilitar la financiación de los alumnos que desean acceder a la titulación MBA. El acuerdo permite disponer de una completa oferta de préstamos personales de hasta 45.000 euros de capital, amortizable en ocho años en unas condiciones de formalización a la medida de cada MBA y con un atractivo tipo de interés.

Línea ICO PYME 2004. Está dirigida a autónomos y medianas empresas, ya sean personas físicas o jurídicas que en fecha de 31 de diciembre de 2003 cumpliesen con los tres requisitos que fija la Unión Europea para ser considerada pyme. El límite de la línea era de 3.000 millones de euros. La finalidad de esta línea era la financiación de activos fijos nuevos que permitieran incrementar la capacidad productiva de la empresa. Banco Sabadell concedió 3.831 operaciones por un valor de 177.016.312 euros, con una media de 46.206 euros por operación.

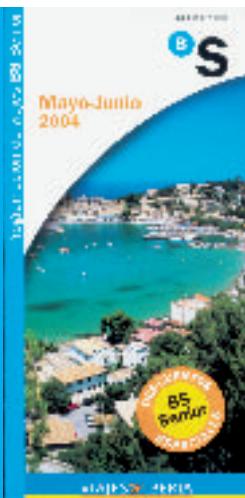
BS Plan Ético y Solidario, primer fondo de pensiones ético y solidario de España. BS Plan Ético y Solidario es una iniciativa conjunta de Banco Sabadell, Intermón-Oxfam y ESADE, por el que Banco Sabadell cede a la ONG Intermón-Oxfam una comisión del

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. Tenemos 572 planes abiertos por un total de 2.764.000 de euros.

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 de 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 centro de atención telefónica para información tanto general como específica sobre prestaciones sociales y ventajas a los mayores y sobre recursos sociosanitarios (residencias y apartamentos tutelados).
- Envío periódico de la revista *BS Informativo*, donde además de contenidos generales de interés se encuentra información de las novedades del programa BS Senior.

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:

Intermón-Oxfam

Programa de ayuda para la gestión de los comedores populares en Lima Callao. Más de 250.000 personas dependen de 1.800 comedores populares. Las mujeres que los

gestionan juegan un importante papel en la sociedad, ya que participan en charlas y cursos de formación. De este modo han conseguido que el gobierno realice un programa estatal de distribución gratuita de alimentos en el que ellas son las responsables de comprobar que la cantidad y la calidad de la nutrición sean las necesarias.

Programa de educación bilingüe en Burkina Faso. Programa para la construcción de aulas para cinco escuela, su equipamiento y la formación de sus profesores para un total de 2.100 niños y niñas de la región central de Burkina Faso.

Unicef

Proyectos de educación. Proyecto para cubrir los gastos de material escolar de un niño en Burundi durante un curso escolar y para cubrir los gastos de alimentación anuales de un niño en una escuela en Irán.

Proyecto para cubrir el coste de material escolar anual para 50 niños de Djibouti y para proporcionar el material necesario para que los profesores de países desfavorecidos puedan impartir una formación de calidad.

Cruz Roja

Ayuda a los colectivos más desfavorecidos. Proyecto de ayuda para mejorar las condiciones familiares de muchos niños y jóvenes que viven en situación de riesgo.

Colaboración para mejorar las condiciones de vida de las personas mayores que viven solas, de los niños y jóvenes con problemas familiares, de los inmigrantes y de las mujeres víctimas de la violencia doméstica.

Médicos Sin Fronteras

Proyecto de prevención y tratamiento de la enfermedad de Chagas (conocida como la «enfermedad de los pobres»). Desarrolla tareas de educación, formación, diagnóstico y tratamiento de la enfermedad de Chagas entre la población infantil: niños menores de 14 años en Tarija, Bolivia.

Proyecto de atención integral del SIDA en Busia, Kenia.

MSF lleva a cabo tareas de prevención y formación en la comunidad local y en las escuelas, atención médica en el hospital del distrito, en ocho clínicas rurales y atención a domicilio. Asimismo, aplica el tratamiento con medicinas antirretrovirales a los pacientes afectados por el virus.

Manos Unidas

Proyecto de colaboración para la construcción de 75 viviendas dignas y dotación de los servicios básicos a personas en situación de pobreza extrema en Kasargod en la India.

Proyecto para la creación de un centro educativo en Colombia, que permita que jóvenes y niños de la calle tengan un futuro mejor.

Banca Privada

Banco Sabadell ofrece servicios de banca privada a través de su filial Sabadell Banca Privada, S.A. (SBP), 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:

- *Asesoramiento patrimonial.* Sabadell Banca Privada está especializada en el asesoramiento de los patrimonios financieros de los particulares y, de acuerdo con la tradición de Banco Sabadell, tiene una especial sensibilidad con todo lo referente a la empresa familiar y sus especiales casuísticas y particularidades.
Asimismo, se ha especializado en el asesoramiento y la gestión de patrimonios de aquellas figuras jurídicas que administran recursos de terceros y, en particular, compañías de seguros, mutuas, mutualidades, cooperativas, fundaciones...
- *Asignación estratégica de activos.* La asignación estratégica de activos es el factor más determinante en el rendimiento de un patrimonio financiero.



Para potenciar la aportación de valor en la asignación estratégica de activos se han desarrollado modelos cuantitativos que analizan la frontera eficiente de riesgo-rentabilidad y la preservación del capital.

- *Asignación táctica de activos.* A través de la asignación táctica de activos, se traduce la visión de los mercados en una aportación de valor a los patrimonios financieros.
- Partiendo de la composición eficiente a largo plazo, se toman semanalmente decisiones relevantes de sobreponderación e infraponderación de las distintas categorías de activos en función de la opinión de los especialistas sobre las mismas.
- *Multigestión.* Se parte del reconocimiento de que SBP no debe ser necesariamente y en todos los casos el gestor final de los activos del patrimonio financiero.

Desde SBP se persigue que cada parte de su patrimonio financiero sea gestionada por el mejor gestor dentro de la especialidad: naturaleza de los activos (renta fija, renta variable...), áreas geográficas (Europa, EEUU...) o estilos de gestión.

Dispone de medios técnicos y humanos para seleccionar en cada momento el mejor fondo de inversión de todo el universo posible.

- *Gestión de activos.* Tiene como objetivo combinar de una forma eficiente:
 - ◆ Una gestión orientada a la aportación de valor añadido
 - ◆ Una gestión personalizada de los patrimonios financieros
 - ◆ Se proponen dos estilos de gestión:
 - ◆ Gestión referenciada
 - ◆ Gestión de rentabilidad absoluta
- *Oportunidades de inversión.* Complementariamente a la oferta de gestión de activos, se buscan las mejores oportunidades que el mercado ofrece en cada momento (tipos de interés, divisas, valores, índices).
- *Reporting.* En el asesoramiento de la gestión patrimonial, la información puntual, bien estructurada y transparente, es clave para los clientes. Es muy importante que los clientes dispongan de información que les permita valorar en cada momento el riesgo asumido, la gestión realizada, las fuentes de aportación de valor, el impacto tributario, etc. El sistema de información a clientes de SBP les permite visualizar la estructura de composición de su patrimonio.
- *SBP Opinión.* Publicación quincenal de temas de actualidad económica o de los mercados financieros

Web de Banca Privada

SBP: www.sabadellbancaprivada.com

BancaSeguros

El negocio especializado de bancaseguros dispone de una amplia gama de productos de **previsión** (ahorro y riesgo, vida y pensiones y seguros generales) **para particulares y empresas** que son **comercializados por la red del Banco**, adaptándolos a las características de cada una de las entidades y las marcas del mismo y de los distintos canales por los que operan.

La experiencia y la competencia técnica y profesional del equipo de banca seguros permiten adaptar la oferta de productos a las necesidades y especificidades de cada uno de sus clientes.

BancaSeguros cuenta con una unidad especializada en **previsión empresarial**, a través de la que comercializa productos de ahorro-jubilación para empresas medianas y grandes, en coordinación con las unidades de banca de empresas del Banco.

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

La Unidad de Gestión de activos aporta toda su larga experiencia en los mercados de renta fija y variable para proporcionar, a cada una de las marcas y según el nivel de complejidad y riesgo que exija el perfil de los clientes objetivo, una amplia gama de fondos de inversión, la gestión de carteras y el asesoramiento especializado a los clientes que así lo requieran.

Esta proximidad a las necesidades de los clientes y a la evolución de los mercados garantiza una oferta de productos extensa pero muy especializada, con los niveles de riesgo más adecuados.

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 Banco Sabadell Inversión, filial del grupo participada al 100%.

Banca de Inversión

Banco Sabadell ofrece a sus clientes soluciones a sus necesidades en banca de inversión, tanto en el ámbito nacional como internacional.

Dispone de un equipo especializado con experiencia en las vertientes empresarial, técnica, financiera y jurídica.



Banca de Inversión diseña operaciones a medida en los siguientes ámbitos:

Financiación de proyectos:

Banco Sabadell dispone de una amplia experiencia en la organización y la financiación de proyectos, con especial énfasis en los sectores de energías renovables y *utilities*.

Financiación de estructurados:

Este tipo de operaciones complementa la oferta de servicios de las unidades de banca de empresas, dada la complejidad de determinadas operativas financieras:

- Financiación de la construcción y/o posterior explotación de grandes infraestructuras públicas y/o privadas
- *Acquisition finance*
- Planes de expansión nacionales e internacionales
- *Corporate Finance*: asesoramiento financiero respecto a proyectos claves para nuestras empresas clientes (compra de sociedades, reestructuraciones de deuda, etc.)

BS Internacional

El objetivo de BS Internacional es completar de manera amplia y eficiente la oferta de servicios del Banco en comercio internacional, dando soporte presencial a nuestros clientes. Esta actividad se lleva a cabo a través de una red de oficinas, representaciones y acuerdos con entidades financieras en zonas económicamente relevantes por sus relaciones con España o por su potencial económico actual o de futuro.

Disponemos de una base de operaciones en Miami para la captación del negocio bancario tradicional del cono suramericano que también se complementa con la incorporación de Banco Atlántico en Panamá.

Banco Atlántico Panamá es una entidad con domicilio en este país centroamericano, con un modelo operativo y de servicios típico de banco comercial, dedicado a mediana y gran empresa del país, así como a clientes particulares de rentas medias altas. Para ello, dispone de una red de seis oficinas en todo el territorio de Panamá, en los entornos de máximo potencial de su mercado objetivo.

Negocios sectoriales

Negocio inmobiliario

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

El grupo inmobiliario Landscape tiene inversiones en activos inmobiliarios por valor de 1.168 millones de euros. Un 34% de estos activos corresponden a la actividad patrimonial, cuya base son los ingresos de alquileres; un 30% corresponden a inversiones en suelo urbanizable, y el 36% restante se refiere a activos de desarrollo de promociones inmobiliarias de viviendas y naves industriales, proyectos en los que participa junto a empresas promotoras de reconocida experiencia en el sector inmobiliario. El beneficio antes de impuestos de Landscape ha sido de 45,2 millones de euros, con un incremento del 125% sobre el 2003.

Capital desarrollo

La política de inversión en capital riesgo y capital desarrollo se lleva a cabo a través de las sociedades BIDSA y AURICA XXI, sociedad constituida conjuntamente al

50% con Banco Pastor, cuyo objeto es realizar inversiones minoritarias de carácter temporal en empresas medianas no cotizadas y con importantes planes de expansión nacionales y/o internacionales.

Permite a pequeñas y medianas empresas con negocio consolidado acudir a una fuente de obtención de recursos para desarrollar planes de negocio, cambios generacionales, adquisición de nuevas compañías, *cross sharing*, preparación de salida a bolsa... incorporando dentro de su *management* las sinergias y el *expertise* que supone un socio financiero, para ayudar a afrontar el reto de la globalización, que en el contexto económico actual parece imprescindible para la subsistencia empresarial.

Medio ambiente

BanSabadell Inversió i Desenvolupament (BIDSA) es la sociedad filial de Banco Sabadell que lleva a cabo inversiones de carácter temporal en el capital de las empresas con proyectos de expansión y en iniciativas de carácter medioambiental, como parques eólicos, tratamiento de aguas residuales, minicentrales eléctricas, etc.

BIDSA se ha constituido como una entidad de referencia en este ámbito, aportando adicionalmente a la capacidad de promoción y gestión técnica, asesoramiento financiero, apartado fundamental en este tipo de proyectos.



Joint Ventures

Dexia Sabadell Banco Local

Entidad bancaria del Banco, surgida de la alianza comercial, o *joint-venture*, formalizada con el grupo franco-belga Dexia, primer grupo bancario europeo y líder mundial en la prestación de servicios financieros al sector público.

Banco Sabadell tiene una participación del 40% en esta entidad.

El objetivo de Dexia Sabadell Banco Local es impulsar la actividad financiera de Banco Sabadell en el sector de las diferentes administraciones territoriales españolas.

Eventos 2004

Enero

- **Junta General Extraordinaria.** Los accionistas aprueban el programa de ampliación de capital presentado por el Consejo de Administración, para la adquisición de Banco Atlántico.
- **Clausura de la exposición “Las palabras y las cosas” de Eduardo Úrculo,** organizada por Banco Sabadell en colaboración con la consejería de Cultura del Principado de Asturias. Ha estado expuesta en la sala Banco Herrero de Oviedo y fue visitada por el Príncipe de Asturias Felipe de Borbón.

Febrero

- **Banco Sabadell, primer banco que actúa como entidad colaboradora del Institut Català de Crèdit Agrari.** Realizará la función de informar a los clientes de los sectores agroalimentario, ganadero y pesquero de las líneas de prefinanciación –préstamos y avales– del mencionado Instituto y les asesorará para llevar a cabo los trámites necesarios. Así, se compromete a estudiar todas las solicitudes que se le presenten y a dar respuesta en un plazo máximo de treinta días.



- **Acuerdo de Banco Sabadell con el Instituto Español de Comercio Exterior (ICEX),** para el ofrecimiento de productos y servicios financieros en condiciones preferentes a las empresas participantes en el Plan de Iniciación a la Promoción Exterior y en el programa de seguimiento que el ICEX desarrolla con las comunidades autónomas y las cámaras de comercio.
- **Celebración del Día de la Calidad.** Con la asistencia del Consejo de Administración y de la Alta Dirección de Banco Sabadell se celebró en el Auditorio Joan Oliu del Centro Corporativo de Sabadell el Día de la Calidad 2003. En este acto se entregaron los premios de las Mejores Oficinas, Director, Empleado y los Premios Mayores del Concurso de Propuestas de Mejora.
- **Participación en diversas ponencias sobre la Mejora de Competencias para el desarrollo profesional.** Banco Sabadell es pionero en la implantación de un programa de mejora de competencias, por lo que fue invitado a participar en diversos actos como “*Blended Learning, un salto cualitativo en las metodologías de formación*”, organizado por Aedipe y Fycsa, o en el “*2º encuentro de formación corporativa: integrando e-learning en un plan blended de formación*”, organizado por Marcusevans, y también realizando una ponencia en “*On-line educa Berlín*”.

Marzo

- **Banco Sabadell acoge la asamblea anual de la asociación internacional Mediterranean Bank Network (MBN)**, grupo estratégico formado por entidades líderes del área mediterránea para el fomento de la promoción comercial y los negocios interregionales.
- **Los principales directivos del Banco Atlántico asisten por primera vez a una reunión conjunta con sus homólogos de Banco Sabadell**. De este modo, el nuevo grupo afronta el futuro con una dimensión renovada, con la energía de profesionales que se incorporan a un proyecto común bajo una dirección comercial unificada.

Abril

- **Firmado el Protocolo de fusión de la plantilla de Banco Atlántico con Banco Sabadell**. La Dirección de Banco Sabadell y las secciones sindicales CCOO, UGT, CGT, CSA y CC formalizaron en Sabadell el Protocolo de Fusión de la plantilla de Banco Atlántico. El acuerdo garantiza la continuidad de los puestos de trabajo del conjunto de empleados, respetando los principios de igualdad de oportunidades, formación y promoción profesional.



- **FTSE Eurotop 300**. Banco Sabadell entra a formar parte de este índice en el que constan diecisiete valores españoles, entre los que se encuentran SCH, BBVA y Banco Popular.

Mayo

- **Se hace pública la nueva marca SabadellAtlántico**, que a partir de ahora identificará la red comercial de todas las oficinas del Banco, a excepción de las redes Banco Herrero, Solbank y ActivoBank, cuyas marcas siguen vigentes en sus ámbitos respectivos. La nueva marca permite unir los valores asociados a las marcas Sabadell y Atlántico en beneficio de nuestros clientes.

Junio

- **Conferencia de José Oliu en el Club Siglo XXI**. José Oliu, Presidente de Banco Sabadell, realizó una conferencia bajo el título “Empresas catalanas, empresas españolas”, a la que asistieron importantes personalidades del mundo político y empresarial.
- **El Comité Asesor Técnico del IBEX acuerda que la acción Banco Sabadell entre en el índice**, del que forman parte las principales empresas cotizadas españolas.

- **Participación en la Feria Exporta 2004.** Exporta se ha consolidado como una feria de referencia en el sector del comercio exterior, reuniendo en Madrid a aquellas empresas, entidades y sociedades que prestan servicios en el mercado internacional. Banco Sabadell contó con un stand para atender y ofrecer sus servicios.
- **Convenio de colaboración con Exportastur.** Banco Herrero como continuación al soporte que da a la actividad económica del Principado de Asturias, ha firmado un acuerdo de colaboración con Exportastur (Asociación de Exportadores Asturianos) por el que facilitará orientación financiera en materia de comercio exterior a todas las empresas asociadas a Exportastur, para fomentar la internacionalización de las empresas asturianas.
- **Los accionistas aprueban la gestión hecha el año 2003 y la fusión por absorción de Banco Atlántico.** La Junta General de Accionistas de Banco Sabadell aprobó los resultados del 122º ejercicio social y la distribución de los 234,9 millones de euros de beneficio conseguidos el 31 de diciembre de 2003. La Junta celebrada el 30 de junio en Sabadell también dio su conformidad a la fusión por absorción de Banco Atlántico con Banco Sabadell.



Julio - Agosto

- **Jornada de la Asociación Multisectorial de Empresas.** José Oliu, Presidente de Banco Sabadell, intervino en la jornada “Perspectivas y retos de la empresa española en el mercado global: de la zona euro”, que organizó la Asociación Multisectorial de Empresas (AMEC), en Barcelona.
- **Inauguración de la exposición “De Personas a Personas”.** José Oliu, Presidente de Banco Sabadell, y Juan Corominas, Presidente de la Fundación Banco Sabadell, inauguran la exposición “De Personas a Personas”, que muestra las actividades de diferentes ONG con las que colabora Banco Sabadell y la Fundación Banco Sabadell. La exposición estuvo situada en la galería exterior de la sede central en Sabadell.
- **La Fundación Banco Sabadell patrocina el catálogo de la exposición organizada por el Museo Diocesano de Barcelona.** Los Reyes de España inauguran la exposición “Christus Splendor in Charitate”, organizada por la Conferencia Episcopal Española en el edificio Pia Almoina, sede del Museo Diocesano de Barcelona. También asistieron José Oliu, Presidente de Banco Sabadell, y, por parte de la Fundación Banco Sabadell, Juan Corominas. El acto contó también con la asistencia del Presidente de la Generalitat de Catalunya, Pasqual Maragall, el Arzobispo de Barcelona, Cardenal Ricard Maria Carles, y el Presidente de la Conferencia Episcopal Española, Cardenal Antonio María Rouco.

- **Banco Sabadell, primera entidad española que entra a formar parte como miembro de pleno derecho de la IFLA International Finance and Leasing Association**, asociación formada por empresas financieras especializadas en leasing de diversos países del mundo.

Septiembre

- **Banco Herrero ayuda a la conservación de las especies protegidas con la nueva tarjeta Visa FAPAS.** Banco Herrero comercializa una nueva tarjeta Visa a través de la cual los socios del Fondo para la Protección de los Animales Salvajes (FAPAS) pueden ayudar económicamente a conservar las especies protegidas, ya que Banco Herrero cede a esta organización la mitad de la comisión asociada a la tarjeta, a parte de las múltiples prestaciones y ventajas para los titulares.

Octubre

- **Juan María Nin, nombrado Consejero Delegado de Banco Sabadell.** El Consejo de Administración de Banco Sabadell aprobó el nombramiento de Juan María Nin como Consejero Delegado de la entidad, cargo de nueva creación.



- **José Oliu visita la República de Panamá, donde se reunió con el Presidente Martín Torrijos, la Dirección y toda la plantilla de Banco Atlántico Panamá.** La visita institucional a Panamá concluyó con una jornada abierta a toda la plantilla, en la que, de la mano del Presidente José Oliu, pudieron conocer los hechos más característicos de Banco Sabadell.
- **Colaboración con la candidatura de Zaragoza para la Expo 2008.** Banco Sabadell es una de las entidades colaboradoras de la candidatura de la ciudad para acoger la Exposición Internacional del año 2008, que se centrará en el tema “Agua y desarrollo sostenible”.
- **Participación de Banco Sabadell en la 8ª edición en la feria inmobiliaria Barcelona Meeting Point,** en la que igual que en años anteriores el banco contó con un stand.

Noviembre

- **Firmado el pacto colectivo de homologación de condiciones laborales de las plantillas de Banco Sabadell y Banco Atlántico.** La Dirección de Banco Sabadell y los representantes de las secciones sindicales CCOO, UGT, CGT, CSA y CC firman el 26 de noviembre el pacto colectivo de homologación de las condiciones laborales de las plantillas que afecta a cerca de 2.300 personas.

- **Obtención de la Certificación ISO 9001:2000.** Durante el ejercicio de 2004, tercer año del Plan de Calidad 2002-2005, Banco Sabadell ha conseguido la certificación del 90% de su actividad financiera en España, según los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2000, con lo que se mantiene, por tanto, el objetivo previsto de obtener la certificación del 100% en el año 2005.
- **Cena-Homenaje a las personas que durante el año 2004 han celebrado sus 25 años como empleados de nuestra organización.** En total 355 personas recibieron, de las manos de José Oliu y del Consejo de Administración, la insignia de oro de la entidad como reconocimiento a los años de servicio y dedicación a la entidad.

Diciembre

- **Conferencia de Antonio Garrigues Walker en el Auditorio Joan Oliu de Sabadell.** El Auditorio Joan Oliu del Centro Corporativo de Sabadell acogió la presentación del curso académico de la Fundación Bosch y Cardellach –entidad de la que Banco Sabadell es patrón–, que contó con la conferencia del prestigioso abogado Antonio Garrigues Walker.



- **Banco Herrero cede la escultura de una popular gacetillera al Ayuntamiento de Siero.** La escultura, de hierro, es obra del artista Tino Rozada y corresponde a una vendedora de periódicos y gacetillera que a mediados del siglo XX se hizo muy popular en la zona.
- **Negocios sin fronteras desde Asturias.** Banco Herrero y la Cámara de Comercio de Oviedo organizaron la jornada titulada “Negocios sin fronteras desde Asturias”, donde se concentraron más de un centenar de empresarios asturianos. Durante la jornada se habló del marco internacional del comercio exterior para la empresa de la región.

Premios y reconocimientos

Durante el año 2004, Banco Sabadell, en nombre de la empresa o de forma personalizada en sus directivos, ha recibido los premios o los reconocimientos que se detallan a continuación:

- **IV MC Awards de Recursos Humanos premia al Director de Recursos Humanos** por su implicación y sensibilidad hacia la gestión de los recursos humanos (enero de 2004).
- **Premio a la Mejor Operación Financiera por la compra de Banco Atlántico.** Banco Sabadell ha sido galardonado por la revista económica *Mi cartera de Inversión* dentro de los premios que otorga a los Mejores Productos Financieros del año (febrero de 2004).
- **Banco Sabadell cuenta con la mejor web corporativa de España**, según el ranking de valoración de webs corporativas de las ciento treinta empresas que cotizan en el mercado continuo, según el estudio encargado por el diario *El País* y realizado por la consultora Look & Enter.



- **Activobank lidera el ranking del sector en atención a clientes.** Según AQmetrix, la agencia especializada en calificar los servicios financieros que se ofrecen por Internet, Activobank ha conseguido la primera posición en el ranking de atención a los clientes de banca de particulares.
- **Banco Sabadell, premiado por Expansión-Standard&Poor's**, recibió el primer puesto en la categoría renta fija mixta II a tres y cinco años, en los Premios a los Mejores Fondos de Inversión 2003, por el plan de pensiones Pentapensión.
- **La Cámara de Comercio de Sabadell reconoce el espíritu pionero de Banco Sabadell** en China (abril de 2004).
- **Premio de la Asociación Española de Directivos a Juan María Nin.** La AED concede el premio al Mejor Directivo del año 2003 a Juan María Nin, Consejero Delegado de Banco Sabadell, para distinguir su actuación en el entorno empresarial o institucional (octubre de 2004).
- **BS Pentapensión, mejor plan de pensiones de renta fija mixta 2004.** El plan de pensiones BS Pentapensión recibe el premio al Mejor plan de pensiones de renta fija mixta 2004, que otorga Radio Intereconomía –medio de comunicación del sector económico de gran prestigio y audiencia– y Morningstar –agencia de calificación, líder mundial en información sobre planes y fondos de inversión.

- **Banco Sabadell entre las tres empresas más transparentes dentro del IBEX 35**, según el Foro del Pequeño Accionista promovido por el IESE (diciembre de 2004).
- **Premios a José Oliu y Banco Sabadell.** José Oliu, Presidente de Banco Sabadell, ha sido galardonado por la revista *Dirigentes* como Mejor Dirigente de Cataluña del año 2004. El Grupo Dossier, editor del *Dossier Económico de Catalunya*, premió también a Banco Sabadell por la decisión de comprar Banco Atlántico.
- **Banco Sabadell se encuentra entre las 13 empresas del IBEX 35 que disponen de un Código de conducta**, con un cumplimiento medio alto en el conjunto de los criterios mínimos deseables para un código de conducta.



Lista de los grupos de interés

Banco Sabadell tiene como objetivo fundamental construir relaciones sociales estable para llegar a mantener de forma constante un diálogo sincero y fluido con todos los grupos de interés con los que se relaciona; todo ello dentro del contexto de la sostenibilidad.

Definimos los siguientes grupos de interés:

- *Accionistas e inversores*
- *Clientes*
- *Empleados*
- *Proveedores*
- *La sociedad*
- *Administraciones públicas*
- *Comunidades locales*
- *Socios estratégicos*
- *Creadores de opinión*

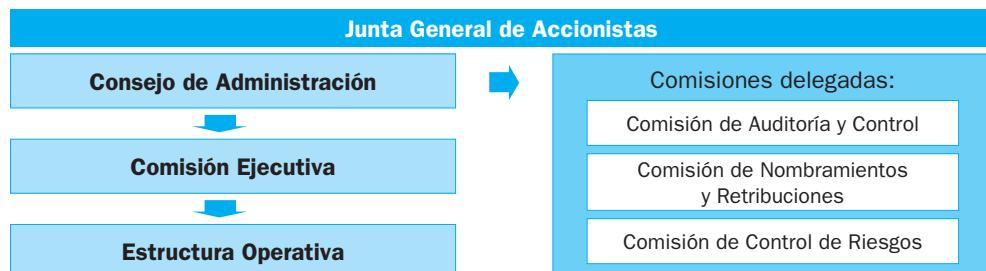
En capítulo 5 de esta memoria se desarrollan de forma exhaustiva las políticas y los compromisos que Banco Sabadell asume con sus grupos de interés.

Gobierno Corporativo

Visión general de la estructura del gobierno corporativo

Banco Sabadell otorga una importancia capital al gobierno corporativo, motivo por el que edita un informe monográfico del tema, con el máximo nivel de detalle. El Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al ejercicio de 2004 se publica junto con el Informe anual correspondiente al ejercicio económico y con el presente Informe de Responsabilidad Social Corporativa. En consecuencia, nos remitimos a él para una visión más detallada de un elemento tan importante en el marco de la responsabilidad social de las empresas.

En forma de esquema gráfico se reproduce el sistema de gobierno de Banco Sabadell.



Remuneración de los miembros del Consejo y de la Alta Dirección

En la Ley 26/2003, de 17 de julio, queda establecida la obligación de incluir la remuneración global del Consejo de Administración dentro del Informe anual.

Toda la información referente a este concepto consta en el Informe anual del Gobierno Corporativo del Banco con el desglose por conceptos. También se hace constar la remuneración total de los miembros de la Alta Dirección, sean Consejeros o no.

Normas de conducta profesional y del Consejo

Código de conducta de 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, 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 Banco, 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 Banco.
- 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.

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 las acciones del Banco 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 de 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 garan-

tizar la protección de los inversores, la correcta formación de precios y el uso indebido de información privilegiada.

La función de Cumplimiento Normativo

Cumplimiento Normativo tiene como función impulsar y procurar los más altos niveles de cumplimiento normativo y ético en el grupo, minimizando de este modo los riesgos reputacionales y legales derivados de su incumplimiento.

Dicha función es ejercida en nuestro grupo por la Dirección de Cumplimiento Normativo, quien, bajo la Supervisión del Interventor General, tiene la capacidad de:

- Determinar los niveles de control adecuados para minimizar los riesgos que gestiona, implantando los procedimientos necesarios dentro del grupo y en aquellas fases del proceso que resulten críticas en la generación de dichos riesgos.
- Asignar responsabilidades funcionales sobre cumplimiento normativo cuando sea necesario.
- Paralizar cualquier actividad que no se ajuste a las regulaciones legales o normas de conducta.

Durante el año 2004, la Dirección de Cumplimiento Normativo ha seguido trabajando en la dirección que se había marcado en el ejercicio anterior.

En primer lugar, la prevención de la utilización de nuestra red para el blanqueo de capitales procedentes de actividades delictivas, no sólo en el negocio típicamente bancario sino en todos aquellos sectores en los que nuestro grupo está presente

(bancaseguros, agencia de valores, actividad inmobiliaria, gestora de inversiones). Para ello ha seguido potenciando el sistema de rastreo automático de operaciones sospechosas y ha culminado el calendario de formación presencial a toda la plantilla de la red de oficinas.

En segundo lugar, la verificación del cumplimiento de los preceptos de nuestro Código de conducta general y de las normas de conducta en el Mercado de Valores en particular.

En tercer lugar, se ha consolidado la implantación de la red de corresponsales de Cumplimiento Normativo en sociedades filiales y en oficinas del exterior, con objeto de impulsar el desarrollo de procedimientos y establecer los controles necesarios para asegurar el cumplimiento normativo tanto de las regulaciones globales como de las específicas que apliquen en cada una de las filiales oficinas de la red exterior del Banco, priorizando las actuaciones en aquellas áreas de mayor riesgo reputacional.

Finalmente, en el ámbito de la prevención y bloqueo de la financiación del terrorismo, se ha continuado trabajando en un sistema de control diario a fin de detectar en las bases de datos de clientes personas o asociaciones incluidas en las listas de personas sospechosas de actividades delictivas obtenidas a través de las informaciones facilitadas por la Unión Europea y el gobierno español. Actualmente se está implantando un software que aumentará la eficacia de las detecciones mediante controles en línea.

Gestión del riesgo

Descripción general de la política de riesgos

Los principales riesgos inherentes en los negocios del Banco son los de crédito, mercado y operacional. Banco Sabadell es consciente que una precisa y eficiente gestión y control de los riesgos supone optimizar la creación de valor para el accionista, garantizando un adecuado nivel de solvencia.

Para ello, la gestión y el control de riesgos se configuran como un amplio marco de principios, políticas, procedimientos y metodologías avanzadas de valoración integrados en una eficiente estructura de decisión.

Principios

Solvencia

Banco Sabadell opta por una política de riesgos prudente y equilibrada que asegure un crecimiento sostenido y rentable de su actividad y que esté alineada con los objetivos estratégicos del grupo con el fin de maximizar la creación de valor.

Debe asegurarse, dentro de la estructura de límites, que no existen niveles de concentración que puedan comprometer una porción significativa de los recursos propios. Para ello, se incluye la variable riesgo en las decisiones de todos los ámbitos y se cuantifica bajo una medida común, el capital económico.

Responsabilidad

El Consejo de Administración está comprometido con los procesos de gestión y control del riesgo: aprobación de políticas, límites, modelo de gestión y procedimientos, metodología de medición, seguimiento y control. En el ámbito ejecutivo, existe una clara segregación de funciones entre las unidades de negocio, donde se origina el riesgo, y las unidades de gestión y control del mismo.

Seguimiento y control

La gestión del riesgo se sustenta en sólidos y continuos procedimientos de control de adecuación a los límites prefijados, con responsabilidades bien definidas en la identificación y el seguimiento de indicadores y alertas anticipadas, así como en una avanzada metodología de valoración del riesgo.

Órganos de gestión y control de riesgos

Banco Sabadell dispone de una clara estructura organizativa de gestión y control del riesgo y de una precisa delimitación de responsabilidades, que pueden consultarse en el Informe anual del Gobierno Corporativo.

Gestión global de riesgos, solvencia y Basilea II

El Comité de Supervisión Bancaria de Basilea está configurando un nuevo marco regulador de adecuación de capital de las entidades financieras, denominado Basilea II,

que como principio básico pretende relacionar más estrechamente los requerimientos de recursos propios de las entidades con los riesgos realmente incurridos, basándose en parámetros y estimaciones internas previa validación.

Consciente que disponer de una metodología avanzada permite valorar de manera fiable los riesgos asumidos y gestionarlos activamente, Banco Sabadell sigue las pautas definidas por el nuevo marco regulador en el desarrollo de los diferentes elementos necesarios para completar los sistemas de medición de riesgo.

Partiendo de las medidas de riesgo que proporcionan estas nuevas metodologías, la entidad ha desarrollado un modelo de medición integral de riesgos bajo una unidad de medida común, el capital económico, con el objetivo de conocer el nivel de capital necesario bajo parámetros internos adecuado a un nivel de solvencia determinado.

Riesgo de crédito

El riesgo de crédito surge de la eventualidad que se generen pérdidas por incumplimiento de las obligaciones de pago por parte de los acreditados, así como pérdidas de valor por el simple deterioro de la calidad crediticia de los mismos.

Admisión, seguimiento y recuperación

Con la finalidad de optimizar las posibilidades de negocio con cada cliente y garantizar un grado de seguridad suficiente, la responsabilidad tanto en la admisión del riesgo

como en el seguimiento del mismo está compartida entre el gestor de negocio y el analista de riesgos que, mediante una comunicación eficaz, permite una visión integral de la situación de cada cliente por parte de sus responsables.

El gestor realiza un seguimiento operativo que surge del contacto directo con el cliente y la gestión de su operativa diaria, mientras que el analista de riesgo aporta la parte más sistemática derivada de las alertas.

Rating

Desde hace ya varios años, a los riesgos de crédito contraídos con empresas se les asigna un nivel de *rating* basado en la estimación interna de su probabilidad de impago. Compuesto por factores predictivos de la morosidad a un año, está diseñado para distintos segmentos. El modelo de *rating* se revisa anualmente, basándose en el análisis del comportamiento de la morosidad real.

A cada nivel de calificación de *rating* se asigna una tasa de morosidad anticipada que, a su vez, permite la comparación homogénea respecto a otros segmentos y a las calificaciones de agencias de *rating* externas mediante una escala maestra.

Scoring

Por lo que respecta a los riesgos crediticios contraídos con particulares, se utilizan sistemas de *scoring*, basados también en la modelización cuantitativa de datos esta-

dísticos históricos detectando los factores predictivos relevantes. Se utilizan dos tipos de *scoring*:

- *Scoring* de comportamiento, donde el sistema emite una cifra máxima de riesgo a otorgar, que se distribuye por los diferentes productos de riesgo.
- *Scoring* reactivo, que se utiliza para la evaluación de propuestas de préstamos al consumo o hipotecarios así como de pólizas de crédito y tarjetas. Una vez incorporados todos los datos de la operación, el sistema emite un resultado sobre la base de la estimación de capacidad de endeudamiento, perfil financiero y, si corresponde, perfil de los activos en garantía.

Riesgo país

Es el que concurre en las deudas de un país globalmente consideradas por circunstancias distintas del riesgo de crédito. Se manifiesta con la eventual incapacidad de un deudor para hacer frente a sus obligaciones de pago en divisas frente a acreedores externos por no permitir el país el acceso a la divisa, no poder transferirla o por la ineficacia de las acciones legales contra el prestatario por razones de soberanía.

Para cada país se decide un límite máximo de riesgo global y válido para todo el Banco. Estos límites son aprobados por la Comisión de Control del Riesgo y son objeto de seguimiento continuo con el objetivo de detectar con anticipación cualquier deterioro en las perspectivas económicas, políticas o sociales de cada país.

Riesgo de crédito por operaciones de mercado

El riesgo crediticio por operaciones de mercado, o riesgo de contrapartida, es el asumido con otras entidades financieras y proviene de la operativa financiera, tanto la de contado, en la que el importe de riesgo es comparable al nominal de la operación, como la operativa en productos derivados no contratados en mercados organizados, cuya cifra es, en la gran mayoría de casos, inferior a su nocional.

Riesgo de mercado

Riesgo discrecional

Este riesgo surge ante la eventualidad de incurrir en pérdidas de valor, en las posiciones en activos financieros, debido a la variación de los factores de riesgo de mercado (cotizaciones de renta variable, tipos de interés, tipos de cambio, volatilidades implícitas, correlaciones, etc.). Principalmente proviene de las operaciones de tesorería y mercados de capitales, que presentan vencimientos ciertos y, por lo tanto, sus riesgos son conocidos y pueden gestionarse o cubrirse mediante la contratación de productos financieros.

Riesgo estructural

Este riesgo deriva de la actividad comercial permanente con clientes y de operaciones

corporativas y se desglosa en riesgo de interés y de liquidez. Su gestión está destinada a proporcionar estabilidad al margen manteniendo unos niveles de liquidez y solvencia adecuados.

- *Riesgo de tipo de interés*

Este riesgo está causado por las variaciones de los tipos de interés, en nivel o pendiente de la curva de tipos, a los que están referenciados las posiciones de activo, pasivo o fuera de balance que, al presentar desfases temporales por plazos de repreción o vencimiento diferentes, no se ven afectadas sincrónicamente, lo que repercute en la robustez y estabilidad de los resultados.

- *Riesgo de liquidez*

Se define como la incapacidad potencial de atender los compromisos de pago, aunque sea de forma temporal por no disponer de activos líquidos o por no poder acceder a los mercados para su refinanciación a un precio razonable.

Este riesgo puede estar motivado por factores externos provocados por crisis financieras o sistémicas, por problemas reputacionales o bien, internamente, debido a una excesiva concentración de vencimientos de pasivos.

Riesgo operacional

El riesgo operacional surge ante la eventualidad de obtener pérdidas por falta de adecuación o de un fallo en los procesos, el personal o los sistemas internos o bien por acontecimientos externos imprevistos. Se incluye el riesgo legal o jurídico.

Banco Sabadell presta una especial atención a este tipo de riesgo desarrollando un marco de gestión que se fundamenta en una doble metodología:

- Una detección anticipada mediante el uso de indicadores sobre factores causales o de gestión que generan la exposición potencial al riesgo y sobre los que los gestores disponen de capacidad de gestión.
- Un análisis cuantitativo de las pérdidas reales mediante el cual se pretende medir el riesgo operacional por líneas de negocio y tipos de acontecimientos sobre la base de la combinación de datos de pérdidas internas y externas.

Compromiso con los grupos de interés

Política de ética y Derechos Humanos

La equidad, la transparencia de nuestros actos, la responsabilidad profesional, el respeto a la diversidad y los derechos de las personas y la no discriminación ni explotación del ser humano son valores que forman parte de nuestra manera de ser y de nuestra forma de hacer.

Esta política se compendia en nuestro Código de conducta, que recoge los principios generales de actuación que constituyen la manifestación de la voluntad de un comportamiento ético por parte de todos los integrantes de nuestro grupo y también de aquellos interlocutores que participan en nuestras actividades empresariales.

El compromiso de Banco Sabadell con la ética y los derechos humanos se concreta mediante su transposición en las políticas corporativas respecto a cada grupo de interés que, en todo caso, asumen los siguientes principios:

- La igualdad de las personas sin hacer distinción por razones de raza, sexo, religión ni ninguna otra característica diferencial, respetando su dignidad y garantizando la igualdad de oportunidades.
- Las relaciones de negocio basadas en la equidad, las transacciones justas y el beneficio mutuo.
- La exigencia a nuestros interlocutores de un comportamiento compatible con nuestro propio Código de Conducta.
- El respeto a las instituciones y *el escrupuloso cumplimiento de la legalidad*.

Los Valores Corporativos en relación con los grupos de interés

Nuestros Valores Corporativos tienen una relación directa e indirecta de aportación de valor a los distintos grupos de interés. En la siguiente representación se puede observar la relación directa de cada valor con la parte interesada correspondiente:



Accionistas e Inversores

Política aprobada por el Consejo de Administración

Banco Sabadell tiene como objetivo prioritario corresponder a la confianza depositada por nuestros accionistas a través de una adecuada rentabilidad de su capital, una solvencia diferencial, un sistema de gobierno equilibrado y transparente y una cuidadosa gestión de los riesgos endógenos y exógenos asociados a nuestra actividad y entorno.

La política de retribución del capital busca el equilibrio entre el pago de dividendos y unos niveles de capitalización suficientes para hacer frente a los retos, oportunidades y las dificultades que se puedan presentar.

La prudencia está definida como uno de nuestros principales valores corporativos, lo que se traduce en la dotación sistemática de fondos para contingencias superior a la exigida por los reguladores, garantizándose así una sostenibilidad de los resultados empresariales.

El valor en mercado de nuestras acciones es, asimismo, un instrumento adicional para aportar rentabilidad a nuestros accionistas y a los inversores institucionales. Por ello, Banco Sabadell ha establecido la política de dotar a sus títulos de los máximos niveles de liquidez, lo que permite una conformación transparente de su cotización, además de facilitar la materialización de beneficios a través de su negociación en los mercados de valores.

Esta rentabilidad a través del diferencial de precios no depende exclusivamente del valor del grupo al existir importantes factores externos que la condicionan. El Banco, sin embargo, a través de la gestión diaria del negocio y la consecución de resultados brillantes procura, en todo caso, que el accionista pueda encontrar en las acciones de Banco Sabadell un refugio a medio y largo plazo para la inversión rentable de sus activos.

La transparencia informativa a los accionistas es otro de los principios que hemos establecido en nuestras políticas. En este punto debemos resaltar la asunción como obligaciones propias de las recomendaciones del Informe de la Comisión Especial para el Fomento de la Transparencia y Seguridad en los Mercados Financieros y en las Sociedades Cotizadas (Informe Aldama) así como las del Buen Gobierno (Código Olivencia) para asegurar la transparencia y la igualdad de oportunidades, preservando especialmente los intereses de los accionistas minoritarios.

Los canales de información estándares a tal efecto son las páginas de los accionistas e inversores en la web corporativa, los boletines trimestrales de información financiera y de información para el accionista y el Informe anual, entre otras publicaciones, siendo voluntad del grupo su potenciación y mejora permanente ya sea a través de sistemas de acceso universal o del Servicio de Relaciones con los Accionistas y el de Relaciones con el Inversor habilitados a tal efecto.

Banco Sabadell sigue una política de estricto cumplimiento con las regulaciones generales y las específicas de nuestra actividad, tanto en España como en el resto de territorios en los que opera. Esta voluntad se manifiesta y se concreta a través de la instauración de la unidad de Cumplimiento Normativo que reporta directamente al Interventor General y, a través de él, al Consejo de Administración, con total independencia de las líneas de negocio, evitando así los conflictos de intereses y minimizando el consumo de capital derivado de la exposición a los riesgos legales y reputacionales.

El compromiso: transparencia en la información

La transparencia es la base de la confianza que Banco Sabadell 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 aquéllos que las nuevas tecnologías ponen a nuestra disposición.



www.bancosabadell.com

Banco Sabadell ha realizado durante el año 2004 un intenso esfuerzo por integrar los contenidos corporativos a través de su web www.bancosabadell.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 la Junta de Accionistas, entre otras.

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 actualizada 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 65.000, habiéndose visto considerablemente aumentada con las ampliaciones de capital de febrero de 2004.

Reinversión de dividendos - BS cuenta accionista

Para facilitar la inversión al pequeño accionista, el banco diseñó en su día un plan de reinversión de dividendos bajo el nombre de "BS Cuenta Accionista", que otorga a los accionistas que tienen sus acciones depositadas en el Banco la posibilidad de reinvertir de forma automática sus dividendos en nuevas acciones del banco a través de un esquema que les otorga una serie de ventajas.

Es especialmente grato observar el éxito que ha tenido el plan. Los datos son:

	2003	2004
Accionistas adheridos a la BS Cuenta Accionista	13.880	16.920

Empleados

Política de Recursos Humanos aprobada por el Consejo de Administración

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 Banco Sabadell se pretende 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 así como un entorno de trabajo libre de cualquier forma de discriminación o de hostigamiento, 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 de Banco Sabadell, cuyo elevado nivel de exigencia en materia de comportamiento ético busca, entre otros, garantizar el cumplimiento de los objetivos aquí descritos.

A continuación se detallan las líneas básicas de la política de gestión de recursos humanos.

Derechos laborales. Garantizar el cumplimiento de la legislación laboral vigente, facilitando el conocimiento por parte de los empleados de sus derechos y facilitando el acceso a la información a los mismos.

Seguridad y salud. Anticiparse a los posibles riesgos mediante una política de prevención activa, actuando sobre todos aquellos aspectos que puedan representar un peligro potencial.

Conciliación vida laboral y familiar. Generar ambientes que permiten el desarrollo personal de los empleados adoptando medidas que permitan compatibilizar, en la medida de lo posible, el trabajo con la vida personal.

Selección de personal. Disponer de un proceso de selección de personal que garantiza la aplicación de criterios objetivos basados en la profesionalidad y en la adecuación de las personas a los puestos de trabajo y potencial de desarrollo en la empresa.

Formación. Potenciar la formación continua de nuestros empleados, facilitando caminos de promoción y ayudando a alcanzar la excelencia profesional a la vez de enriquecer el bagaje personal.

Valoración del desempeño, promoción y retribución. Desarrollar las capacidades personales de los empleados, buscando la equidad y coherencia del proceso de valoración a fin de reconocer la aportación de cada persona a la consecución de los logros de la compañía.



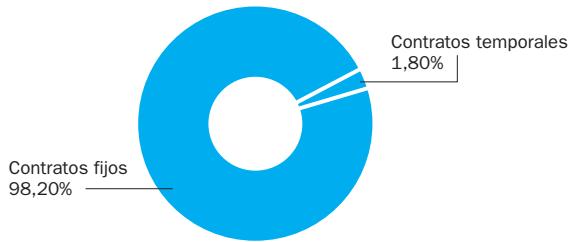
Estilo de dirección. Fomentar un estilo coherente con los valores del Grupo que impulse un comportamiento participativo de los equipos, canalice las expectativas profesionales de forma honesta y responsable e implante una cultura de progreso, labiosidad, austeridad en el uso de los recursos y orientación a los resultados empresariales.

Selección de personas

La incorporación de personal se trata como una vía de enlace entre el Grupo y el entorno social, disponiendo de un proceso de incorporación al mismo, que garantice transparencia e igualdad de oportunidades.

El total de empleados del grupo ha experimentado un fuerte incremento debido a la integración del Banco Atlántico, y los empleados que han causado baja lo han hecho en todos los casos mediante negociación a interés de las dos partes. En cualquier caso cabe destacar las 458 nuevas incorporaciones a lo largo de este ejercicio, lo que confirma la tendencia de renovación de la plantilla de los últimos años.

El tanto por ciento de personal con empleo temporal sobre el de empleo indefinido es de tan solo un 1,8 %, habiendo pasado durante el año pasado 137 personas de contrato temporal a indefinido, con lo que el tanto por ciento que tienen contrato indefinido se sitúa en el 98,2 %



Desarrollo profesional y política de retribución

Se desarrollan las capacidades personales de los empleados, asegurando la equidad y coherencia del proceso de valoración a fin de reconocer la aportación de cada persona a la consecución de los logros de la compañía.

En consonancia con la política del grupo de posibilitar el desarrollo profesional de sus empleados, se ha continuado con el programa AVANZA.

AVANZA es un programa global de gestión de recursos humanos encaminado a conseguir una ventaja competitiva basada en la mejora de las competencias de la plantilla y de su nivel de motivación, con el que se obtiene también un conocimiento más detallado de los empleados.



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 de Banco Sabadell 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 aspectos a mejorar e incrementar su implicación en las soluciones adoptadas y una mejor asignación de recursos entre ellas.

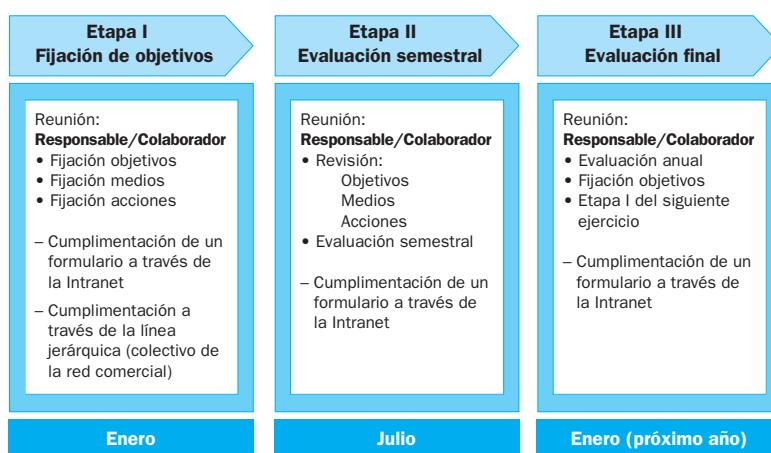
Con todo ello, se ha pasado del concepto de directivo administrador de personal a directivo orientado al desarrollo de las personas, mediante herramientas y asesoramiento en gestión de recursos humanos, transparencia informativa y comunicación bidireccional.

Durante 2004 se ha valorado a la totalidad de la plantilla a través del programa AVANZA, identificando a los empleados con mayor potencial de desarrollo directivo a corto o medio plazo, verificando el nivel de ajuste a la función que están desempeñando en la actualidad.

Complementando el sistema de seguimiento del desarrollo profesional y a la vez entroncado con el mismo, se ha implantado una política de retribución ligada a la consecución de objetivos.

El sistema de objetivos es una herramienta de mejora profesional que pretende fomentar la orientación de los objetivos hacia el logro de los resultados de la empresa y al desarrollo profesional de los empleados, mediante la comunicación constante entre el responsable y el colaborador.

Éste se divide en tres etapas. A continuación detallamos las principales características de cada una de ellas y el momento del año en que los responsables de las unidades deberán finalizarlas para que así la Dirección de Desarrollo y Compensación pueda obtener los datos:



Actualmente el colectivo del Banco que se gestiona con el sistema de objetivos es de 5.308 personas, habiendo iniciado un proyecto por el que a medio plazo todo el Banco seguirá el mismo sistema.

En relación con la igualdad de oportunidades, cabe destacar el porcentaje de mujeres con función de técnico, que se sitúa en el 29% sobre el total de personal con esta categoría.

Formación de las personas

Se pretende potenciar la formación continua de nuestros empleados, ofreciendo programas internos y externos de la mejor calidad facilitando caminos de promoción y ayudar al alcance de la excelencia a la vez de enriquecer su bagaje personal.

Banco Sabadell ha continuado realizando durante 2004 un esfuerzo importante en el desarrollo de programas formativos, invirtiendo 3,3 millones de euros en 66.300 cursos, con un total de 440.000 horas. El promedio de horas de formación al año por empleado ha sido de 52.

En este ámbito merece destacarse especialmente la plataforma tecnológica de formación “BS Campus”, a través de la cual se han gestionado las más de 125.000 horas de formación requeridas para afrontar con éxito la integración operativa del Banco Atlántico.

En el campo de la formación directiva se ha seguido potenciando el 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.

Durante el 2004 se ha hecho un avance importante en los programas de gestión del conocimiento, que se dirigen a compartir la experiencia práctica y a mejorar la transferencia de la formación en el propio puesto de trabajo.

En este año se ha llevado a cabo un programa integral de entrenamiento comercial para todo el personal de red. Con el objetivo de incrementar los resultados de



negocio, y durante 15 semanas, más de 5.500 empleados han desarrollado un programa que ha combinado la formación, utilizando las más avanzadas tecnologías, con la gestión del conocimiento, intercambiando experiencias y desarrollando planes de mejora de la actividad comercial para cada oficina del grupo.

En total se han realizado mas de 60.000 horas de formación en línea que se complementarán con otras tantas de formación presencial durante el primer trimestre del 2005.

Convenios de formación con universidades

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

Universidad Autónoma de Barcelona

Programa de Iniciación profesional en la empresa para titulados universitarios (CITIUS)
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
Informe anual 2003 Banco Sabadell 99

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
Escola d'arquitectura del Vallès

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

**Comunicación interna**

Durante 2004 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.

Prevención de riesgos laborales, salud y seguridad

El Banco se anticipa a los posibles riesgos mediante una política de prevención activa, actuando sobre todos aquellos aspectos que puedan representar un peligro potencial.

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 y las situaciones de embarazo, patologías de columna o de visión que pueden afectar a su actividad laboral son objeto de estudio ergonómico específico.

Todos los empleados del grupo son convocados a revisión médica siguiendo un protocolo de edades, que marca la frecuencia de las mencionadas revisiones.

En cuanto a la accidentabilidad, se han perdido 1.121 días por 59 accidentes con baja. Por lo que respecta al absentismo, se sitúa en el 3,81%.

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.

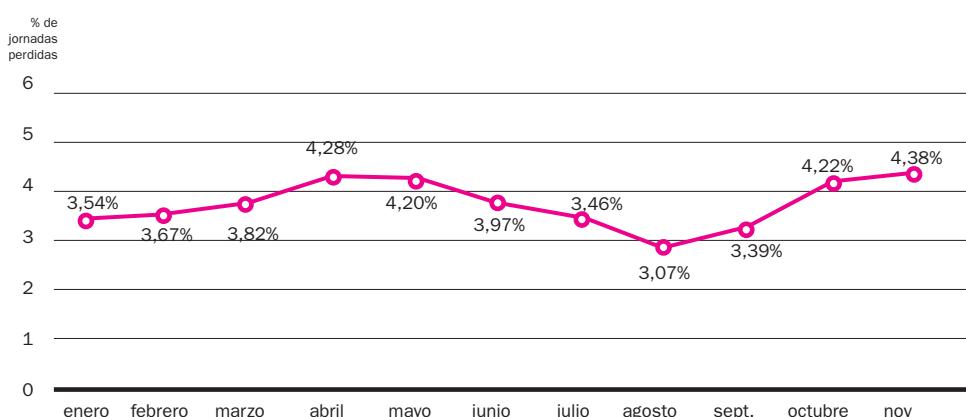
Durante el año 2004 se ha continuado la labor de formación e información sobre la actuación a seguir por parte de los empleados ante hechos delictivos y situaciones de emergencia, con la finalidad de salvaguardar al máximo la integridad física de las personas, ya sean empleados o usuarios presentes en 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: 1,03 % de oficinas atracadas frente al 1,29% de promedio del sector.

El edificio corporativo de San Cugat del Vallès, con unos 800 empleados, es el primer edificio "sin humo" del grupo, donde, de acuerdo con los representantes sindicales, sólo se puede fumar en las salas y/o zonas que explícitamente así lo indican.



Absentismo general



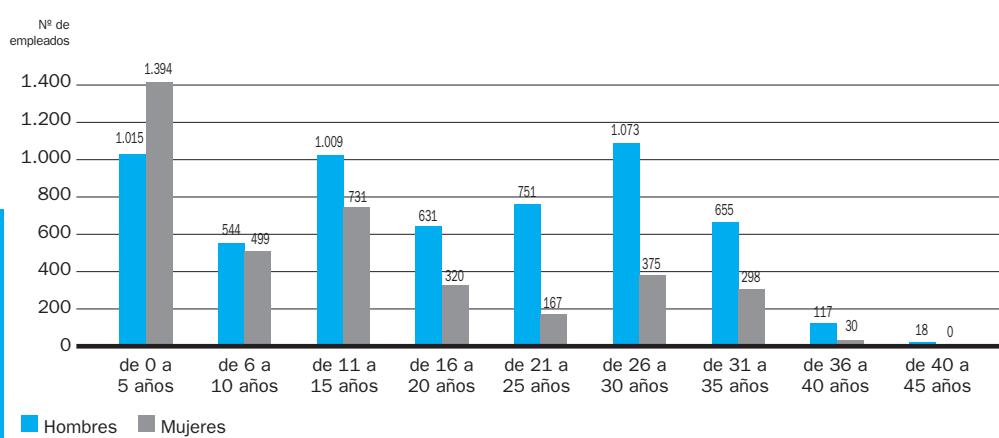
La plantilla de Banco Sabadell

En cuanto a la experiencia y composición de la plantilla, cabe destacar que está formada por un total de 9.628 empleados, con una antigüedad media de 17 años y una edad media de 41 años. En cuanto a la distribución por sexos, el 39% corresponde a mujeres, mientras que la media del sector bancario se sitúa en un 30%. El 48% 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.

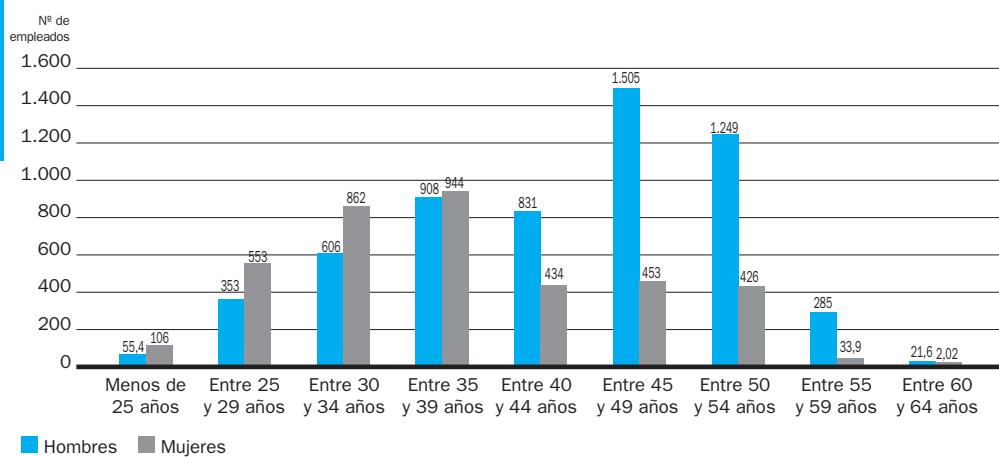
La representación sindical está cubierta por un total de 266 delegados, distribuidos por las distintas demarcaciones del territorio nacional. El 100% de los empleados están representados por organizaciones sindicales y el 97% están cubiertos por convenio.

La rotación de la plantilla se sitúa en el 1,20 %, entendiendo como tal el porcentaje de empleados que causan baja dentro del mismo año en que se incorporan.

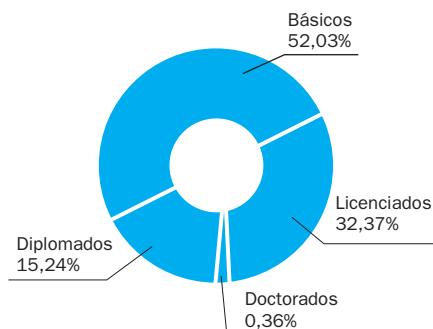
Pirámide de antigüedad



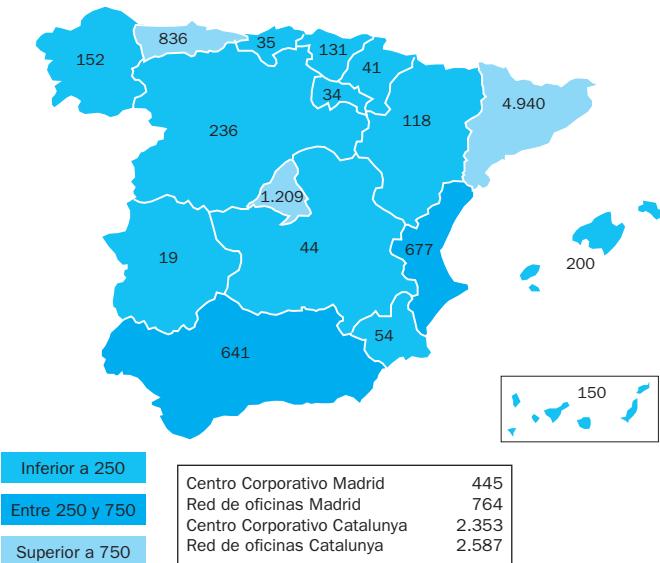
Plantilla por edades



Distribución por estudios



Distribución geográfica



Integración Banco Atlántico

Durante este año se ha llevado a cabo la integración de Banco Atlántico dentro de la estructura de Banco Sabadell, con unos resultados muy satisfactorios en todas sus fases. Es importante hacer hincapié en que la Dirección de Banco Sabadell y Banco Atlántico y las secciones sindicales de CCOO, UGT, CGT, CSA y CC han formalizado el Pacto colectivo de homologación de condiciones laborales.

Satisfacción de los empleados

En el año 2003 se llevó a cabo una macroencuesta de clima laboral con el objetivo de evaluar el grado de satisfacción de los empleados con su trabajo y con otros aspectos relativos a la organización. Para el año 2004 estaba previsto realizar de nuevo esta encuesta, pero debido a que durante este año se ha producido la fusión-integración de Banco Atlántico con Banco Sabadell, por la distorsión que esto podría provocar en el resultado final, se ha optado por retrasar su realización para el año 2005.

Clientes

Política aprobada por el Consejo de Administración

Banco Sabadell establece que en las relaciones con los clientes se debe mantener un alto compromiso de honestidad y responsabilidad profesional, mas allá de los estándares legales.

El respeto a los compromisos que se adquieren con los clientes y la transparencia en las relaciones tanto verbales como escritas así como la integridad en todas las actuaciones profesionales debe ser un objetivo a cumplir de forma ineludible.

El Protocolo de Relación con los Clientes es el documento donde se recogen los principios sobre la forma en que queremos relacionarnos con nuestros clientes y el Código de Conducta del Grupo es el complemento que determina los principios éticos que deben presidir estas relaciones:

- Banco Sabadell expresa su compromiso de no-discriminación respecto a las personas clientes o futuros clientes, por razón de raza, sexo, religión ni ninguna otra circunstancia personal o social.
- El objetivo permanente de Banco Sabadell es ser número uno en calidad y esto implica dar respuestas ajustadas a las necesidades de nuestros clientes o posibles clientes, tal y como establece el sistema de calidad del grupo.

- El Banco tiene el compromiso de utilizar un lenguaje claro y concreto en los procesos de venta y promoción de nuestros productos y servicios, así como en los documentos contractuales, con la finalidad de que el cliente pueda tomar sus decisiones con toda la información necesaria a tal efecto.
- Los clientes se consideran siempre clientes del grupo en su conjunto. Hay que transmitirles una percepción de buen servicio independientemente del ámbito o persona que los atienda.
- Ganar un cliente significa ir más allá de la venta; significa crear una relación y un compromiso a largo plazo a través de una confianza basada en la transparencia, la honestidad, el equilibrio de derechos y deberes y la fiabilidad respecto a nuestros compromisos.
- Se busca la eliminación razonable de las barreras físicas, e idiomáticas, adaptándonos a las necesidades de cada momento, de cada persona y de cada entorno.
- Toda la información relativa a clientes o potenciales clientes es de uso exclusivo y estrictamente confidencial y su utilización será racional y con respeto a la vida privada y del cumplimiento de la normativa legal vigente.
- Se asumen las responsabilidades dimanantes de nuestros actos poniendo todos los medios al alcance del Banco para reparar aquellas situaciones no deseadas que puedan derivarse de errores u omisiones.

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 articula 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 tiene 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 los 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 permita ganar la confianza del mercado a través de propuestas de valor ajustada a las necesidades de los clientes y libres de defectos.

Esta orientación a la calidad, es decir, al cliente, ha sido un principio fundamental en la organización, plasmado en nuestro eslogan durante muchos años del “Buen Servicio”. La transparencia en la relación con los clientes ha sido y es un valor básico, por ello, desde los primeros años de la década de los noventa, disponemos de los contratos en idioma castellano y catalán, a los que posteriormente, se han añadido, para aquellos productos más habituales, sus traducciones a inglés, francés y alemán.

Asimismo, los extractos informativos bancarios, que periódicamente reciben nuestros clientes, se facilitan en castellano, catalán, gallego, inglés, francés, alemán e italiano.

Resultados de Calidad año 2004

En el año 2004 se ha realizado un avance extraordinario, en la implantación y el desarrollo de dichos objetivos. Uno de los más destacables es la certificación de la casi totalidad de los procesos del grupo, ya que se ha alcanzado la certificación de un 92% de los mismos, y nos permite afianzar el objetivo de certificar el 100% de Banco Sabadell en el 2005.

A continuación se describen las actividades y sociedades del Banco que obtuvieron la Certificación ISO 9001:2000, en octubre de 2004, por parte de la firma BVQI:

Actividades certificadas

Comercialización y prestación del servicio (formalización y administración) de los siguientes productos y servicios dirigidos a clientes (particulares y empresas) a través de las oficinas, cajeros automáticos, banca electrónica y banca telefónica.

- *Productos de financiación*: créditos, préstamos, descuento comercial, *factoring*, *leasing*, *renting*, *confirming*, préstamos hipotecarios y anticipos comerciales.
- *Productos de soporte básico*: cuentas corrientes y cuentas de ahorro.
- *Productos de Ahorro/Inversión*: SICAV, fondos de inversión, fondos o planes de pensiones, seguros de rentas, seguros de vida-ahorro, imposición a plazo fijo (IPF), depósitos, operaciones y depósitos de valores mobiliarios, cuenta vivienda, cuenta pyme, cuenta accionista, cuenta horizonte-ahorro y cuenta horizonte-patrimonio.

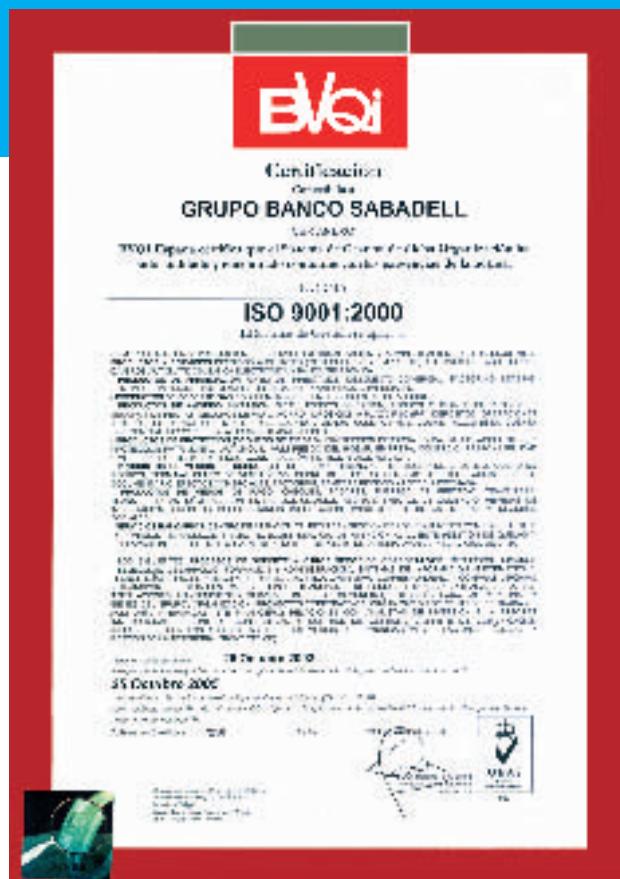
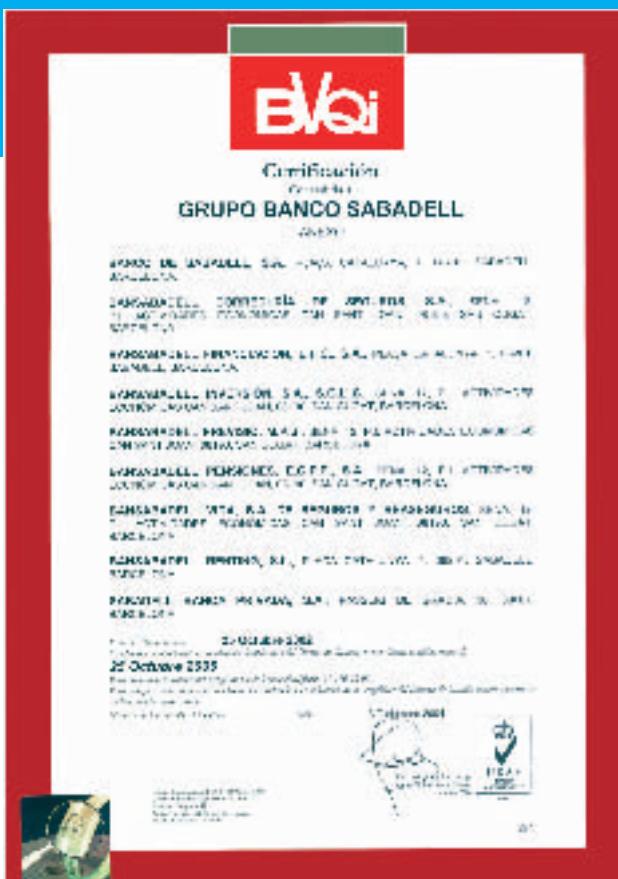


- *Productos de protección (seguros de riesgo)*: protección personal (vida, salud, accidentes) y protección patrimonial (automóvil, multirriesgo del hogar, empresa, comercio, responsabilidad civil, transporte, todo riesgo, construcción, y otros ramos no vida).
- *Productos de medios de cobro*: cheques, transferencias, reintegro de efectivo, cobro de recibos, terminal punto de venta (TPV), cobro de efectos, remesas de exportación, crédito documentario, efectos comerciales, *factoring*, remesas recibos y lotería premiada.
- *Productos de medios de pago*: cheques, pagarés, entrega de efectivo, *travellers*, transferencias, nóminas, *confirming*, domiciliación de recibos, efectos de comercio, remesas de importación, créditos documentarios importación, impuestos, tributos, multas y seguros sociales.
- *Servicios bancarios*: Centro de Atención Telefónica (gestión de los contactos con los clientes por medios telefónicos y electrónicos), Servicio de Atención al Cliente (gestión de quejas y reclamaciones de clientes), cajas de alquiler, depósito de lotería, avales y servicios de caja.

Los siguientes procesos de soporte y otros servicios corporativos: Recursos Humanos (Selección, Desarrollo, Formación y Administración), Sistemas de Información (Informática y Tecnología), Riesgos y Recuperaciones, Logística Operativa (Correspondencia, Compras, Archivo y Transportes), Caja Central (gestión de transporte de fondos y moneda extranjera), Obras, Instalaciones, Mantenimiento, Servicios Internos, Seguridad (protección para las personas y bienes del Grupo), Organización (Proyectos corporativos, Organización de Centros de Trabajo), Auditoría Interna, Gabinete Financiero (relaciones con analistas de inversión e inversores institucionales), Control (Contabilidad y Control de gestión), Gabinete de Comunicación (relaciones con los accionistas, con los medios de comunicación y relaciones públicas) y Gestión de la Tesorería (Front Office).

Sociedades del Grupo Banco Sabadell incluidas en la certificación

Nombre de la empresa	NIF	Domicilio
Banco de Sabadell, S.A.	A-08000143	Sabadell (Barcelona)
BanSabadell Correduría de Seguros, S.A.	A-58925462	Sant Cugat del Vallès (Barcelona)
BanSabadell Financiación, E.F.C., S.A.	A-58039553	Sabadell (Barcelona)
BanSabadell Inversión, S.A., S.G.I.I.C.	A-08347684	Sant Cugat del Vallès (Barcelona)
BanSabadell Previsión, M.P.S.	G-62256839	Sant Cugat del Vallès (Barcelona)
BanSabadell Pensiones E.G.F.P., S.A.	A-58581331	Sant Cugat del Vallès (Barcelona)
BanSabadellVida, S.A. de Seguros y Reaseguros	A-08371908	Sant Cugat del Vallès (Barcelona)
BanSabadell Renting, S.L.	B-60854932	Sabadell (Barcelona)
Sabadell Banca Privada, S.A.	A-58597311	Barcelona



Previsiones para el año 2005

El último año de vigencia del Plan de Calidad 2002 – 2005 se integra con el Plan Director 2005-2007, el nuevo Plan Estratégico de Banco Sabadell, en el que se definen unos objetivos estratégicos, claramente enfocados a la mejora de la eficiencia y orientados a la satisfacción de los distintos agentes con los que interactúa Banco Sabadell.

En concreto para el año 2005, está prevista obtener la certificación integral bajo ISO 9001 y hacer una evaluación a través del modelo EFQM (acrónimo de European Foundation for Quality Management) de excelencia empresarial, para la identificación de nuevas oportunidades de mejora y mejorar los resultados de nuestros sistemas de gestión.

Investigaciones de Calidad 2004

Una vez cerrados los estudios de calidad realizados durante el 2004, presentamos de manera resumida los resultados obtenidos.

En todos los estudios, la valoración se efectúa con puntuaciones en una escala de 1 a 7 (donde 1 corresponde a muy insatisfactorio y el 7 a una valoración de muy satisfactorio.

Resultados Mystery Shopper

Dicha metodología permite un análisis objetivo de los niveles de calidad del conjunto de elementos que componen la atención en las oficinas del Banco, a partir de la realización de pseudocompras en las propias oficinas. Este estudio se realiza en las oficinas de Banca Comercial.

Los resultados más relevantes de este estudio de 2004 son los siguientes:

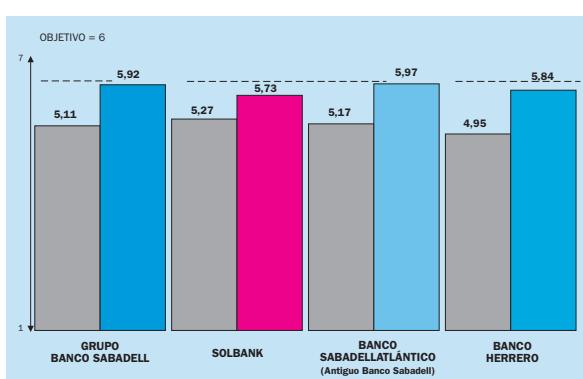
- La valoración Índice Global (IG) para el conjunto de oficinas del Grupo Banco Sabadell asciende al 5,92 en una escala de valoración de 1 a 7, lo que supone un incremento del 15,85% respecto al resultado obtenido en el año 2003.
- Se ha constatado una evolución positiva respecto al ejercicio anterior en todas las áreas de análisis.
- Las áreas referentes a aspectos estructurales (interior, exterior y publicidad y comunicación) continúan ofreciendo puntuaciones muy altas y, por tanto, el objetivo de futuro debe ser el mantenimiento de los resultados obtenidos.
- El área del trato personal, si bien en su conjunto evoluciona favorablemente respecto al año anterior, la acogida de la oficina presenta una evolución negativa, principalmente debida a la priorización de otras tareas o a la falta de espontaneidad en la recepción y el primer contacto con el cliente.

- El área de agilidad ha conseguido este año superar el objetivo, principalmente al verse reducido el tiempo de espera hasta ser atendidos.
- El área de profesionalidad es la que presenta una mayor progresión y, por tanto, refleja que la difusión y formación de pautas de gestión comercial es apreciado por los clientes y, por tanto, se traducen en una evolución muy positiva del capítulo de indagación de las necesidades del cliente, en una mejora sustancial de la entrega de información y en un incremento menos significativo de la capacidad comercial, si bien dichos aspectos todavía no alcanzan el objetivo establecido. Así mismo, se constata un mayor uso de las herramientas de soporte.

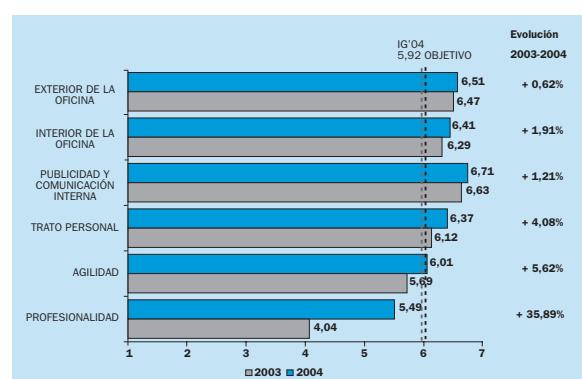
Finalmente se destaca la evolución positiva que presenta Banco Herrero respecto al 2003, aunque SabadellAtlántico presenta un mayor índice global.

A continuación se presentan dos gráficos con un resumen de los resultados:

Resultados globales por marcas:
(escala de valoración de 1 a 7)



Resultados globales por áreas:



Resultados de Auditorías telefónicas

Las auditorías telefónicas consisten en la realización de pseudocompras por teléfono a partir de un argumentario predeterminado.

Los auditores efectúan una valoración subjetiva y una valoración objetiva según la existencia o conformidad con una serie de atributos contemplados en una lista de chequeo.

Los resultados más relevantes de este estudio de 2004 son:

- Se ha superado el objetivo global para este año (6) en todas las marcas de Banca Comercial, en Banca de Empresas y en Centro Corporativo.
- Se ha confirmado, por tanto, la tendencia positiva que se está produciendo en los últimos años y, en este sentido, además, se ha constatado una evolución especialmente creciente respecto al ejercicio anterior en todos los casos (salvo Centro Corporativo donde no tenemos datos de los últimos años ya que no se realizaban auditorías telefónicas desde el año 2000).

Auditoría telefónica

Evolución

	Año 2003	Año 2004
Superior a 6		
Entre 5 y 6		
Inferior a 5		
Banco Herrero	5,80	6,23
SabadellAtlántico	5,92	6,24
Solbank	6,02	6,42
Banca Empresas	5,75	6,09
Centro Corporativo	–	6,11
Global Banco Sabadell	5,9	6,23

(Escala de valoración de 1 a 7)

Resultados de encuestas telefónicas

La finalidad del estudio es conocer el nivel de satisfacción del cliente con el servicio que el Banco le presta, a partir del análisis de las respuestas de los clientes al cuestionario planteado.

Dicho cuestionario se estructura en grandes capítulos que nos proporcionan información sobre aquellos parámetros que inciden en la satisfacción del cliente.

Este año 2004 se han utilizado 4 modelos distintos de cuestionario: para *retail*, banca personal, pymes y empresas.

En todos los modelos de cuestionario se plantean preguntas correspondientes a la satisfacción general, pero mientras el cuestionario de *retail* se centra en aspectos relacionados con la oficina, el de empresas, pymes y personal contempla además un capítulo específico relacionado con los aspectos de gestión.

Los parámetros relacionados con la efectividad profesional del gestor, son los que han presentado una evolución más positiva en el ámbito global con respecto al año anterior, básicamente por el significativo incremento de todos los parámetros analizados en Banca Personal.

De los parámetros relacionados con la oficina es destacable:

- El significativo incremento de la valoración de la confidencialidad con la que se atiende a las consultas.
- El ligero ascenso de las valoraciones en los capítulos de profesionalidad, adecuación de productos y servicios, cumplimiento de condiciones, atención telefónica y agilidad en operaciones de caja y operaciones no habituales.
- El mantenimiento de los mismos niveles de satisfacción del 2003 respecto al trato y fiabilidad de la oficina.

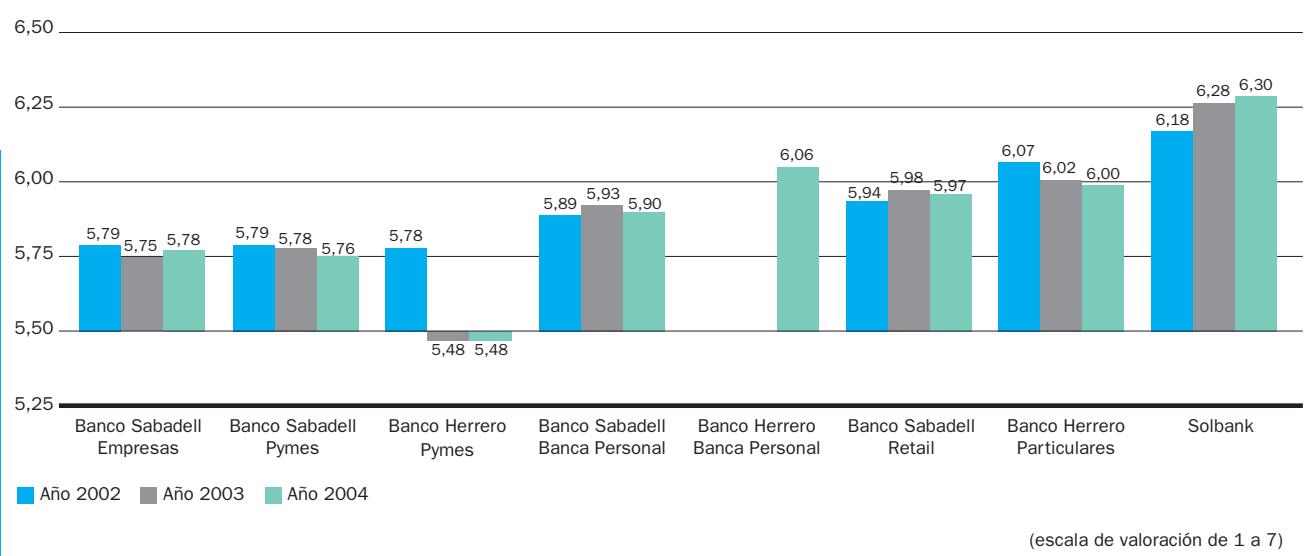
Presentamos 3 gráficos de satisfacción global:

En el ámbito de Banco

Estudio de satisfacción de clientes

Satisfacción global BANCO 2004

(Mide la satisfacción del cliente con su gestor)

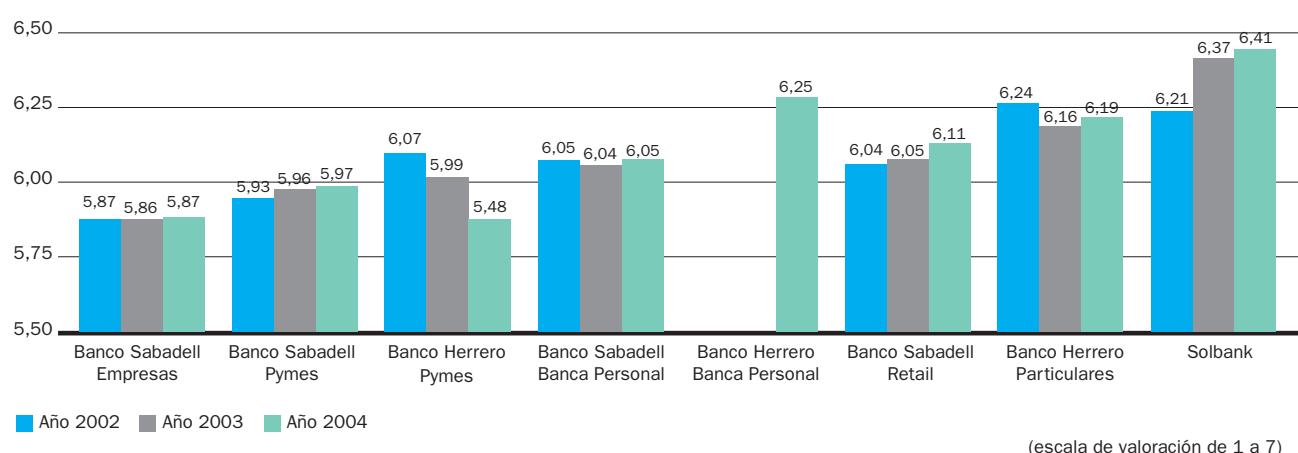


A nivel Oficina:

Estudio de satisfacción de clientes

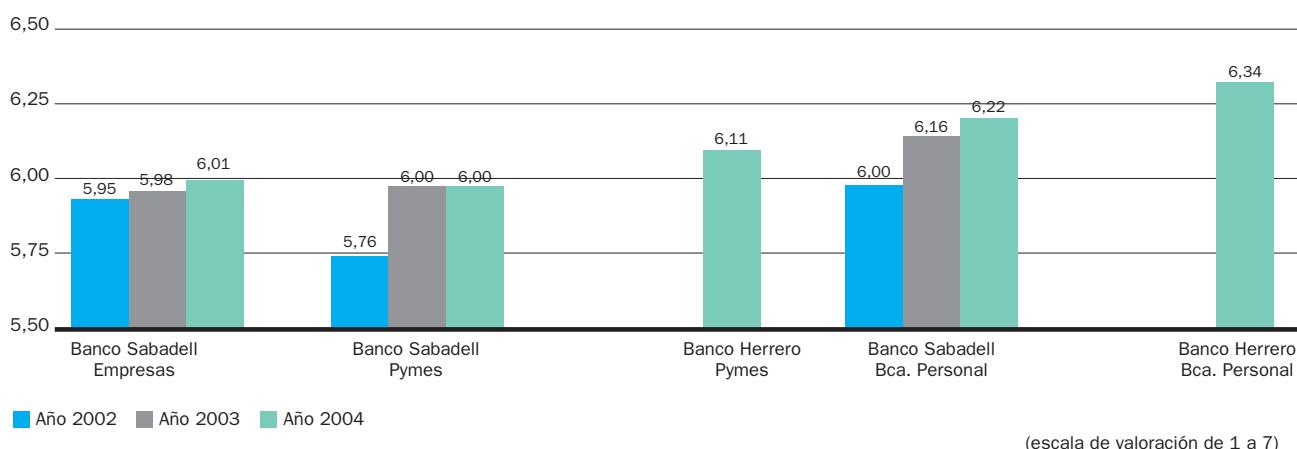
Satisfacción global OFICINA 2004

(Mide la satisfacción del cliente con su gestor)



A nivel Gestor:

Estudio de satisfacción de clientes
Satisfacción global GESTOR 2004
(Mide la satisfacción del cliente con su gestor)



Cabe comentar que se aprecian divergencias entre las valoraciones que los clientes otorgan al Banco como entidad y las que otorgan a sus oficinas y gestores. Ello tiene su explicación en que determinados factores de percepción como las políticas de precios o la rentabilidad de los productos de inversión se imputan genéricamente a la entidad y no a los interlocutores habituales de los clientes, fenómeno éste lógico y habitual en este tipo de estudios.

Para corregir este fenómeno en el Plan Director 2005-2007 se ha establecido el Plan denominado *Qualis-7* que tiene como objetivo, precisamente, actuar sobre los factores de calidad que puedan resultar más insatisfactorios para los clientes, potenciando y complementando así la magnífica labor que nuestra red comercial ha llevado a cabo en el área de calidad de servicio.

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, 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 2004 a 40.916 euros un 41,20 % mas que en 2003 en que la suma fue de 28.985 euros.



Datos sobre los premios a la excelencia en el trabajo 2003	2003	2004
Número de propuestas de mejora presentadas	1.017	1.124
Número de proponentes de las mejoras	497	618
Número de propuestas premiadas	65	154
Número de personas premiadas por la excelencia en el trabajo	11	12
Número de personas premiadas como empleados de las mejores oficinas	9	9

Atención al Cliente

Presentación

El 24 de julio de 2004 entró en vigor la Orden del Ministerio de Economía 734/2004, de 11 de marzo, por la que se obligaba a las entidades financieras a disponer de un servicio de atención al cliente.

Según dicha Orden este servicio debe ser independiente de las líneas operativas y de negocio para garantizar su autonomía de decisión y estar dotado de los medios necesarios que le permitan una adecuada gestión de las reclamaciones y quejas que le sean planteadas por los clientes bajo los principios de trasparencia, independencia, eficacia, coordinación, rapidez y seguridad. También debe disponer de la autoridad suficiente para tener acceso a toda la información y documentación necesaria para

poder analizar cada caso, estando las unidades operativas y de negocio obligadas a colaborar diligentemente al respecto. En el caso de grupos financieros, podía crearse un servicio único para todas las sociedades filiales.

El Grupo Banco Sabadell dispone desde 1992 de un Servicio de Atención al Cliente que cumple con los requisitos de esta Orden, por lo que únicamente fue necesario adaptar algunos aspectos de su reglamento interno a determinados requerimientos formales que en ella se regulaban y someter dicho reglamento a la aprobación del Consejo de Administración, tal como también establece la Orden Ministerial.

El Servicio de Atención al Cliente está ubicado en la línea de Control de la estructura organizativa del Grupo Banco Sabadell, y su titular reporta directamente al Interventor General de quien depende jerárquicamente y, a través de él, a la Comisión Ejecutiva y a la Comisión de Auditoría y Control del Consejo de Administración, siendo por ello totalmente independiente de las líneas operativas y de negocio.

Desde su creación el servicio ha estado dotado de total autonomía para la toma de decisiones, las cuales son vinculantes para toda la organización según se establece en las normas internas de trabajo.

El Servicio de Atención al Cliente del Grupo Banco Sabadell está certificado desde el año 2002 bajo la norma ISO 9001/2000 de calidad, lo que garantiza una adecuada gestión de las capacidades de los procesos y de los recursos tanto humanos como tecnológicos.

Son indicadores de esta capacidad el tiempo medio de respuesta a las quejas y reclamaciones, tiempo que se controla para los 3 niveles de complejidad asignados a los asuntos tratados (datos de 2004 en días naturales):

- Complejidad baja: 5,33 días
- Complejidad media: 10,49 días
- Complejidad alta: 21,74 días

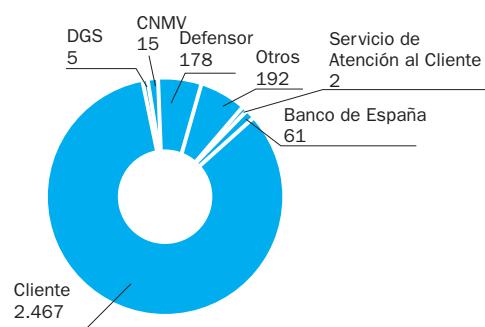
En cuanto a la capacidad de gestión del Servicio, es de resaltar que hasta el año 2002 Banco Sabadell no había aparecido en el *ranking* de entidades reclamadas de la Memoria del Servicio de Reclamaciones del Banco de España y que en la Memoria de 2003 aparece en el puesto quince por orden de asuntos tratados por dicho Servicio de Reclamaciones. Asimismo, en la memoria publicada por la CNMV (correspondiente al año 2002), nuestra entidad aparece en el lugar veintiséis del *ranking*, siendo de destacar que las siete reclamaciones tratadas por aquel supervisor han sido falladas a favor de la entidad. Entendemos que dada la dimensión de Banco Sabadell, estos datos son un indicador de la capacidad de gestión del Servicio de Atención al Cliente de las reclamaciones y quejas que le son planteadas por clientes y usuarios.

Por lo que respecta a la nueva posición en la memoria del Servicio de Reclamaciones de Banco de España (correspondiente al ejercicio del 2003), esta ha venido determinada por el aumento de reclamaciones producto de la fusión con Solbank (llevada a

cabo durante el año 2002) y Banco Herrero llevada a cabo en el 2003. No obstante, en relación con la dimensión actual del Banco, el resultado puede considerarse altamente satisfactorio.

Asuntos tramitados

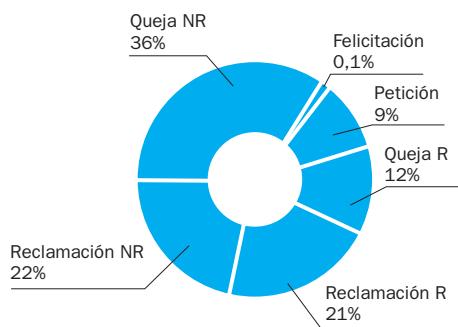
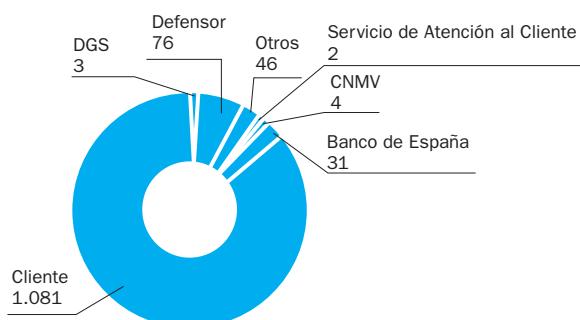
Durante el año 2004, el Servicio de Atención al Cliente ha admitido a trámite 2.920 asuntos de los que se han gestionado 2.823 (hasta el 31.12.2004).



Estas cantidades comprenden tanto los asuntos dirigidos a este Servicio directamente por clientes y usuarios como los dirigidos por los distintos órganos de supervisión (Banco de España, CNMV y Dirección General de Seguros y Planes de Pensiones), así como por el Defensor del Cliente y otros organismos de arbitraje (OMICS, Asociaciones de consumidores y usuarios, etc.).

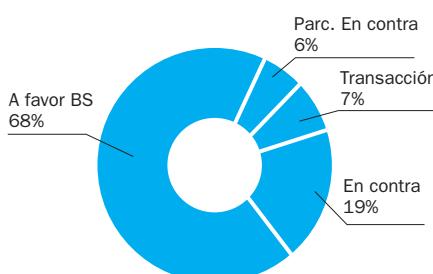
Cabe mencionar que desde el 24 de julio de 2004 (fecha de entrada en vigor de la Orden del Ministerio e Economía 734/2004, de 11 de marzo) se ha procedido a clasificar los asuntos en función de lo dispuesto en los artículos 11 y 12 de la citada orden. Esta clasificación, del todo necesaria, proporciona la información sobre los asuntos admitidos a trámite de forma reglamentaria.

Desde el 24 de julio el total de asuntos tramitados asciende a 1.243, de los que 1.081 corresponden a quejas, reclamaciones o peticiones que han cursado los clientes o usuarios directamente a este servicio.



Como puede observarse, tan solo se han admitido a trámite en forma reglamentaria un 33% de todos los asuntos tratados por este servicio desde el 24 de julio de 2004. Este bajo porcentaje se debe, en gran medida a la utilización de canales (teléfono y correo electrónico) que los clientes y/o usuarios consideran más rápidos y cómodos para plantear sus cuestiones.

Cabe destacar que, de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento para la Defensa de los clientes y usuarios financieros de Banco Sabadell, a todos los clientes y/o usuarios que plantean sus quejas o reclamaciones en forma *no reglamentaria* se les advierte individualmente que contra la resolución de la misma no podrá acudirse al Comisionado para la Defensa de los Clientes de Servicios Financieros que corresponda.



Del total de asuntos gestionados y resueltos por el Servicio de Atención al Cliente (2.468 asuntos que comprenden tanto las quejas/reclamaciones admitidas a trámite en forma reglamentaria como las *no reglamentarias*) un 19% se fallaron con resolución favorable para el cliente o usuario, un 7% se resolvieron mediante acuerdo con el cliente o usuario y en un 6% se emitió resolución parcialmente a favor del cliente o usuario.

Evolución asuntos tratados en los tres últimos ejercicios:

	2004	2003	2002
Nº asuntos tramitados	2.823	2.755	1.945
% de resoluciones favorables al cliente	32,00	37,97	30,40

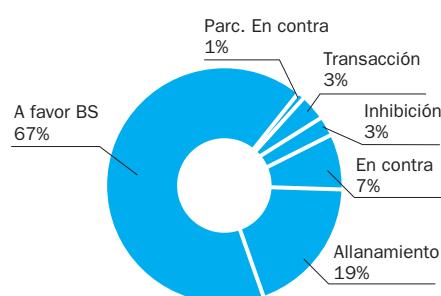
El total de reclamaciones, respecto al ejercicio del 2003, se incrementó en un 2,48%. El incremento de reclamaciones experimentado durante este ejercicio es un buen dato, máxime si tenemos en cuenta el crecimiento orgánico de la entidad y la integración de las quejas y reclamaciones de Banco Atlántico en este Servicio de Atención al Cliente, que se produjo el 24 de julio de 2003 coincidiendo con la entrada en vigor de la Orden del Ministerio de Economía 734/2004, de 11 de marzo.

Defensor del cliente y del partícipe

Complementariamente, el Banco dispone de la figura del Defensor del Cliente y del Partícipe, función que desempeña actualmente D. Esteban María Faus Mompart quien sustituyó, en septiembre de 2004, a D. José Luis Gómez Dégano y Ceballos Zúñiga.

De este modo, los clientes tienen garantizado que, de forma rápida y ágil, pueden someter sus asuntos ante una institución de arbitraje independiente de Banco Sabadell.

A través del Defensor se han tramitado 177 asuntos, confeccionando desde este Servicio de Atención al Cliente el correspondiente pliego de alegaciones para que el Defensor pudiera emitir sus resoluciones.

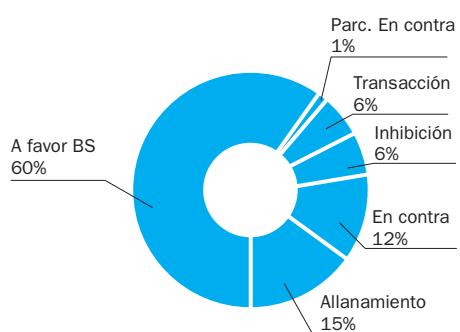


De los 177 asuntos tramitados, el Defensor ha fallado un 67% de ellos a favor del Banco y un 7% en contra. Del resto de asuntos nos hemos allanado en un 19% de los casos, en un 3% el Defensor se ha inhibido, en un 1% de los casos se falló parcialmente en contra de nuestra entidad y el 3% restante se resolvió mediante acuerdo entre las partes.

Banco de España, CNMV y Dirección General de Seguros y Planes de Pensiones

De acuerdo con la normativa legal vigente, los clientes y usuarios pueden presentar sus quejas y reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, ante la CNMV y ante la Dirección General de Seguros y Planes de Pensiones. De todas formas, es requisito indispensable que previamente se hayan dirigido a la entidad para resolver el conflicto.

A través de estos órganos de supervisión se tramitaron un total de 81 asuntos de los cuales 61 corresponden a Banco de España, 15 a la CNMV y 5 a la Dirección General de Seguros y Planes de Pensiones.



De los 81 asuntos tramitados, los distintos órganos de supervisión fallaron un 60% de ellos a favor de Banco Sabadell y un 12% en contra. Del resto de asuntos nos allanamos en un 15% de los casos, en un 6% hubo inhibición del órgano competente, un 6% de los casos se falló parcialmente en contra de nuestra entidad y el 1% restante se resolvió mediante acuerdo entre las partes.

Distribución geográfica de quejas y reclamaciones

A continuación se expone la distribución de las quejas y reclamaciones, presentadas por los clientes y usuarios de Banco Sabadell por comunidades autónomas.



Cataluña es la comunidad con un mayor número de quejas y reclamaciones con 1.214 asuntos originados en la misma, lo que representa un 41,58% sobre el total.

A considerable distancia se encuentran el Principado de Asturias con 468 asuntos (16,03% sobre el total) y la Comunidad de Madrid con 437 asuntos (15,00% sobre el total).

Cabe destacar que en estas comunidades es donde Banco Sabadell tiene una mayor implantación de oficinas y consecuentemente un mayor número de clientes.

La intervención de este Servicio de Atención al Cliente durante el ejercicio de 2004 ha sido necesaria, en mayor o menor medida, en el 86 % de las 1.083 oficinas que el grupo tiene implantadas en territorio nacional. De dicho dato debe deducirse una mejorable actuación por parte de estas oficinas al no haber podido satisfacer en primera instancia, las expectativas de atención de los clientes y usuarios reclamantes.

De igual manera es importante hacer mención de la excelente labor llevada a cabo sobre el particular por parte de las 151 oficinas restantes, cuya destacable gestión de clientes ha evitado que sus quejas y reclamaciones trascendieran a la propia oficina, consiguiendo con ello dar una deseada imagen de agilidad y eficacia en la atención a nuestros clientes y usuarios.

Transparencia y confidencialidad

Transparencia

El Grupo Banco Sabadell se ha destacado tradicionalmente por un escrupuloso cumplimiento de las disposiciones relativas a transparencia de las condiciones bancarias y protección del consumidor, habiendo sido citado en distintas ocasiones como entidad especialmente sensible en esta materia. A estos efectos, la unidad de Cumplimiento Normativo supervisa todas las normas de trabajo, los documentos contractuales, 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, con objeto de asegurar su ajuste, tanto a la regulación aplicable como a los principios del *Código de conducta* del grupo. Para asegurar el desempeño eficaz de sus obligaciones, la Dirección de Cumplimiento Normativo está integrada en la Intervención General del Grupo, que es independiente de las líneas ejecutivas.

Para garantizar la defensa de sus clientes y usuarios, se ha elaborado durante este ejercicio 2004 el “Reglamento para la defensa de los clientes y de los usuarios financieros del Grupo Banco Sabadell”.

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* de Banco Sabadell 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 2004, este Comité ha incorporado a sus funciones la de velar por la adaptación a la legislación de Medidas de Reforma del Sistema Financiero sobre la obligación de guardar reserva sobre la operativa bancaria.

También ha culminado la acción formativa específica, dirigida a la totalidad de la plantilla del Banco, 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.

Banco Sabadell tiene establecido un procedimiento 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 controlado bajo la supervisión permanente de responsables de la entidad.

Proveedores

Política aprobada por el Consejo de Administración

Banco Sabadell establece que en la relación con los proveedores debe existir un comportamiento cooperativo y una visión de éstos como colaboradores, por lo que es necesario mantener una comunicación veraz, tener una voluntad de cumplimiento de los compromisos y una atención permanente a los problemas y necesidades mutuas.

El Procedimiento de Compras y Gestión de Proveedores es el documento donde se definen los procedimientos y el modelo de relación con los proveedores, con indicación de cómo debe realizarse su selección y evaluación.

La política de relación con los proveedores de Banco Sabadell se sintetiza en los siguientes principios:

- Las relaciones con los proveedores han de obedecer a criterios estrictamente comerciales y tiene que perseguir el beneficio mutuo de ambas partes.
- Banco Sabadell respeta el derecho al legítimo beneficio del proveedor, evitando el oportunismo de proveedores desleales y obligándose al escrupuloso pago de los bienes o servicios adquiridos en los plazos y condiciones pactados.

- La gestión de los proveedores por parte de Banco Sabadell, tanto en su selección como en el desarrollo posterior de las relaciones, se enmarcarán siempre dentro de la legislación vigente de defensa de la competencia.
- Siempre que sea posible, se evitará la exclusividad de compra o contratación en un solo proveedor para conseguir mantener el correcto y deseable ejercicio de la competencia.
- Se exigirá a los proveedores el nivel de compromiso adecuado con prácticas socialmente responsables que sean compatibles con nuestro propio código de conducta. En especial se considerarán el cumplimiento de las leyes y normas legales que les apliquen, el respeto a los derechos humanos y laborales, la no explotación de las personas y el respeto al medio ambiente.

Seguimiento de los principales proveedores (seguimiento de sus condiciones laborales y sociales)

En el Código de conducta corporativo, en su apartado “Relaciones con proveedores”, se señala la voluntad de establecer relaciones de cooperación con ellos, buscando el beneficio mutuo y exigiendo prácticas socialmente responsables.

De acuerdo con el Procedimiento de Compras y Gestión de Proveedores, en la selección y evaluación de proveedores, y atendiendo al tipo de producto o servicio a suministrar, se tienen en cuenta entre otros factores:

- la existencia de personal discapacitado en plantilla
- si disponen de la certificación ISO 9001
- la aplicación de un modelo de gestión como el EFQM u otros

Satisfacción de proveedores (pronto pago, precios, trato, etc.)

Hasta el momento no se ha definido un proceso para medir la satisfacción del proveedor, ya que la entidad se basa en el principio de relación estable y mutuamente beneficiosa a largo plazo.

Con los proveedores relevantes y estables, el nivel de satisfacción se identifica en las diversas comunicaciones y reuniones que se realizan entre las partes y, en función de esta percepción, se producen ajustes en los contratos y acuerdos de colaboración.

Medio ambiente

Política medioambiental

En el marco de nuestra política social queremos contribuir a la mejora de la sostenibilidad concentrando los esfuerzos de nuestra organización en minimizar los posibles impactos medioambientales derivados de los procesos, las instalaciones y los servicios producto de nuestra actividad.

Nuestro sistema de gestión medioambiental (SGMA) está basado en los siguientes principios:

- Incorporar los criterios de sostenibilidad en nuestra planificación estratégica con el objetivo de desarrollar, mantener y mejorar el comportamiento medioambiental de la empresa.
- Definir objetivos sobre la gestión medioambiental de nuestros centros de trabajo, en los aspectos relativos al control del consumo de recursos naturales y materias primas, contaminación acústica, así como la correcta gestión de los residuos.
- Concretar los procedimientos para la identificación y evaluación de aspectos ambientales, para determinar aquéllos que puedan tener un impacto significativo sobre el medio ambiente.

- Fijar los procedimientos de tratamiento de residuos que favorezcan la reducción, reutilización y reciclaje de los mismos.
- Establecer un sistema de comunicación interna que permita recoger sugerencias de mejora medioambiental por parte de los empleados.
- Procurar la mejora continua del comportamiento medioambiental de la empresa, colaborando con las diferentes administraciones y entidades públicas, en el planteamiento de mejoras, prevención de riesgos y desarrollo normativo de las condiciones ambientales.

Evaluación ambiental de centros corporativos

Este año se ha llevado a cabo, con resultado positivo, una evaluación ambiental inicial de los centros corporativos de Sabadell y Sant Cugat del Vallès con el objetivo de adaptarnos a los requerimientos a la norma UNE-EN ISO 14001.

Cumplimiento de las normas medioambientales

Banco Sabadell mantiene unas actitudes y actividades comprometidas en la conservación y el respeto medioambientales.

Los procesos de soporte son los que contribuyen a que los procesos administrativos y de negocio puedan desarrollar su actividad. Los procesos de soporte que tienen influencia medioambiental son:

- Mantenimiento de los centros corporativos: alumbrado, climatización, vertido de aguas, limpieza, etc.
- Mantenimiento de la red de oficinas: alumbrado, climatización, limpieza, etc.
- Gestión de compras.
- Gestión de los residuos.

Aspectos ambientales identificados

Aspectos ambientales son aquellas actividades que producen o pueden producir un impacto ambiental. Dentro de los procesos de soporte mencionados tenemos identificados los siguientes:

- Consumo de materias primas.
- Consumo de agua y producción de aguas residuales.
- Consumo energético.
- Generación de residuos.

A continuación se detallan las gestiones que se han llevado a cabo y los resultados obtenidos en cada uno de los aspectos ambientales en el año 2004.

Consumo de materias primas

Consumo de papel. Planes para la optimización del uso del papel:

- Generalización del uso de la intranet para todo tipo de comunicación interna.
- Digitalización de documentos.
- Medidas de implicación al personal.

Estos planes han dado como resultado una disminución relativa del volumen de papel.

Consumo de papel			% Reducción		
Año 2003			Año 2004		
Comprado	nº centros	ratio	Comprado	nº centros	ratio
444,3	914	486,1 kg centro/año	533,0	1.165	457,5 kg centro/año 5,88

Consumibles oficina. Se han tomado medidas para utilizar materiales menos agresivos con el medio ambiente:

- Uso de papel ecológico, libre de cloro, con ecoetiqueta.
- Sustitución de la carpetería de plástico por la de cartón.
- Sustitución de dossieres y bolsas de PVC por otras de polipropileno.
- Eliminación del 50% del papel copiativo.

Consumo de agua y producción de aguas residuales

Tenemos evaluado el consumo de agua en cada uno de los apartados que se citan a continuación. Se indican, asimismo, las medidas que se han aplicado para su optimización.

- *Usos sanitarios.* Plan de instalación de sanitarios de doble descarga en el centro corporativo y en las oficinas que se van remodelando.
- *Climatización.* Revisión del sistema automático de control de purga de las torres de refrigeración en el edificio de centro corporativo para ahorrar agua.
Plan para la eliminación de las torres de refrigeración. El año 2005 sólo quedarán en funcionamiento las del centro corporativo de Sabadell.
- *Extinción de incendios.* Sistemas sin consumo de agua.
- *Riego de jardines.* Implantación de sistema de riego por goteo en el centro corporativo de Landscape - Sant Cugat del Vallès.

Todas estas actuaciones han dado como resultado el siguiente ahorro en el consumo de agua:

Consumo de agua						% Reducción
Año 2003			Año 2004			
Facturado	nº centros	ratio	Facturado	nº centros	ratio	
262,770 €	914	287,49 € centro/año	318,114 €	1.165	273,08 € kg centro/año	5,01

Consumo energético

Se sigue la tarea de ir mejorando el Plan de ahorro de energía eléctrica:

- El Banco tiene implantado, en la red de oficinas, un sistema de gestión centralizada de control de instalaciones (iluminación, aire acondicionado), que optimiza el consumo energético y impide el despilfarro (*building automation*).
- El Banco tiene implantado, en los edificios corporativos, un software de gestión de las instalaciones para la optimización del consumo energético: *free-cooling*, recuperación de calor y optimización del apagado de la iluminación.
- El resultado obtenido es una reducción de la ratio de consumo eléctrico por oficina en un 1,03%, pero teniendo en cuenta que los precios de la energía eléctrica han subido un 1,7%, se produce un incremento del 0,67 real sobre toda la facturación global.

Consumo eléctrico						% Incremento
Año 2003			Año 2004			
Facturado	nº centros	ratio	Facturado	nº centros	ratio	
3.485.990 €	914	3.813,87 € centro/año	4.472.848 €	1.165	3.839,35 € centro/año	0,67

En el año 2004 se ha iniciado el Plan para la sustitución de depósitos y calderas de gasoil. Se prevé que a mediados de 2005 ya no se utilice esta fuente energética en Banco Sabadell.

El único edificio que usa gas natural es el del centro corporativo de Sabadell para la calefacción. Se lleva un control estricto del proceso de combustión de las calderas y las emisiones de CO y CO₂.

Generación de residuos

Planes de reciclaje

Papel y cartón:

Reciclaje de papel						% Incremento
Año 2003			Año 2004			
Reciclado	nº centros	ratio	Reciclado	nº centros	ratio	
634.567 kg	914	691 kg centro/año	904.184 kg	1.165	776 kg centro/año	12,3

Tóner: se recicla el tóner usado en las fotocopiadoras y los faxes.

Reciclaje de tóner						% Reducción
Año 2003			Año 2004			
Reciclado	nº centros	ratio	Reciclado	nº centros	ratio	
18.170 ut	914	19,4 ut centro/año	18.300 ut	1.165	15,7 kg centro/año	21

Planes de tratamiento de residuos y cumplimiento de la normativa medioambiental

El año 2004 se han eliminado y reciclado el 100% de los elementos con Pyralé (PCB).

La fecha límite es el año 2010 según el RD 1378/1999.

Tenemos establecido un convenio con la empresa CATOR SANO (Catalana de Tratamiento de Aceites Residuales, SANO) para recoger y reciclar los residuos de la maquinaria de los edificios corporativos: aceites de lubricación. Se recicla el 100% del consumo.

Se han reciclado el 100% de los desechos y residuos de obra que se han generado en la reforma integral del nuevo centro corporativo en Barcelona, avenida Diagonal, 407.

Reciclaje en el ámbito de tecnología

Proyecto de impresoras multifuncionales

El proyecto de implantación de impresoras multifuncionales ha permitido retirar un gran número de impresoras de sobremesa, aparatos de fax y fotocopiadoras.

En este proyecto se definen las políticas de impresión que hacen que se reduzca el consumo de papel, por la impresión a doble cara (función dúplex) y por el escaneado de la documentación y su posterior envío a través de correo electrónico, ya que el documento viaja por línea, con un ahorro importante de tiempo en manipulación de la documentación junto a un menor consumo de papel y de tóner.

Este proyecto se ha implantado en los centros corporativos de Sabadell y Landcape en Sant Cugat del Vallès.

Proyecto reducción de listados en oficinas

Durante 2004 se han dejado de imprimir 5.952.000 listados en formato DIN A4, respecto a 2003, lo que representa haber dejado de utilizar 30 toneladas de papel.

Destrucción del papel sobrante en la impresión

El papel sobrante de las pruebas y repeticiones, de las empresas que realizan el servicio de impresión y acabado de la documentación que enviamos a clientes, como medida de seguridad, se destruye en empresas de reciclaje debidamente homologadas.

Reciclaje del tóner de las impresoras multifuncionales

Durante el 2004 y mediante la aplicación del contrato Value Print (coste por copia) en las impresoras multifuncionales, los usuarios no tienen que manipular el tóner de las máquinas. La máquina detecta la falta de tóner y envía un aviso de forma automática al servicio de mantenimiento quien se encarga de cambiar el tóner y retirar el cartucho vacío. Las empresas Lexmark y HP colaboran en la gestión de residuos reciclando el tóner sobrante. Disponemos de información técnica de Lexmark que nos indica que los consumibles utilizados no son tóxicos.

La cantidad total de los cartuchos de tóner reciclado de los equipos multifunción durante 2004 ha sido de 900 unidades.

Reciclaje de material informático y telefonía móvil

Durante el 2004 se han destruido 54.000 kg de material informático, PC, monitores CRT, impresoras diversas (el tóner se ha reciclado aparte), hubs, servidores, switchs y cables varios.

Durante 2004 se han reciclado 340 teléfonos móviles, además de cargadores, baterías, cables y todo el material periférico que se usa con un móvil.

Toda la destrucción y el reciclado de los materiales correspondientes han sido realizados por empresas inscritas y autorizadas tanto para el transportes de residuos como por gestores de residuos, que disponen de las certificaciones oficiales de la Comunidad Europea en cumplimiento de las normativas/directivas españolas y de la CE sobre el medio ambiente. Disponemos de la documentación correspondiente a cada actuación del reciclado realizado.

Mejoras del material informático

En el 2004 se ha seguido con la política de instalación de pantallas TFT, 1.000 unidades en sustitución de les CRT. Consiguiendo una mejora en la ergonomía en el lugar de trabajo, menos fatiga visual, disipación de calor, lo que ha comportado una reducción del consumo energético de 99.000 KWh/año.

Política de acción social (patrocinio y mecenazgo)

Política aprobada por el Consejo de Administración

Las políticas de la entidad en este campo se sustentan en el compromiso de colaboración de Banco Sabadell con el desarrollo social general, que es consecuente con el compromiso del grupo con la sociedad y su entorno y con la voluntad de creación de valor.

Las acciones de patrocinio y mecenazgo forman parte de la estrategia de negocio y se fundamentan en la conciencia cívica y la identidad del Banco. Son actos institucionales que transmiten nuestra cultura y permiten compartir nuestra visión con el entorno, en una forma de relación distinta que considera al mismo tiempo las dimensiones comercial y humana.

Los patrocinios de Banco Sabadell se basan en los siguientes criterios:

- La clara intención social y cultural de los proyectos. Los actos nunca son meramente publicitarios, sin que ello implique una renuncia al efecto beneficioso que puedan tener sobre la reputación corporativa o la simple inversión económica.
- El prestigio de las instituciones que los promueven.

- Los beneficios a medio y largo plazo.
- La localización, dando prioridad a los ámbitos donde el Banco tiene presencia.

Según el tipo de actuaciones en este campo, distinguiremos entre las acciones sociales y las culturales.

Acción social:

- *Educación, formación e investigación.* Actividades y proyectos en todos los ámbitos educativos orientados a la formación y educación de las personas y al progreso social a través de la formación.
- *Salud.* Proyectos y programas que contribuyan a la mejora de las condiciones sanitarias y a la calidad de vida de la población.
- *Integración social y desarrollo comunitario.* Proyectos dirigidos a los grupos sociales más desvalidos que favorezcan su integración en la sociedad y otros orientados al desarrollo de las comunidades en las que se realicen, seleccionados según el alcance de beneficiarios y su carácter sostenible.
- *Voluntarismo corporativo.* Proyectos de acción social ejecutados gracias a la colaboración desinteresada del personal con la colaboración de la empresa como facilitadora de las condiciones o los medios necesarios para que el proyecto sea factible.

Acción cultural:

- **Patrimonio.** Proyectos orientados a la conservación preventiva y a la recuperación del patrimonio histórico y monumental.
- **Artes visuales, escénicas y musicales.** Programas o colaboraciones orientadas a la promoción y el desarrollo de las artes que especialmente permitan el acceso a la ciudadanía a las expresiones culturales de alto nivel.
- **Publicaciones.** Ediciones o colaboraciones con instituciones para la promoción de publicaciones de interés social, científico o cultural.

Acción social

Banco Sabadell mantiene una constante actividad en el campo de la acción social que desarrolla a través de los diversos vínculos de colaboración establecidos con diversas asociaciones, instituciones y organizaciones no gubernamentales.

La especialización y profesionalización y el crecimiento experimentado por estas organizaciones en los últimos tiempos nos han permitido canalizar las acciones hacia colectivos necesitados tanto en España como en el extranjero.

Banco Sabadell participa plenamente de estas inquietudes sociales y lleva a cabo una doble acción ética y social. Por una parte, contribuyendo económicamente



a diferentes acciones promovidas por organizaciones humanitarias de primer orden y, por la otra, procurando en todo momento que todas nuestras actuaciones profesionales estén totalmente conformes con las normas marcadas por nuestro propio código ético.

En este sentido se destacan las líneas de actuación en relación con las entidades y las organizaciones humanitarias:

- Programa de cooperación y ayuda económica.
- Exención total de comisiones para las transferencias ordenadas por clientes a favor de instituciones y organizaciones humanitarias.
- Cesión gratuita a estas mismas organizaciones de páginas de publicidad en nuestras publicaciones internas dirigidas a clientes y empleados, así como la utilización, en determinados casos, de nuestros auditorios o salas de reunión.

En el ejercicio de 2004 se ha continuado con la mayor parte de actuaciones y colaboraciones que ya se vienen efectuando desde hace años, habiéndose incorporado nuevas organizaciones, siempre dentro de los principios de acción social marcados por la entidad. Las organizaciones no gubernamentales con las que Banco Sabadell ha mantenido una estrecha colaboración durante el ejercicio han sido: Cruz Roja,

Intermón Oxfam, Médicos sin Fronteras, ACNUR-UNHCR, Manos Unidas, Cáritas, Fundación Privada Talita, Fundació Internacional Josep Carreras, Fundació Catalana Síndrome de Down i Fundació Ulls del Món, entre otras.

Durante el año se puso a disposición de un grupo de ONG la galería exterior de exposiciones del Banco en Sabadell para que, dentro del marco “De personas a personas”, estas organizaciones pudieran exponer sus objetivos y realizaciones.

Adicionalmente a las actuaciones que en el ámbito cultural llevan a cabo las dos fundaciones del grupo y a cuyas actividades nos referimos más adelante, el banco, de forma directa, también participa en determinadas actividades en este mismo campo. En este ámbito es de destacar la relevante aportación a la organización y financiación de los Premios Príncipe de Asturias, así como al convenio con el Gobierno del Principado de Asturias para el desarrollo del relevante programa de exposiciones llevadas a cabo en el marco de la Sala Banco Herrero de Oviedo.

El banco ha colaborado también con las candidaturas de Madrid Olímpico 2012 y Expo Zaragoza 2008 y en la exposición «Catalunya, País de Trobada», dentro del Fòrum de Barcelona 2004.

El total de fondos destinados a estas actuaciones, así como las dotaciones a destinadas a las dos fundaciones del grupo, asciende a 3.010.000 euros, respecto a los 2.340.000 euros del año 2003.



La actividad de las Fundaciones de Banco Sabadell

Banco Sabadell dota de forma permanente la Fundación Banco Sabadell y la Fundación Banco Herrero, cuyas actividades se centran en el mundo de la investigación y la docencia en sentido amplio, la promoción empresarial y las diversas manifestaciones de bellas artes y culturales en general, abarcando gran diversidad de ámbitos y disciplinas que conforman lo que hoy conocemos como sociedad civil.

El banco, a través de sus fundaciones, procura en todo momento colaborar o copatrocinar actividades que sean lideradas por organizaciones de reconocido prestigio en sus respectivos ámbitos, cumpliendo así con la voluntad de contribuir de forma eficaz y profesional a algunas de las actividades e iniciativas que alienta la sociedad civil de las ciudades y regiones donde el banco desarrolla principalmente su actividad comercial.

Así, las actuaciones de la Fundación Banco Sabadell y la Fundación Banco Herrero se centran en los siguientes ámbitos:

- Cultura y bellas artes
- Formación e investigación
- Patrimonio cultural y ocio

Durante el año 2004, la Fundación Banco Sabadell y la Fundación Banco Herrero han destinado un total de 1.050.000 y 200.000 euros, respectivamente, a la totalidad de acciones llevadas a cabo dentro de los mencionados ámbitos de actuación, entre las que cabe destacar:

Cultura y bellas artes

Associació d'Amics de l'Òpera de Sabadell	Patrocinio del programa anual
Fundació del Gran Teatre del Liceu	Miembro del Consejo de mecenazgo
Fundació Orfeó Català-Palau de la Música	Miembro del Patronato
Orquestra Simfònica del Vallès	Patrocinio del programa anual
Teatre del Sol, Sabadell	Patrocinio de la temporada y beca artes escénicas
Festival Castell de Perelada	Patrocinio de la temporada
Acadèmia de Belles Arts, Sabadell	Exposición anual «Romà Vallès»
Fundació Durancamps-Casas	Patrocinio casa-taller Durancamps
Sala Parés-Premio Pintura Joven	Patrocinio 46 premio pintura joven
Art Barcelona-Associació de Galeries	Feria Internacional VideoArt Loop 04
Museu d'Art Contemporani de Barcelona	Aportación a la Fundación
Concurs Internacional de Música Maria Canals	Patrocinio del concurso

Formación e investigación

Fundación ESADE	Aportación económica para 7 becas
Fundación Parc Taulí, Sabadell	Beca anual de investigación médica
Fundació Mútua de Terrassa	Beca bianual de investigación médica
Real Acadèmia de Belles Arts Sant Jordi	Patrocinio III Congreso Reales
Acadèmias de España	Academias de España
Associació Sabadell Universitat	Patrocinio de su programa anual
Fundació Arqueològica Clos	Patrocinio de su programa anual
Universitat Autònoma de Barcelona	Patrocinio de varias actividades
Centro Universitario Villanueva, Madrid	Beca Master Project Management

Patrimonio cultural y ocio

Ayuntamiento de Sabadell	Aportación a la Fiesta Mayor
Museu Diocesà de Barcelona	Exposición «Christus Splendor»
Fundació Sant Romà, Lloret de Mar	Programa de restauración de cúpulas



La Fundación Banco Sabadell, junto con la Sala Parés, ha convocado, como cada año, una nueva edición de los Premios de Pintura Joven, cuyo acto de entrega ha tenido lugar en Barcelona en otoño.

Por su parte, la Fundación Banco Herrero ha concedido el Premio Banco Herrero para jóvenes economistas, este año en su tercera edición, con la que ya ha logrado un amplio eco tanto en el mundo docente como en los medios de comunicación.

Anexos

Índice de los indicadores del GRI

Visión y estrategia, perfil y estructura de Gobierno y Sistemas de Gestión

		Páginas
1.	VISIÓN, ESTRATEGIA Y POLÍTICA DE RSC	
1.1	Exposición de la visión, de los valores corporativos y la estrategia de la organización con respecto a su contribución a la responsabilidad social corporativa desde el desarrollo sostenible	78 a 82
1.2	Carta del Presidente que describe los elementos principales de la memoria de sostenibilidad	72 a 74
2.	PERFIL	
Perfil de la organización		
2.1	Nombre de la empresa informante	84
2.2	Principales productos y/o servicios de la empresa, incluyendo marcas	89 a 104
2.3	Estructura operativa de la organización	85 a 86
2.4	Descripción de los principales departamentos, compañías operadoras, filiales y empresas conjuntas	85 a 86, 89 a 104
2.5	Países en los que opera la organización	88 a 89
2.6	Naturaleza de la propiedad; forma jurídica	84
2.7	Naturaleza de los mercados a los que se sirve	89 a 104
2.8	Magnitud de la organización informante	87
2.9	Lista de partes interesadas, características principales de cada una, y relación con la organización informante	111, 119 a 147
Alcance de la memoria		
2.10	Persona/s de contacto para temas relacionados con la memoria, con sus respectivas direcciones web y de correo electrónico	77 a 78
2.11	Período cubierto por la memoria (por ejemplo, año fiscal/civil) para la información proporcionada	74 a 75
2.12	Fecha de la memoria previa más reciente (si existe)	75
2.13	Cobertura de la memoria	74 a 75
2.14	Cambios significativos en el tamaño, la estructura, la propiedad o los productos/servicios que hayan tenido lugar desde la publicación de la memoria anterior	72 a 74
2.15	Bases para elaborar memorias de empresas conjuntas, filiales compartidas, instalaciones arrendadas, operaciones de servicios externos, y otras situaciones que puedan afectar considerablemente la posibilidad de comparación entre períodos y/o entre entidades informantes	74 a 75
2.16	Descripción de la naturaleza y efecto de cualquier reformulación de información ya presentada en memorias anteriores, y los motivos de tal reformulación	74 a 75
Perfil de la memoria		
2.17	Decisiones de no aplicar los principios o protocolos del GRI en la elaboración de la memoria	157 a 167
2.18	Criterios y/o definiciones utilizados en la contabilidad de los costos y beneficios económicos, ambientales y sociales	148
2.19	Cambios significativos con respecto a años anteriores en los métodos de cálculo aplicados a la información clave, ya sea económica, ambiental o social	74, 154 a 156
2.20	Políticas y medidas internas para garantizar la precisión, la exhaustividad y la veracidad de la información presentada en la memoria de sostenibilidad	74 a 75
2.21	Políticas y medidas actuales orientadas a proporcionar mecanismos independientes para la verificación de la memoria en su conjunto	N.d.
2.22	Medios a través de los cuales los usuarios pueden encontrar información adicional o memorias sobre los aspectos económicos, ambientales y sociales de las actividades de la organización	77 a 78

N.a.: No aplicable.

N.d.: No disponible.

3. ESTRUCTURA DE GOBIERNO Y SISTEMAS DE GESTIÓN

Estructura y gobierno		
3.1 Estructura de gobierno de la organización, con los principales comités dependientes de la junta directiva responsables del diseño de las estrategias y de la supervisión de la organización incluidos	112 Informe de Gobierno Corporativo	
3.2 Porcentaje de la junta directiva formado por consejeros independientes sin cargo ejecutivo	83 Informe de Gobierno Corporativo	
3.3 Proceso para determinar la necesidad de los miembros del grupo de expertos de guiar las estrategias de la organización en temas como las oportunidades y los riesgos ambientales y sociales	148	
3.4 Procesos directivos para supervisar la identificación y la gestión de las oportunidades y los riesgos económicos, ambientales y sociales de la organización	148	
3.5 Relación entre la remuneración directiva y la consecución de los objetivos financieros y no financieros de la organización (por ejemplo, la actuación ambiental o las prácticas laborales)	124 a 125	
3.6 Estructura de la organización y miembros fundamentales responsables de la supervisión, puesta en práctica y auditoría de políticas económicas, ambientales y sociales	N.d.	
3.7 Declaraciones de la misión y valores, principios o códigos de conducta internos y políticas referentes al desempeño económico, ambiental y social, así como su nivel de implementación	78 a 82, 112 a 114	
3.8 Mecanismos que permiten a los accionistas comunicar sus recomendaciones a la junta directiva	78, 120 a 122	
Compromiso con las partes interesadas		
3.9 Bases para la identificación y la selección de las principales partes interesadas	111, 119 a 147	
3.10 Métodos de consulta a las partes interesadas expresados en términos de frecuencia de las consultas según el tipo y el grupo de partes interesadas	135 a 146	
3.11 Tipo de información generada por las consultas de las partes interesadas	130, 143, 147	
3.12 Empleo de la información obtenida como resultado de los compromisos con las partes interesadas	119	
Políticas globales y sistemas de gestión		
3.13 Explicación sobre si el principio o enfoque de precaución es tenido en cuenta por la organización y de qué modo	112 a 118	
3.14 Compromisos, series de principios u otras iniciativas voluntarias de tipo económico, ambiental o social desarrolladas fuera de la organización que ésta suscribe o apoya	98 a 99, 154 a 156	
3.15 Pertenencia a asociaciones empresariales e industriales y/o organizaciones asesoras nacionales e internacionales	92 a 104	
3.16 Políticas y/o sistemas para la gestión de los impactos ocasionados por los procesos anteriores y posteriores a los de la organización	92 a 104 148 a 153	
3.17 Enfoque de la organización acerca de la gestión de los impactos económicos ambientales y sociales indirectos producidos como resultado de sus actividades	148 a 152	
3.18 Principales decisiones tomadas durante el período de elaboración de la memoria en relación con la ubicación o la modificación de las operaciones	72 a 94	
3.19 Programas y procedimientos relativos al desempeño económico, ambiental y social	En todo el Informe anual	
3.20 Estado de la certificación de sistemas de gestión económica, ambiental y social	132 a 134	

N.a.: No aplicable.

N.d.: No disponible.

Indicadores de desempeño

Código GRI	Páginas	Código GRI	Páginas
INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO			
IMPACTOS ECONÓMICOS DIRECTOS			
Clientes			
EC1 Ventas netas	87		
EC2 Desglose geográfico de los mercados	88 a 89		
Proveedores			
EC3 Costos de todas las materias primas y mercancías adquiridas y de todos los servicios contratados	N.d.	EC11 Desglose de los proveedores por organizaciones y países	N.d.
EC4 Porcentaje de contratos pagados en conformidad con los términos acordados, con exclusión de las sanciones estipuladas	147		
Empleados			
EC5 Gastos salariales totales (sueldos, pensiones y otras prestaciones e indemnizaciones por despido) desglosados por países o regiones	N.d.		
Proveedores de capital			
EC6 Distribución entre los proveedores de capital, desglosada por interés sobre deudas y préstamos, y dividendos sobre acciones de todo tipo, con especificación de cualquier retraso de los dividendos preferentes	Informe anual 2004		
EC7 Aumento/diminución de las ganancias retenidas a final del período	Informe anual 2004		
Sector público			
EC8 Suma total de todo tipo de impuestos pagados, desglosados por países	Informe anual 2004	EC12 Gasto total en desarrollo de infraestructura empresarial externa	N.d.
Informe anual 2004			
EC9 Subsidios recibidos, desglosados por países o regiones	N.a.		
EC10 Donaciones a comunidad, sociedad civil u otros grupos, en metálico y en especie desglosadas por tipos de grupos	154 a 156		
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS			
INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL			
MATERIAS PRIMAS			
EN1 Consumo total de materias primas aparte del agua, por tipos	149 a 152		
EN2 Porcentaje de materias primas utilizados que son residuos (procesados o no)	149 a 152		

N.a.: No aplicable.

N.d.: No disponible.

Código GRI	Páginas	Código GRI	Páginas
ENERGÍA			
EN3 Consumo directo de energía, desglosado por fuentes primarias	150 a 151	EN17 Iniciativas para emplear fuentes de energía renovables y para incrementar el rendimiento energético	94 a 96
EN4 Consumo indirecto de energía	N.d.	EN18 Huella del consumo de energía	N.a.
		EN19 Otros usos indirectos (previos /posteriores) de la energía y sus implicaciones	N.a.
AGUA			
EN5 Consumo total de agua	150	EN20 Fuentes de agua y ecosistemas/hábitats afectados de manera significativa por el consumo del agua	N.a.
		EN21 Extracción anual de aguas subterráneas y superficiales como porcentaje de la cantidad anual renovable de agua, disponible en las fuentes	N.a.
		EN22 Cómputo total de reciclaje y reutilización de agua	150
BIODIVERSIDAD			
EN6 Ubicación y extensión de suelo en propiedad, arrendado o administrado en los hábitat ricos en biodiversidad	N.a.	EN23 Extensión total de suelo en propiedad, arrendado o administrado, dedicado a actividades de producción o a la extracción	N.a.
EN7 Análisis de los principales impactos en la biodiversidad derivados de las actividades y/o productos y servicios en los entornos terrestre, marino y de agua dulce	N.a.	EN24 Porcentaje de superficie impermeable en relación con el suelo adquirido o arrendado	N.a.
		EN25 Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas y sensibles	N.a.
		EN26 Cambios ocasionados en los hábitats naturales como consecuencia de las actividades y operaciones, y porcentaje de hábitat protegido o restaurado	N.a.
		EN27 Objetivos, programas y objetivos para proteger y restaurar ecosistemas y especies autóctonas en las zonas degradadas	N.a.
		EN28 Número de especies incluidas en la Lista Roja de la UICN cuyos hábitat se encuentran en las zonas afectadas por las operaciones	N.a.
		EN29 Unidades empresariales que están operando o tienen previsto operar dentro o en los alrededores de áreas protegidas o sensibles	N.a.
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS			
EN8 Emisiones de gases efecto invernadero	N.d.	EN30 Otras emisiones indirectas relevantes de gases efecto invernadero	N.a.
EN9 Utilización y emisiones de sustancias reductoras del ozono	N.a.	EN31 Cualquier producción, transporte, importación o exportación de aquellos residuos considerados como «peligrosos» de acuerdo con lo estipulado en los Anexos I, II, III y VIII del Convenio de Basilea	N.a.

N.a.: No aplicable.

N.d.: No disponible.

Código GRI	Páginas	Código GRI	Páginas
EN10 NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas de importancia desglosadas por tipo	N.a.	EN32 Fuentes de agua y ecosistemas/hábitats afectados de manera significativa por los vertidos de agua y residuos líquidos	150
EN11 Cantidad total de residuos, desglosados por tipos y destinos	149 a 152		
EN12 Vertidos al agua de importancia, por tipo	N.d.		
EN13 Vertidos de sustancias químicas, aceites y combustibles de importancia, expresados en cifras y volumen totales	151		

PROVEEDORES

EN33 Actuación de los proveedores con relación a los aspectos ambientales de los programas y procedimientos elaborados en respuesta al apartado Estructura de gobierno y sistemas de gestión (Apartado 3.16)

N.d.

PRODUCTOS Y SERVICIOS

EN14 Impactos ambientales significativos de los principales productos y servicios	95 a 98
EN15 Porcentaje del peso de los productos vendidos susceptible de ser recuperado al final de la vida útil de éstos y porcentaje recuperado en la realidad	N.a.

CUMPLIMIENTO

EN16 Episodios y multas asociados al incumplimiento de los convenios/tratados/declaraciones de aplicación internacional, así como de las normativas locales, regionales, subnacionales y nacionales asociadas a los temas ambientales	N.a.
---	------

TRANSPORTE

EN34 Impactos ambientales significativos vinculados al transporte con fines logísticos

N.a.

GENERAL

EN35 Gastos totales en materia de medio ambiente, por tipo

149 a 152

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL

PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DECENTE

Empleo

LA1 Desglose del colectivo de trabajadores, si es posible, por regiones/países, situación (empleados /no empleados), tipo de contratación (jornada completa /media jornada) y modalidad de contrato	119, 122, 130	LA12 Prestaciones sociales a los empleados no exigidas por ley	N.d.
LA2 Creación de empleo neta y promedio de facturación desglosados por regiones/países	122 a 124		

N.a.: No aplicable.

N.d.: No disponible.

Código GRI	Páginas	Código GRI	Páginas
Relaciones empresa/trabajadores			
LA3 Porcentaje de empleados representados por organizaciones sindicales independientes u otros representantes responsables, desglosado geográficamente, o porcentaje de empleados incluidos en los convenios colectivos, desglosado por regiones/países	129	LA13 Disposiciones sobre la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o la gestión, incluido el gobierno corporativo	N.d.
LA4 Política y procedimientos de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones informantes	119, 122 a 123		
Salud y seguridad			
LA5 Métodos de registro y notificación de los accidentes en el trabajo y las enfermedades profesionales en referencia al repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT	127 a 128	LA14 Datos evidentes que certifiquen el cumplimiento de las recomendaciones de la OIT en sus directrices relativas a los sistemas de gestión de la salud en el trabajo	N.d.
LA6 Descripción de las comisiones conjuntas sobre salud y seguridad compuestas por la dirección y los representantes de los trabajadores y proporción de la plantilla al amparo de dichas comisiones	N.d.	LA15 Descripción de los acuerdos formales con sindicatos u otros representantes laborales responsables sobre seguridad y salud en el trabajo, y proporción del colectivo de trabajadores amparados por ellos	N.d.
LA7 Tasas de absentismo, accidentes y daños laborales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo (incluidos los trabajadores subcontratados)	127 a 128		
LA8 Descripción de políticas o programas (en el lugar de trabajo y otros ámbitos) sobre el VIH/SIDA	N.d.		
Formación y educación			
LA9 Promedio de horas de formación por año y empleado, según la categoría de empleado	83, 125 a 127	LA16 Descripción de los procedimientos que fomentan la contratación continua de empleados y gestionan los programas de jubilación	N.a.
		LA17 Políticas específicas enfocadas a la gestión de los conocimientos prácticos o la formación continuada	123, 125 a 127

N.a.: No aplicable.

N.d.: No disponible.

Código GRI	Páginas	Código GRI	Páginas
Diversidad y oportunidad			
LA10 Descripción de políticas y programas de igualdad de oportunidades y de los sistemas de revisión para asegurar el cumplimiento y los resultados de las revisiones	119, 122 a 123		
LA11 Composición de los departamentos superiores de gestión y gobierno corporativo (incluida la junta directiva), atendiendo a la proporción entre sexos y otros indicadores de diversidad, si se consideran culturalmente apropiados	112 a 114 Informe Gobierno Corporativo		
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: DERECHOS HUMANOS			
Estrategia y gestión			
HR1 Relación pormenorizada de políticas, directrices, estructura corporativa y procedimientos en torno a los derechos humanos vinculados a las operaciones, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados	81 a 82, 115 a 116, 119	HR8 Formación de los empleados en cuanto a las prácticas relativas a los derechos humanos, importantes para el desarrollo de las operaciones.	N.a.
HR2 Muestras de que se tienen en consideración los impactos en los derechos humanos a la hora de tomar decisiones sobre los procedimientos, inversiones o elección de proveedores/contratistas	115 a 118, 119	Incluir tipo de formación, numero de empleados formados y duración media del periodo de formación	
HR3 Relación pormenorizada de las políticas y procedimientos necesarios para valorar la actuación sobre los derechos humanos con respecto a la cadena de suministro y los contratistas, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados	N.a.		
No discriminación			
HR4 Relación pormenorizada de las políticas y procedimientos/programas globales dedicados a evitar todo tipo de discriminación en las operaciones, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados	112 a 115, 131		
Libertad de asociación y negociación colectiva			
HR5 Análisis de la política de libertad de asociación y su grado de aplicación (aparte de las leyes locales), así como de los procedimientos/programas relacionados con este tema	129		

N.a.: No aplicable.

N.d.: No disponible.

Código GRI	Páginas	Código GRI	Páginas
Trabajo infantil			
HR6 Exposición de la política de rechazo del trabajo infantil tal y como se define en el Convenio 138 de la OIT, grado de información y aplicación, y relación de los procedimientos/programas relacionados a este tema, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados	N.d.		
Trabajo forzoso y obligatorio			
HR7 Exposición de la política de rechazo del trabajo forzoso y obligatorio, grado de información y aplicación y relación de los procedimientos/programas relacionados con este tema, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados	119, 146 a 147		
Medidas disciplinarias		HR9 Descripción de prácticas de apelación relacionadas (no exclusivamente) a los derechos humanos	N.d.
		HR10 Análisis de las políticas de no-represión y de los sistemas confidenciales de queja (incluyendo pero limitándose a su impacto en los derechos humanos)	N.d.
Medidas de seguridad		HR11 Formación del personal de seguridad en derechos humanos	N.a.
Derechos de los indígenas		HR12 Descripción de políticas, directrices y procedimientos diseñados para abordar las necesidades de los pueblos indígenas	N.a.
		HR13 Descripción de mecanismos de reclamación para la comunidad gestionados conjuntamente por la organización y las autoridades	N.a.
		HR14 Porcentaje de los ingresos resultantes de las operaciones que se redistribuye a las comunidades locales	N.a.

N.a.: No aplicable.

N.d.: No disponible.

Código GRI	Páginas	Código GRI	Páginas
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL:			
SOCIEDAD			
Comunidad			
SO1 Descripción de las políticas de gestión de los impactos causados a las comunidades de las regiones afectadas por las actividades y de los procedimientos/programas relacionados con este tema, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados	N.a.	SO4 Distinciones recibidas en relación con la actuación social, ambiental y ética	110
Corrupción			
SO2 Descripción de política, sistemas de gestión/procedimientos y mecanismos de cumplimiento en torno a la corrupción y al soborno, dirigidos tanto a las organizaciones como a los empleados	72 a 74 81 a 82		
Contribuciones políticas			
SO3 Descripción de política y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento dedicados a las contribuciones y los instrumentos de presión política	N.a.	SO5 Cantidad de dinero donado a instituciones y partidos políticos cuya función principal es la de financiar a los partidos o a sus candidatos	N.a.
Competencia y precios			
		SO6 Resoluciones relativas a causas judiciales sobre las normativas antimonopolio	N.a.
		SO7 Descripción de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento enfocados a prevenir las conductas contrarias a la libre competencia	N.a.
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL:			
RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO			
Salud y seguridad del cliente			
PR1 Descripción de política sobre la salud y seguridad del cliente durante la utilización de productos y servicios, grado de información y aplicación, y relación de procedimientos/programas relacionados con este tema, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados	N.a.	PR4 Número y tipo de incumplimientos de las normativas referentes a la salud y seguridad del cliente, así como sanciones y multas impuestas a estas infracciones	N.a.

N.a.: No aplicable.

N.d.: No disponible.

Código GRI	Páginas	Código GRI	Páginas
PR5 Número de demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de la salubridad y seguridad de los productos y servicios	N.a.	PR6 Etiquetado de productos y cumplimiento de códigos no obligatorios, o distinciones relacionadas con la responsabilidad social y/o ambiental recibidas por la organización informante	N.a.
Productos y servicios			
PR2 Descripción de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento referentes al etiquetado y a la información sobre los productos	N.d.	PR7 Número y tipo de incumplimientos de las normativas sobre información y etiquetado de productos, así como las sanciones y multas impuestas como consecuencia de estas infracciones	N.a.
		PR8 Análisis de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de los mecanismos de cumplimiento relativos a la satisfacción del cliente, así como los resultados de los estudios que evalúen esa satisfacción	135 a 139
Publicidad			
PR9 Descripción de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento de las normativas legales y códigos no obligatorios referentes a la publicidad	N.d.	PR10 Número y tipos de infracciones cometidas en el marco de las normativas sobre el <i>marketing</i> y la publicidad	N.2.
PR3 Descripción de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento concernientes a la intimidad del cliente	145 a 146	PR11 Número de demandas probadas con respecto a las violaciones de la intimidad del cliente	N.a.
Respeto a la intimidad			

N.a.: No aplicable.

N.d.: No disponible.

Suplemento GRI del Sector Financiero

CSR GESTIÓN DE LA RSC		Páginas
CSR 1	Política de RSC	81 a 82
CSR 2	Organización de la RSC	81
CSR 3	Auditorías de RSC	N.d.
CSR 4	Gestión de asuntos sensibles (corrupción, aportaciones a partidos políticos, lavado de dinero, financiación de terrorismo, etc.)	114
CSR 5	Incumplimiento (normativas, reglamentos, estándar, leyes, etc.)	N.a.
CSR 6	Diálogo con stakeholders (incluye premios de matiz social)	119 a 147
INT DESEMPEÑO SOCIAL INTERNO		
INT 1	Política de RSC en el seno de la de RRHH (igualdad, libertad de asociación, formación, despidos, salud laboral, etc.)	122 a 130
INT 2	Rotación de empleados y creación de empleo	123 a 124
INT 3	Satisfacción de empleados	130
INT 4	Remuneración de Alta Dirección y Consejo de Administración. Informe de Gobierno Corporativo	112 Informe Gobierno Corporativo
INT 5	Remuneración variable (Bonus) vinculada a la sostenibilidad	N.d.
INT 6	Ratio salarial hombres/mujeres	N.d.
INT 7	Perfil de empleados (género, discapacidad, etc.)	129 a 130
SOC DESEMPEÑO HACIA LA SOCIEDAD		
SOC 1	Contribuciones filantrópicas, caridad y mecenazgo (dinero aportado, tiempo, en especie y costes de gestión)	153 a 156
SOC 2	Valor económico añadido (EVA)	N.d.
SUP PROVEEDORES		
SUP 1	Seguimiento de los principales proveedores (seguimiento de sus condiciones laborales y sociales)	146 a 147
SUP 2	Satisfacción de proveedores (pronto pago, precios, trato, etc.)	146 a 147
RB BANCA MINORISTA		
RB 1	Aspectos sociales de la política de Banca Minorista (productos, exclusión social, etc.)	96 a 99
RB 2	Perfil de la política de financiación (sectores pymes, etc.)	96 a 99 Memoria anual 2004
RB 3	Criterios sociales o de sostenibilidad en la política de financiación (productos con matices sociales, etc.)	96 a 99
IB BANCA DE INVERSIÓN		
IB 1	Aspectos sociales y medioambientales de la política de Banca de Inversiones	102
IB 2	Perfil global de los clientes de Banca de Inversión	102
IB 3	Transacciones con alto contenido sociomedioambiental	102
AM GESTIÓN DE ACTIVOS		
AM 1	Aspectos sociales de la política de Gestión de Activos	102
AM 2	Activos bajo gestión con matices de sostenibilidad	N.d.
AM 3	Fomento de la inversión socialmente responsable (ISR)	102
INS SEGUROS		
INS 1	Aspectos sociales de la política de gestión de seguros (<i>marketing</i> responsable, claridad en comisiones, mejor consejo, etc.)	101
INS 2	Perfil de los clientes	101
INS 3	Reclamaciones de clientes	140 a 145
INS 4	Seguros con matices de sostenibilidad (áreas deprimidas, discapacitados, etc.)	N.d.

N.a.: No aplicable.

N.d.: No disponible.