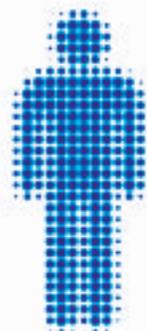
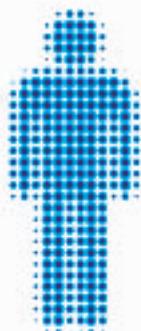
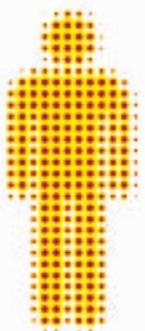
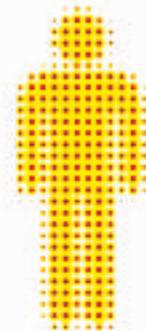


**Informe de  
Responsabilidad  
Social  
Corporativa**



## Carta del presidente

(GRI: 1.2)

El año 2005 ha significado para Banco Sabadell la consolidación de los hitos alcanzados con la integración de Banco Atlántico en el pasado ejercicio del 2004, así como la consecución de los objetivos definidos para este año en el plan director vigente. Estos logros nos afianzan como cuarto grupo bancario español y nos permiten seguir profundizando en nuestro modelo organizativo y en los nuevos retos tecnológicos planteados, todo ello gracias al hecho de disponer de un equipo humano con un nivel profesional de primer orden.

Para poder completar toda la información relativa al 2005, presentamos de nuevo el Informe anual de Responsabilidad Social Corporativa del grupo. A través de él, queremos informar, en ejercicio de la transparencia, de todo lo que entendemos que es representativo desde un punto de vista de nuestra relación y compromiso con los grupos de interés de Banco Sabadell. Éstos, tal y como recogen nuestros códigos de conducta, son los accionistas, los clientes, los empleados y los proveedores, así como el entorno social y ambiental. Para cumplir con esta finalidad, el Informe ha sido elaborado de conformidad con la guía 2002 de Global Reporting Initiative y constituye una presentación equilibrada y razonable del desempeño económico, ambiental y social de nuestra organización.

La visión conjunta de la actividad de una organización y el hecho de que seamos un banco con carácter emprendedor hacen que nos planteemos cuál es nuestra aportación a la sociedad, tanto en el corto como en el largo plazo. Este planteamiento se puede enfocar tanto desde el punto de vista de cuál es nuestro impacto económico y nuestra aportación en el desarrollo social y ambiental como desde los aspectos que también cuidamos en la relación con nuestros grupos de interés y que, de manera coherente, atañen a todas estas cuestiones.

La estructura de gobierno corporativo refleja nuestro total compromiso con la ética y la transparencia y, por ser un elemento de primer orden en la caracterización de la responsabilidad social de Banco Sabadell, se publica, junto con el presente Informe, el Informe anual de Gobierno Corporativo.

En relación con accionistas e inversores, además de la evidente relevancia del cumplimiento pleno de los objetivos marcados para el 2005, de la superación del 40% de los establecidos a tres años en el marco del plan director actual, "Valor y Crecimiento 2007", así como de la importancia de la reciente consolidación de la fusión con Banco Atlántico, destacamos el trabajo realizado en orden a mejorar el rigor de la información periódica y relevante que a través de diferentes canales ponemos a su disposición.

Los clientes, para los que nuestro lema es «calidad de servicio y satisfacción», representan un compromiso constante con el análisis de su situación y necesidades, para así poder ofre-

cer los servicios financieros que mejor contribuyan a sus objetivos personales y empresariales. En el 2005 hemos logrado la certificación de calidad ISO 9001 en todo el Banco en el ámbito nacional, así como la primera posición en el índice global de calidad objetiva de las redes bancarias del Estado según un estudio externo. Además, hemos continuado ampliando nuestros servicios orientados a la internacionalización de las empresas, aspecto muy vinculado a su competitividad y, en consecuencia, a la de todo nuestro entorno.

Evidentemente, las personas, nuestros empleados, son quienes, con sus capacidades y motivaciones, permiten generar relaciones estables y de valor mutuo con los clientes. En ese sentido, los programas de desarrollo profesional constituyen un punto clave que también estamos desarrollando a través del plan director y que esperamos que contribuya a su vez a reforzar la identificación y satisfacción con el Banco. Este año se ha firmado con los sindicatos el acuerdo de conciliación de la vida familiar y laboral, conscientes de la relevancia que tiene todo nuestro equipo humano en el ejercicio de nuestra responsabilidad social.

En cuanto a nuestra relación con los diferentes proveedores de productos y servicios, trabajamos sobre la base del beneficio mutuo y con el punto de mira enfocado en la mejora de las responsabilidades laborales y ambientales en los diferentes eslabones de la cadena de suministro, en especial, cuando trascienden nuestras fronteras. Esta última cuestión está muy vinculada a nuestra adhesión en el mes de enero a los diez principios del Pacto Mundial sobre derechos humanos y laborales, responsabilidad medioambiental y prevención de la corrupción. Durante el ejercicio del 2005 se ha implantado un nuevo modelo de gestión global de compras, regido por los principios de transparencia, ecuanimidad, eficiencia y colaboración con el proveedor respetando su legítimo beneficio. El modelo incorpora un proceso de evaluación que tiene en cuenta la responsabilidad social, a su vez, del propio proveedor.

Nuestra contribución a la sociedad en aspectos como la cultura, la investigación, la formación, la integración y la cooperación social, a través de la aportación económica directa de nuestras fundaciones y de la colaboración con entidades que gozan de una gran reputación social, son una constante línea de acción. Como también lo es, desde un punto de vista social, la revisión de nuestra operativa en cuanto a su impacto ambiental, con objeto de poder implantar cuantas mejoras sean posibles orientadas a contribuir en mayor medida a preservar los ecosistemas, apoyándonos en los avances tecnológicos. En este sentido, en el 2005 se ha realizado un análisis externo de gestión ambiental, como punto de revisión y mejora. Paralelamente a este análisis, conscientes de nuestro específico impacto medioambiental, como entidad financiera se han iniciado procesos concretos tendentes a su minimización.

Los aspectos relativos a la responsabilidad social de Banco Sabadell, que a continuación exponemos en detalle, han sido y seguirán siendo una parte elemental de nuestra cultura de empresa y forman parte de la estrategia global con la que el grupo aborda los retos más destacables del sector financiero, como agente relevante del desarrollo eco-

nómico sostenido y sostenible en un mercado global. Esta responsabilidad social ha evolucionado pareja a la propia entidad. Desde nuestros inicios, pasando por la publicación, hace ya algunos años, del Código de conducta y del Código de buen servicio, hasta las modificaciones más recientes referentes al gobierno corporativo, Banco Sabadell ha interiorizado la responsabilidad social como una parte más de su modelo de gestión, integrándola transversalmente en sus decisiones y procesos.

Y la evolución continúa. Somos conscientes de que nuestro quehacer impacta en la sociedad y es nuestra intención conocer con profundidad ese impacto, valorarlo y gestionarlo adecuadamente, siendo receptivos a las variaciones que puedan producirse a lo largo del tiempo. Este procedimiento nos permite ejercitar la innovación y el aprendizaje, elementos que también forman parte de la esencia de Banco Sabadell. Innovamos y aprendemos permanentemente como medio para alcanzar y mantener una excelencia empresarial en la que no puede faltar la gestión socialmente responsable.

### **José Olu Creus**

Presidente

### **Alcance del Informe anual de RSC**

(GRI: 2.1, 2.11, 2.12, 2.13, 2.17, 2.19)

### **Presentación**

Con esta edición del Informe anual de Responsabilidad Social Corporativa 2005 se presenta la tercera memoria de responsabilidad social corporativa que confecciona Banco Sabadell. Mediante ella se pretende facilitar, a todos sus grupos de interés o partes interesadas, la información más destacada sobre las actividades y actuaciones llevadas a cabo en referencia a las dimensiones, económica, ambiental y social de todo el grupo, incluyendo también los diferentes países en los que está presente, junto a las empresas filiales y/o participadas.

Con la elaboración de este informe se ha perseguido, además de facilitar la visión más completa posible de las distintas actividades realizadas, cumplir también con las premisas de transparencia, globalidad, auditabilidad, exhaustividad, relevancia, contexto de sostenibilidad, precisión, neutralidad, comparabilidad, claridad y periodicidad, todas ellas princi-

pios de elaboración de informes de RSC según Global Reporting Initiative (GRI).

La información contenida en este informe corresponde al período comprendido entre el 1 de enero de 2005 y el 31 de diciembre de 2005 y ha sido confeccionada siguiendo los criterios y las recomendaciones de la Guía de Global Reporting Initiative (GRI) para la elaboración de memorias de sostenibilidad, con inclusión del índice de contenidos GRI.

El informe contiene datos –cuando se dispone de ellos– sobre la evolución en todas las áreas en las que Banco Sabadell está presente. En aquellos casos en que sean suficientemente significativos, constan los objetivos establecidos para los años próximos.

### Variaciones respecto al Informe del año anterior

El Informe de 2005 pretende ser mejor en transparencia y más rico en todos sus apartados que en años anteriores.

El Informe está estructurado de una forma clara y concreta, y se han trabajado y mejorado todos los aspectos sobre indicadores tanto cuantitativos como cualitativos. En el índice GRI se ha mejorado la referencia de dónde se encuentra la información, haciéndose constar el volumen del informe relacionado, el nombre del informe concreto y el capítulo y número de página o páginas donde puede consultarse. A lo largo del informe de RSC, al lado de algunos títulos o textos, se hace constar la referencia a la sección correspondiente al índice de contenidos GRI, así como la identificación del indicador GRI asociado o el suplemento correspondiente.



### Indicadores de gestión de Banco Sabadell

(GRI: 2.20)

Al finalizar el informe correspondiente al año 2004 se efectuó un análisis de los indicadores que se habían reportado para ver en qué casos era necesario profundizar en los mismos, con la finalidad de mejorar así el modelo de gestión del grupo.

Teniendo en cuenta que Banco Sabadell ya disponía de indicadores de calidad y de gestión, se ha dado un paso más para llegar a obtener un modelo de gestión apoyado en datos mucho más ajustados a las necesidades de la empresa. A esto se ha añadido que este año 2005 se ha iniciado la puesta en marcha de la realización de evaluaciones según el Modelo Europeo de Excelencia de la EFQM (European Foundation for Total Quality Management), que también requiere la utilización de indicadores relacionados con los grupos de interés, clientes, empleados, sociedad y accionistas, desde un plano operativo y estratégico. Por todo ello, se ha realizado un trabajo conjunto con tres tipos de indicadores (desempeño económico, desempeño social y desempeño ambiental), con la pretensión de llegar a obtener un cuadro de mando unificado que permita medir periódicamente el liderazgo empresarial basándose en indicadores fiables y significativos e implantar las acciones de mejora correspondientes.

Así, a partir de los indicadores de calidad, los propuestos por GRI (Global Reporting Initiative) y los alineados con EFQM, se ha realizado un inventario de indicadores para asignarlos a continuación a las distintas unidades responsables de su obtención y explotación. De este modo, se ha diseñado una ficha para cada indicador en la que consta: el tipo de indicador (cuantitativo o cualitativo); la fórmula exacta de cálculo; las fuentes de información necesarias para realizarlo; la periodicidad en la que debe obtenerse, y cualquier observación significativa que se ha creído necesario destacar.

Todo ello ha permitido que en el Informe de RSC 2005 el número de indicadores que se reportan sea mucho mayor, ya que hemos pasado de 37 indicadores reportados en el 2004 a 60, lo que nos permitirá ser mucho más exhaustivos y transparentes.

### **Misión, visión y valores**

(GRI: 1.1, 2.9, 3.7, 3.9, 3.13; SS: CSR1)

#### **Misión de Banco Sabadell**

Ofrecer las mejores soluciones bancarias y financieras a los clientes.

#### **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 del grupo se articula alrededor de una cultura que determina su personalidad e influye de forma determinante en la orientación de las actividades, aportando la coherencia del esfuerzo colectivo hacia unos objetivos comunes.

De la reflexión sobre la identidad de la oferta de Banco Sabadell surgen un conjunto de valores que son la síntesis de esta cultura y el fruto de la historia como entidad, de la integración de personas e ideas y de las capacidades desarrolladas a lo largo del tiempo.

Estos valores, que diferencian a la entidad en el mercado, conforman el decálogo de valores corporativos y tienen relaciones directas e indirectas con las partes interesadas o grupos de interés:<sup>T1</sup>

- Clientes
- Empleados
- Accionistas e inversores
- Proveedores
- Entorno social y ambiental

#### Voluntad de servicio

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

La actitud profesional del Banco se basa en comprender los problemas y las necesidades de la clientela y poner a su disposición todas las capacidades individuales y colectivas en forma de soluciones rápidas, sencillas y eficaces.

#### Proximidad

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

El cliente debe percibir al Banco como un compañero de viaje, sensible a la diversidad, capaz de eliminar las barreras físicas, que incorpora las tecnologías disponibles que faciliten la comunicación y le acercan los centros de decisión.

#### Adaptabilidad

Banco Sabadell se amolda con agilidad a las necesidades de sus clientes a través de soluciones flexibles y eficaces.

Los cambios son afrontados con una actitud positiva al entenderlos como una oportunidad de mejora en la competitividad y como una necesidad de adecuación al entorno.

T1

	Clientes	Empleados	Accionistas e Inversores	Proveedores	Entorno social y ambiental
1 Voluntad de servicio	■				■
2 Proximidad	■				■
3 Adaptabilidad	■				■
4 Orientación comercial	■				■
5 Innovación	■	■	■	■	■
6 Profesionalidad	■	■	■	■	■
7 Ética y responsabilidad social	■	■	■	■	■
8 Austeridad		■	■		
9 Prudencia		■	■		■
10 Trabajo en equipo		■			

### 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 la actividad del grupo.

### Innovación

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

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

Ser capaces de 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.

La plantilla del Banco está formada por profesionales dignos de merecer la confianza y el respeto de los clientes, de los accionistas y, en general, de la sociedad de la que forma parte. El propósito del empleado es siempre hacer bien el trabajo y a la primera.

### Ética y responsabilidad social

La actuación profesional y personal de la entidad se basa en la equidad, la honestidad, la transparencia y la asunción de las consecuencias de los actos de su plantilla.

Se contribuye a la mejora de 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 las actuaciones e inversiones como de las de los clientes y proveedores.

### Austeridad

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

La entidad aplica con rigor el principio de austeridad en todas sus 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.

Banco Sabadell asume responsablemente los riesgos de su 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.

Se trabaja 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.

Se respeta la diversidad individual de los miembros del grupo, ya que dicha diversidad es, precisamente, la que enriquece el conjunto a través de la incorporación de distintas formas de ser y de hacer.

### Lo más sobresaliente

(GRI: 1.1, 3.3, 3.7, PR8)

## ViC 07, el plan director «Valor y Crecimiento 2005-2007»

ViC 07, «Valor y Crecimiento», es la denominación que recibe el nuevo plan director trienal corporativo, en referencia a los objetivos que persigue: valor y crecimiento. Tiene por misión conseguir que al cierre del año 2007 Banco Sabadell consolide su posición como entidad financiera destacada en el mercado nacional, líder en banca de empresas y referente de servicio en banca personal.

En el 2004 concluyó el plan de negocio «Crecimiento y Consolidación 2002-2004», que permitió alcanzar una nueva posición en el mercado, más competitiva y equilibrada en términos de negocio y geográficos, consolidando a Banco Sabadell como cuarto grupo bancario español.

En este nuevo plan estratégico 2005-2007, la eficiencia, la rentabilidad y el crecimiento orgánico, junto a la consolidación de la cultura de Banco Sabadell en el conjunto de la organización y de los diferentes ámbitos de negocio, son los factores clave.

### G1 ViC 07



## Las cinco palancas del ViC 07

El nuevo plan director trienal de Banco Sabadell se ha elaborado con mucho detalle y se ha estructurado en 5 palancas de actuación prioritaria, 12 programas de valor, 87 planes de negocio y 78 planes operativos.<sup>G1</sup>

Los objetivos generales de las cinco palancas de actuación prioritaria sobre las que actúan los doce programas de valor definidos son los siguientes:

- 1. Costes y eficiencia.** Reducir los costos recurrentes y unitarios, mejorando la eficiencia global y el valor añadido de los servicios corporativos.
- 2. Productividad.** Incrementar la productividad de las capacidades e instrumentos comerciales, operativos y tecnológicos, que apoyan la actividad del grupo.
- 3. Negocio.** Desarrollar segmentos y negocios orientados a mejorar la posición de mercado, incrementando de forma rentable su volumen de actividad y la base de clientes.
- 4. Gestión directiva.** Facilitar la toma de decisiones y la generación de valor ajustado a la gestión del riesgo.
- 5. Atención a los grupos de interés.** Generar valor adicional a través de la relación óptima y satisfacción de clientes, empleados y demás grupos de interés institucionales, sociales y económicos.

### Programas prioritarios

Los 12 programas prioritarios, agrupados en las 5 palancas de actuación indicadas, configuran la estructura básica del plan estratégico de Banco Sabadell para el período 2005 a 2007.<sup>T1</sup>

Es importante destacar el correspondiente a la palanca «5. Atención a los grupos de interés», dentro de la cual está situado el programa prioritario «P12. Generación de valor adicional mediante la óptima relación y satisfacción de clientes, empleados y otros grupos de interés». La descripción del programa y las iniciativas clave asociadas son:

- Lograr la máxima identificación de la plantilla con la cultura, los valores y los objetivos del Banco, mejorando a su vez la percepción externa para la captación y retención de talento.
- Programas de desarrollo de la plantilla (AVANZA) y programas de formación para la excelencia (EXCELENT).
- Desarrollo del programa de mejora integral de la calidad y prestación de servicio que maximice la satisfacción de los clientes (QUALIS-7).

#### T1 Programas prioritarios

Costes y eficiencia	Productividad del grupo	Desarrollo del negocio	Gestión directiva	Grupos de interés
<b>Análisis de valor añadido</b>  <b>FITA2- Reducción de gastos</b>  <b>Reducción de costes unitarios</b>	<b>Productividad comercial</b>  <b>Productividad tecnológica operativa</b>	<b>Prioridades comerciales</b>  <b>Tesorería activa de clientes</b>  <b>Implantación de la cultura del grupo</b>  <b>Capacidad de financiación</b>	<b>Information Management System</b>  <b>Sistema de gestión integral de riesgos</b>	<b>Satisfacción de clientes y empleados</b>

- Maximizar el beneficio mutuo en las relaciones con los distintos grupos de interés con los que interactúa el banco, mejorando a su vez la percepción de su imagen.

Las cinco iniciativas clave del programa P12. son:

1. Detectar y facilitar el desarrollo de las capacidades personales de los empleados con mayor entrega (AVANZA).
2. Desarrollar programas de formación y gestión del conocimiento orientados a la consecución de la excelencia profesional en el grupo (EXCELENT).
3. Qualis-7: mejora integral de la calidad y prestación de servicio que maximice la satisfacción de clientes.
4. Desarrollo e implantación de un modelo de gestión basado en el modelo EFQM de Excelencia.
5. Desarrollar las políticas y el modelo de gestión de responsabilidad social corporativa.

### **La adhesión de Banco Sabadell al Pacto Mundial de las Naciones Unidas**

(GRI: 3.14, HR1, HR4, HR6, HR7)

En el último Consejo de Administración del 2004 se aprobó la adhesión de Banco Sabadell al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, lo que se materializó efectivamente en enero del 2005.

Banco Sabadell se ha comprometido en su estrategia y sus operaciones con los diez principios de conducta y acción del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

**Principio 1:** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

**Principio 2:** Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

**Principio 3:** Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

**Principio 4:** Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

**Principio 5:** Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

**Principio 6:** Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

**Principio 7:** Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

**Principio 8:** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

**Principio 9:** Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

**Principio 10:** Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Banco Sabadell adjuntó en el 2005 su Informe anual de RSC en la web del Pacto Mundial como su primer informe de progreso. Se puede consultar en la siguiente dirección: [http://www.unglobalcompact.org/CommunicatingProgress/cop\\_search.html](http://www.unglobalcompact.org/CommunicatingProgress/cop_search.html).

## **Comunicación sobre RSC**

(GRI: 2.22)

### **Publicación en la web corporativa de las políticas y los elementos informativos de la RSC:**

Durante este año 2005 se ha publicado dentro del apartado sociedad de la web corporativa de Banco Sabadell toda la información, así como todos los documentos públicos referentes a responsabilidad social del Banco con la finalidad de poner al alcance de todos los grupos de interés los elementos que deben permitir ver cómo se trata este concepto dentro de Banco Sabadell.

Las informaciones y documentos publicados, que pueden ser descargados en formato pdf, son:

Bajo el concepto de responsabilidad social corporativa: la carta del presidente, la definición de RSC, nuestros valores, los códigos éticos y de conducta, los informes de RSC y de Gobierno Corporativo.

En el apartado de políticas y relación con los grupos de interés: accionistas e inversores, acción social (patrocinio y mecenazgo), clientes, ética y derechos humanos, medio ambiente, proveedores, recursos humanos, compromiso social (RSC).

Y en nuestros compromisos con el mundo: el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, con los diez principios.

### **Creación de la página de RSC en la intranet corporativa:**

Se ha creado una página dentro de la intranet corporativa en la que pueden verse y consultarse todos los temas referentes a responsabilidad social corporativa. Así mismo, se han incorporado unos enlaces a diferentes web con la finalidad de ofrecer al personal la posibilidad de acceder también a otras fuentes para consultar todo lo concerniente al ámbito de la responsabilidad social corporativa.

Para cada tema o concepto distinto se han abierto unos accesos bajo los cuales se encuentran los distintos documentos: las políticas de RSC, la información sobre el Pacto Mundial y sus diez principios, la información sobre GRI y la descripción de los indicadores GRI, los enlaces directos a otras web, los Informes anuales de RSC de los años 2003 y 2004, junto a las informaciones sobre RSC que se publican dentro de la revista interna, *Banco de Noticias*.

## Certificación global de Banco Sabadell

(GRI: 3.20)

En el 2005 se ha realizado un avance muy destacable en la estructuración de sistemas de calidad focalizados en el cliente. Se trata de la obtención de la certificación global de calidad con la norma UNE-EN-ISO 9001:2000, para el 100% de los procesos y las actividades del grupo financiero en España, según el informe favorable emitido por los auditores de BVQI (Bureau Veritas Quality International), primera entidad privada de certificación en España y uno de los organismos independientes de certificación más reconocidos en el mundo. Con esta certificación, Banco Sabadell se convierte en la primera entidad financiera española en obtener esta certificación global de calidad.

### Modelo EFQM: orientando nuestra organización hacia la excelencia empresarial

(GRI: 3.3, 3.4)

El Plan de Calidad 2002-2005 preveía la adopción del modelo de excelencia EFQM como un paso más dentro de la cultura de la calidad, una vez conseguidos los proyectos desarrollados en este período –certificación ISO 9001: 2000, sistemas de medida de la calidad, organización de la calidad, protocolo de relación con clientes, gestión de proveedores, etc.–.

El modelo EFQM de evaluación de la excelencia en la gestión está basado en ocho conceptos fundamentales de excelencia: orientación a resultados, orientación al cliente, liderazgo y coherencia, gestión por procesos y hechos, desarrollo e implicación de las personas, proceso continuo de aprendizaje, innovación y mejora, desarrollo de alianzas y responsabilidad social de la organización.

Sobre la base de estos conceptos transversales, el modelo se estructura en nueve apartados:

1. Liderazgo
2. Política y estrategia
3. Personas
4. Alianzas y recursos
5. Procesos
6. Resultados relativos a clientes
7. Resultados relativos a personas
8. Resultados relativos a sociedad
9. Resultados clave

Por todo ello, y en consonancia con esta apuesta por la excelencia, el plan director ViC 07 integra la implantación de las evaluaciones según el modelo EFQM como una de las iniciativas claves para la generación de valor adicional mediante la óptima orientación de los procesos y, en definitiva, de la gestión para mantener una relación satisfactoria con clientes, empleados, accionistas y otros grupos de interés.



La responsabilidad social corporativa es un principio clave del modelo de excelencia EFQM. En otras palabras, la excelencia en la gestión ha de estar inspirada en criterios de responsabilidad hacia los diferentes grupos de interés del Banco.

Los sistemas o las acciones que se ponen en marcha para el cumplimiento de las directrices y recomendaciones de EFQM son complementarios y coherentes con las acciones de RSC, lo que significa incorporar al modelo de gestión de la empresa todos los temas de impacto ambiental, gestión ética y socialmente responsable y de impacto social en la comunidad, y todo ello como un activo positivo fundamental de la organización.

### Premios recibidos

(GRI: S04, PR6, SS: CSR6)

Se detallan los premios o reconocimientos que Banco Sabadell como empresa o de forma personalizada en sus directivos ha recibido durante el año 2005.

- El plan de pensiones BS Plan Monetario Plus ha recibido el primer premio del diario *Expansión* y Standard & Poor's al mejor fondo a tres años del sector en los Premios Planes de Pensiones 2004.
- La revista *The Banker* premia la operación más destacada del año 2004 en el mercado español por el programa de ampliaciones de capital llevado a cabo para financiar la adquisición del Banco Atlántico.
- La revista tecnológica *Computing* ha premiado a Banco Sabadell con el Mejor Proyecto tecnológico de 2004 por el proceso de integración informática de Banco Atlántico.
- Premio a la Mejor Operación Financiera Nacional de 2004, otorgado por la revista *Ejecutivos*, por la adquisición de Banco Atlántico como una de las mejores operaciones de 2004 y por su proceso de integración.
- *Cinco Días* y Lipper premian el mejor fondo de inversión a tres años, Sabadell Dólar Fijo, gestionado por BanSabadell Gestió.
- ACCID (Asociación Catalana de Contabilidad y Dirección) otorga a Banco Sabadell el Premio 2004 a las Buenas Prácticas en Información Financiera a una Entidad Privada por su Informe financiero y la memoria del año 2003.
- BS Campus, Mejor Portal del Empleado en la III edición del Observatorio de Comunicación Interna e Identidad Corporativa, organizado por el Instituto de Empresa, la revista *Capital Humano* e Infopress.
- Premio a la Internacionalización de la Economía Catalana 2004 concedido por la Generalitat de Catalunya, que fue entregado en el marco de la Semana de la Internacionalización, organizada por el COPCA, como reconocimiento por las actividades e iniciativas en el ámbito del comercio internacional.
- Alfa Romeo e IESE Business School otorgan el Premio a la Conducción Ágil y Responsable por la estra-



tegia de crecimiento, una diversificación equilibrada con presencia internacional, por el carácter innovador y la coherencia en el establecimiento de una política de adquisiciones eficaz.

- El Grupo Júbilo y Club Júbilo otorgan el Premio Júbilo 2005 al mejor producto financiero de fidelización para las personas de mayor edad (a partir de 55 años) por BS Senior y Herrero Senior.

## Eventos del 2005

(GRI: 2.14; SS: CSR6, SOC1)

### Enero

- Plan Director ViC 07

Puesta en marcha y presentación del Plan Director trienal ViC 07 «Valor y Crecimiento 2005-2007».

### Febrero

- Plaza Joan Oliu en Sabadell

Con la asistencia del alcalde de Sabadell y el presidente de Banco Sabadell, se inauguró una plaza que lleva el nombre del que fuera director general de Banco Sabadell, Joan Oliu.

- Exposición «Figuras de la Francia Moderna, de Ingres a Toulouse-Lautrec»

Inauguración de esta exposición en la sala Banco Herrero de Oviedo. Organizada por Banco Sabadell en colaboración con la Consejería de Cultura del Gobierno del Principado de Asturias.

### Marzo

- Celebración de la Convención de Negocio

Con asistencia de dos mil directivos, se celebró en el Palacio de Congresos de Barcelona. En ella, la alta dirección del banco presentó el plan director ViC 07 y los planes más inmediatos. El acto contó, entre otros, con la participación del profesor Pedro Nueno de IESE.

- Premios de la Calidad 2004

En el marco de la Convención de Negocio se realizó la entrega de los Premios anuales de la Calidad a las oficinas y empleados que han destacado en el pasado ejercicio.

- Consejo de Administración de Banco Sabadell en Sevilla

El Consejo de Administración se reunió en sesión ordinaria en la ciudad de Sevilla. Junto a la reunión se realizó una visita institucional a las autoridades regionales y locales.

- Recepción a la comunidad empresarial sevillana

Coincidiendo con la reunión del Consejo en Sevilla, se ofreció una recepción a empresarios y sociedad sevillana.

### Abril

- Junta General Ordinaria de Accionistas

Como cada año, los accionistas fueron convocados para dar aprobación a las cuentas del 123º ejercicio social y la distribución de beneficios.

- IESE incorpora dos casos de Banco Sabadell en su programación

La prestigiosa escuela de negocios IESE incorporó a su programa docente dos casos que plantean cuestiones relacionadas

con la integración de Banco Atlántico al grupo Banco Sabadell desde el punto de vista de la gestión del conocimiento.

#### Mayo

- Banco Sabadell cede un mosaico al Principado de Asturias  
El mosaico, obra del artista asturiano Antonio Suárez, que decoraba una oficina de Banco Herrero, ha quedado expuesto en el Museo de Bellas Artes de Asturias.

#### Junio

- XIII Reunión anual de TecnoCredit  
En una jornada celebrada en el Museo de la Ciencia, Cosmocaixa, se reunieron los representantes de los colegios y las asociaciones de profesionales adheridos a TecnoCredit.
- Entrega del VIII Premio Familia Empresa de Andalucía  
Banco Sabadell patrocinó el Premio Familia–Empresa que otorga la Cátedra de Empresa Familiar del Instituto Internacional San Telmo. El acto tuvo lugar en Málaga y reunió a una amplia representación del sector de la empresa familiar andaluza.
- Conferencia de Edward Prescott, Premio Nobel de Economía 2004, en el Palau de la Música Catalana de Barcelona, invitado por Banco Sabadell y CREA (Centro de Referencia en Economía Analítica).

#### Julio

- Inauguración de la oficina de representación en Shanghai  
Presidida por el consejero delegado Juan María Nin, se inauguró la segunda oficina de representación en China.
- Conferencia de Juan María Nin en la sede de CEIBS -China Europe International Business School  
Juan María Nin, consejero delegado, realizó una conferencia bajo el título «La China, una visión económica».
- Convenio con el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales en la celebración del IV centenario del Quijote  
José Oliu, presidente de Banco Sabadell, y Octavio Granado, secretario de Estado de la Seguridad Social, firmaron un acuerdo de colaboración de la difusión de la obra de Miguel de Cervantes.
- Exposición sobre Paulino Vicente, *El Mozo*, «Una entrega a la pintura»

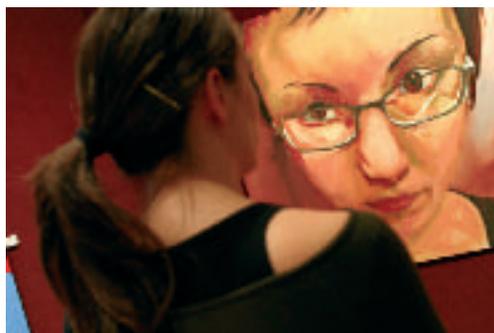
Exposición en la sala Banco Herrero de Oviedo organizada por Banco Sabadell en colaboración con la Consejería de Cultura del Gobierno del Principado de Asturias.

#### Agosto

- Pabellón Banco Herrero en la XLIX Feria Internacional de Muestras de Asturias (FIDMA) de Gijón  
Banco Herrero participó de nuevo en la FIDMA de Gijón bajo el lema «Érase que se era... un mundo de libros por descubrir».
- Convención de Asturianos residentes en América  
El presidente, José Oliu, participó en este acto, celebrado en Oviedo, cuyo objetivo es mantener y reforzar la relación con los empresarios asturianos residentes en América.

#### Septiembre

- XLVII Premio Fundación Banco Sabadell a la Pintura Joven  
Concesión del premio a la Pintura Joven otorgado por la pres-



tigiosa Sala Parés de Barcelona, dirigido a jóvenes pintores menores de 35 años. La ganadora fue Cristina Giménez, de entre 165 pintores de toda España.

- Contrato de servicios tecnológicos con IBM

IBM se encargará de gestionar durante los próximos diez años la infraestructura tecnológica central del banco, que comprende la gestión del sistema informático central, el centro de proceso de datos y la seguridad y recuperación de toda la infraestructura ante interrupciones o siniestros fortuitos.

## Octubre

- IV Premio Fundación Banco Herrero

Concesión del premio Fundación Banco Herrero a la investigación económica y social a Mauro F. Guillén, doctor en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Oviedo y doctor en Sociología por la Universidad de Yale. La entrega del premio se celebró en Oviedo y fue presidida por el consejero de Economía y Administración Pública de Asturias y el presidente de Banco Sabadell.

- Exposición «Asturias, verdes y negros»

Inauguración de la exposición del pintor Álvaro Delgado en la sala Banco Herrero de Oviedo, organizada por Banco Sabadell en colaboración con la Consejería de Cultura del Principado de Asturias.

## Noviembre

- Homenaje a los 25 años de servicio en Banco Sabadell

Como es tradicional, se celebraron las cenas-homenaje a las personas que durante el año 2005 han cumplido sus 25 años como empleados de nuestra organización. Celebrada en tres ciudades (Madrid, Oviedo y Sabadell), José Oliu y el Consejo de Administración entregaron la insignia de oro de la entidad en reconocimiento a los años de servicio y dedicación a la entidad a 197 personas.

- I Jornada BS de Negocio Internacional

Organizada por Banco Sabadell en el Casino de Madrid, bajo el título “La estrategia empresarial en el mercado global”, contó con la participación de Pedro Solbes –ministro de Economía y Hacienda y vicepresidente segundo del Gobierno–, Pedro Mejía Gómez –secretario de Estado de Turismo y Comercio– y Enrique Rueda-Sabater –director de Estrategia del Banco Mundial–, junto con más de ciento cincuenta empresarios.

- XII Premio a la Internacionalización de la Economía Catalana

El presidente José Oliu recogió esta distinción de manos del presidente de la Generalitat de Catalunya.

- VIII Nit de l'Economia i l'Empresa

Patrocinio de este evento, que anualmente organiza el seminario *Dossier Econòmic* y que reúne a un importante y muy nutrido grupo de representantes del sector económico y empresarial catalán.

## Diciembre

- Reunión de Directivos en Navidad

En ella, la Dirección del Banco pasó revista al ejercicio concluido y expuso las líneas y perspectivas del negocio para el 2006.

- Entrega de la Certificación de Calidad ISO 9001:2000

El presidente José Oliu recibió esta certificación de calidad



global de manos del director general de BVQI España, Enrique Quejido. De este modo, Banco Sabadell se convierte en la primera entidad española que consigue esta certificación para la totalidad de sus actividades.

- Firma con los sindicatos de un acuerdo sobre la conciliación de la vida personal y familiar con la laboral  
Firma de este acuerdo de conciliación de la vida familiar y laboral con las representaciones de los sindicatos CCOO, UGT, CGT, CSA y CCP

- Isak Andic Ermay, nuevo consejero del Banco  
Con este nombramiento, el Consejo de Administración refuerza su composición con otra personalidad de reconocido prestigio en el mundo empresarial.

## **Sobre nosotros (perfil de Banco Sabadell)**

### **Quiénes somos**

(GRI: 2.1)

Banco Sabadell es el cuarto grupo bancario español, integrado por diferentes bancos, marcas, sociedades filiales y participadas que abarcan todos los ámbitos del negocio financiero bajo un denominador común: iniciativa, profesionalidad y calidad.

Un equipo humano joven y bien preparado, dotado de los recursos tecnológicos y comerciales más modernos, y una organización multimarca y multicanal enfocada al cliente permiten a Banco Sabadell ocupar una destacada posición en el mercado en banca de empresas y personal.

### **La actividad del Banco**

El desarrollo de la entidad se enfoca a conseguir un crecimiento rentable que cree valor para los accionistas, a través de una estrategia de diversificación de negocios, que se evalúan periódicamente basándose en criterios de calidad de servicio y de riesgo, eficiencia y rentabilidad; todo ello dentro del marco de los códigos éticos y profesionales y el respeto a los intereses de los diferentes grupos de interés.

El modelo de gestión del Banco se enfoca a la permanencia del cliente a largo plazo, mediante una actividad constante de fidelización de la cartera de clientes basada en la iniciativa y anticipación en la relación.

Cuenta con una oferta global de productos y servicios, un equipo humano cualificado en el asesoramiento y una orientación permanente a la búsqueda de la calidad, siendo todos

ellos factores que potencian la relación a largo plazo con el cliente, redundando en beneficio mutuo.

La adaptación a las necesidades del mercado se refleja mediante diferentes marcas, que representan propuestas de valor diferenciadas, permiten una clara identificación por parte de los mercados y se reflejan internamente en diferencias organizativas, de procesos administrativos, de entrega de servicio o de procesos comerciales.

Las líneas estratégicas de Banco Sabadell se fijan en los planes estratégicos trienales ya comentados anteriormente.

## Dimensión económica de Banco Sabadell

(GRI: 2.8, EC1)

T1		
Datos adaptados a la nueva normativa contable	31.12.04	31.12.05
<b>Balance (miles de €)</b>		
Total activo	45.709.234	52.320.395
Inversión crediticia bruta de clientes	34.323.062	41.642.703
Recursos en balance de la clientela	36.561.493	41.717.235
<i>De los que: depósitos de clientes</i>	<i>22.228.852</i>	<i>23.023.190</i>
Fondos de inversión	7.780.135	9.147.242
Fondos de pensiones	2.236.603	2.655.895
Recursos gestionados de clientes	45.670.046	52.777.721
Fondos propios	3.083.162	3.373.621
<b>Cuenta de resultados (miles de €)</b>		
Margen de intermediación	921.984	975.756
Margen ordinario	1.452.772	1.591.358
Margen de explotación	641.390	793.475
Beneficio antes de impuestos	547.168	644.300
Beneficio neto atribuido al grupo	373.196	453.128
<b>Ratios (%)</b>		
ROA	0,82	0,94
ROE	13,39	15,19
Eficiencia básica (1)	58,00	54,20
Eficiencia (2)	55,47	50,53
Ratio BIS (%)	12,86	11,49
Tier I (%)	8,72	7,96
<b>Gestión del riesgo</b>		
Riesgos morosos (miles de €)	243.289	235.937
Fondos para insolvencias (miles de €)	790.763	903.804
Ratio de morosidad (%)	0,61	0,49
Ratio de cobertura (%)	325,03	383,07
<b>Accionistas y acciones</b>		
Número de accionistas	68.237	65.020
Número de acciones	306.003.420	306.003.420
Valor de cotización (€)	17,20	22,16
Capitalización bursátil (miles de €)	5.263.259	6.781.036
Beneficio neto atribuido por acción (BPA)	1,22	1,48
PER (valor de cotización / BPA)	14,10	14,96
Valor contable por acción (€)	10,34	11,02
P/VC (valor de cotización s/ valor contable)	1,66	2,01
Rentabilidad dividendo (%)	3,20%	3,26%
<b>Otros datos</b>		
Oficinas nacionales	1.091	1.104
Empleados y empleadas	9.628	9.443
Cajeros	1.342	1.374

(1) Gastos de personal y otros gastos generales / margen ordinario excluyendo resultados de operaciones financieras y diferencias de cambio

(2) Gastos de personal y otros gastos generales / margen ordinario

## Estructura organizativa

(GRI: 2.3)

La configuración del modelo organizativo de Banco Sabadell gravita alrededor de las unidades de negocio, 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 modelos de gestión. Sus primeros directivos asumen la responsabilidad integral de los resultados, de optimizar el 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 apartado de gobierno corporativo) y las direcciones corporativas, responsables 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.<sup>T1</sup>

## Marcas comerciales

(GRI: 2.2)

### SabadellAtlántico

Marca de referencia en el mercado español en el servicio a empresas y particulares, destacando, en este segundo caso, en banca personal.

Para desarrollar una oferta competitiva para los diferentes segmentos de mercado a los que se dirige, se organiza en dos negocios básicos: Banca de Empresas y Banca Comercial, con estrategias y organización propias.

- Banca de Empresas: líder en el segmento de medianas empresas y referencia en el segmento de grandes empresas.

# SabadellAtlántico



### T1 Estructura organizativa

Negocios				Direcciones corporativas
Clientes	Transversales	Diversificados	Participados	
<b>Banca Comercial</b> SabadellAtlántico Banco Herrero Solbank ActivoBank	<b>BancaSeguros</b> <b>Gestión de Activos</b> <b>Ibersecurities</b> <b>Tesorería clientes</b> <b>BS Internacional</b>	<b>Inmobiliaria Landscape</b> <b>Capital desarrollo</b> <b>América</b>	<b>BancSabadell d'Andorra</b> <b>BanSabadell Fincom</b> <b>Netfocus</b> <b>Dexia Sabadell Banco Local</b>	<b>Tecnología y Operaciones</b> <b>Organización y Recursos</b> <b>Riesgo y Recuperaciones</b> <b>Control</b>
<b>Banca de Empresas</b> SabadellAtlántico Banco Herrero				<b>Intervención General</b>
<b>Sabadell BancaPrivada</b>				

- Banca Comercial: liderazgo en pequeñas empresas y modelo de referencia en banca personal.

### Banco Herrero

Marca única del Banco en Asturias y León, desarrolla un modelo de banca comercial para empresas, también orientado a particulares de todo tipo de rentas.

Se organiza en dos unidades con características diferenciales: Banca de Empresas y Banca Comercial.

Su objetivo es consolidarse como líder en todos los segmentos de mercado en Asturias y León.

### Solbank

El segmento de mercado de los europeos que residen de manera estable en España y de las empresas con actividad centrada en las áreas de turismo residencial, localizadas mayoritariamente en las zonas de costa, es atendido por la red de Solbank.

### ActivoBank

Marca de referencia en el mercado español de bancos en línea, con una propuesta de valor basada en la calidad de sus productos, con sesgo hacia los segmentos de renta media-alta y alta, aunque competitiva en todos.

Su papel en Banco Sabadell es complementar la oferta mediante la presencia en un segmento de mercado con importantes expectativas de crecimiento y servir de I + D en el desarrollo de productos y procedimientos comerciales en el mundo en línea.

### Sabadell Banca Privada

Sabadell Banca Privada es el banco del grupo cuyo objetivo es convertirse en una entidad de referencia en el mercado español de banca privada, posicionándose como experto en asesoramiento patrimonial de particulares e instituciones, dentro de un modelo de colaboración con las unidades de Banca de Empresas y en competencia con las unidades de Banca Comercial.

## BancoHerrero



## Banco Sabadell Solbank



## Banco Sabadell ActivoBank



## Sabadell BancaPrivada



T1 Distribución de oficinas por marcas en España (GRI: 2.5)		
	2004	2005
SabadellAtlántico	800	810
Banco Herrero	198	192
Solbank	85	93
ActivoBank	2	2
Sabadell Banca Privada	6	7
<b>Total</b>	<b>1.091</b>	<b>1.104</b>

## Dónde operamos

(GRI: 2.5, 2.7, EC2)

Estamos presentes en España con 1.104 puntos de venta, que se distribuyen, según la tipología de clientes, en Banca Comercial, Banca de Empresas y Banca Privada.

La integración de la red Banco Atlántico, iniciada a finales del 2004, ha comportado la fusión de diferentes oficinas por duplicidades con las marcas SabadellAtlántico y Banco Herrero, dando coherencia a la distribución geográfica de oficinas. Una parte importante de esta reordenación ya se efectuó en el 2004 y la otra se ha llevado a cabo en el 2005 y ha afectado a 52 oficinas.

En el resto del mundo, nuestra presencia corresponde a tres líneas de actuación:

1. Una red de oficinas operativas y de representación en consonancia con las necesidades de expansión que las actividades de los clientes han ido generando.
2. La captación de negocio bancario tradicional de clientes del centro y del sur de América 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 centroamericana.

En cuanto a la red exterior, en el año 2005 destaca la apertura de la segunda oficina de representación en China, en Shanghai, capital económica y financiera del país.

T2 Red exterior		
Oficinas	Oficinas de representación	Filiales y participadas
Estados Unidos	Argelia	Andorra
Francia	Brasil	Bahamas
Reino Unido	Cuba	Hong Kong
	Chile	México
	China	Panamá
	Ecuador	Portugal
	India	República Dominicana
	Irán	
	Italia	
	Líbano	
	México	
	Singapur	
	Venezuela	

## Nuestros negocios / Clientes

(GRI: 2.4)

### Banca de Empresas

Negocio orientado a empresas con facturación superior a seis millones de euros. Cuenta con una red comercial propia que se beneficia de la larga experiencia acumulada por Banco Sabadell desde su origen. También dispone de gestores especializados y una amplia oferta de productos y servicios para ofrecer la mejor solución financiera a sus clientes de este mercado.

Opera bajo dos de las marcas comerciales del grupo, SabadellAtlántico y Banco Herrero, y se sustenta, además, en un amplio acceso multicanal.

En este ámbito de especialización señalado se desarrollan cinco áreas específicas de gestión:

- Banca corporativa: dirigida a las grandes corporaciones, incorpora un equipo completo de profesionales que diseña operaciones especiales de financiación para sindicaciones, adquisiciones, infraestructuras, etc.
- Negocio inmobiliario: área especialmente dinámica en un sector con gran actividad en la economía nacional. Promueve el negocio desde una perspectiva global

#### T1 Distribución de oficinas por comunidades autónomas

	Nº de oficinas 2004	Nº de oficinas 2005
Andalucía	106	107
Aragón	19	19
Asturias	164	160
Islas Baleares	39	39
Islas Canarias	25	27
Cantabria	7	4
Castilla - La Mancha	9	10
Castilla y León	60	54
Cataluña	359	370
Extremadura	4	3
Galicia	28	26
La Rioja	6	6
Madrid	134	141
Murcia	12	14
Navarra	9	10
País Vasco	18	20
Valencia	92	94
Total	1.091	1.104

#### T2 Oficinas por tipología y marcas

(GRI: 2.5, EC2)

	ActivoBank	Banco Herrero	SabadellAtlántico	Solbank	Sabadell Banca Privada
Banca Comercial	2	188	765	93	-
Banca de Empresas	-	4	45	-	-
Banca Privada	-	-	-	-	7

que incluye tanto la promoción inmobiliaria como la subrogación a adquirentes finales.

- **BS Patrimonios:** constituye una unidad de apoyo a la red de especialistas de empresa que promueve las mejores soluciones en respuesta a las necesidades de las empresas y los empresarios en la gestión de su tesorería, patrimonio y planes de previsión.
- **BS Circulante:** su cometido consiste en dotar de las mejores propuestas para la gestión del capital circulante de las empresas a través de un servicio con soporte en línea totalmente integrado (BS Factura), que permite mejorar sus procesos de facturación, cobros y pagos y la financiación de los mismos, así como la gestión de su tesorería.
- **Negocio internacional:** servicio especialmente diseñado para el asesoramiento de las empresas en su actividad internacional. Está disponible en toda la red de oficinas y además cuenta con centros operativos especializados, ubicados en las zonas de mayor concentración de negocio, distribuidos por toda la geografía nacional.

### Banca Comercial

La apuesta decidida que Banco Sabadell mantiene por el liderazgo en el segmento de la pequeña y mediana empresa (con facturación inferior a 6 millones de euros) y en banca personal se demuestra aquí, mediante el mantenimiento de una red comercial amplia en todo el territorio nacional y en la vinculación al entorno donde se encuentran las diferentes marcas a través de las que opera: SabadellAtlántico, Banco Herrero, Solbank y ActivoBank. Al mismo tiempo, la innovación en productos –desarrollados para adaptarse a las necesidades de sus clientes– junto con la calidad de servicio son sus características más destacables.

Avanzados servicios de banca telefónica e Internet completan las prestaciones de la red de oficinas: FonoBanc, [www.sabadellatlantico.com](http://www.sabadellatlantico.com), [www.bancoherrero.com](http://www.bancoherrero.com), [www.solbank.com](http://www.solbank.com) y [www.activobank.com](http://www.activobank.com).

- **Banca personal:** desarrolla una oferta de productos específicos para particulares que se ofrecen en el contexto de un asesoramiento personalizado a los mismos y llevado a cabo por especialistas en gestión de soluciones y propuestas de inversión y ahorro. Dichos especialistas conforman una auténtica red de apoyo a la gestión de la red de oficinas donde operan estos clientes.
- **Pymes:** la dedicación del grupo a las empresas es uno de los signos distintivos. Su implicación en el tejido industrial le ha convertido en un banco líder en este segmento, en el que ha acumulado una amplia experiencia que permite disponer de todos los servicios de apoyo a la financiación de la empresa y a la gestión de su tesorería, de sus proveedores y clientes.
- **Colectivos:** la vinculación con los colectivos de profesionales constituye una prioridad para el Banco. Fruto de esta vinculación, se ha desarrollado una oferta

específica con una clara vocación de cubrir las necesidades financieras y expectativas de servicio y de gestión patrimonial de estos colectivos, tanto desde el punto de vista personal como profesional.

## Banca Privada

Sabadell Banca Privada es el banco filial del grupo especializado en la planificación y el asesoramiento patrimonial, tributario y de los activos de personas jurídicas, de particulares, grupos familiares e instituciones, con especial atención a la empresa familiar y su entorno.

El modelo de negocio que desarrolla Sabadell Banca Privada se fundamenta en la gestión integral de sus clientes a través de un equipo de profesionales altamente cualificados que cuentan con el apoyo clave de la unidad de Gestión de Activos del grupo y su elevado grado de conocimiento y experiencia en los mercados.

## Nuestros negocios / Transversales

(GRI: 2.4)

## BancaSeguros

(SS: INS1)

El negocio especializado de banca seguros 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.

## Gestión de Activos

(SS: AM1)

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 productos de inversión colectiva, 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 y a la vez muy especializada, con los niveles de riesgo más adecuados.

## Ibersecurities

La sociedad de valores Ibersecurities, filial al 100% de Banco Sabadell, es un *broker* de larga tradición y amplia experiencia en los mercados de capitales. Sus dos negocios principales son la intermediación en acciones y derivados, tanto en el mercado nacional como en los principales mercados internacionales, y el asesoramiento y la gestión de activos.

La web: [www.ibersecurities.es](http://www.ibersecurities.es)

## Tesorería

Negocio que ofrece apoyo a la red comercial mediante un servicio personalizado a clientes, cuando la complejidad de la operación lo requiere. Desarrolla una oferta de productos de alto valor añadido tanto orientados al ahorro de particulares como dirigidos a la tesorería de las empresas. También pone al servicio de la red comercial instrumentos de cobertura de tipos de interés e instrumentos de cobertura de tipo de cambio.

## BS Internacional

En BS Internacional se agrupan todas aquellas actividades que permiten a Banco Sabadell acompañar a sus clientes en su actividad en el exterior. Cuenta con una red de oficinas operativas y de representación, así como acuerdos de colaboración y una amplia red de bancos corresponsales que permiten ofrecer una cobertura prácticamente mundial. Contempla, también, los bancos filiales con actividad en el exterior y gestiona las participaciones en entidades financieras extranjeras que ofrecen una vía de acceso cualificada a diferentes mercados.

## Nuestros negocios / Diversificados

(GRI: 2.4)

## Landscape

Filial inmobiliaria de Banco Sabadell, constituida en el 1998 con el triple objetivo de diversificar las inversiones del banco, disponer de una fuente de ingresos alternativa en un contexto de bajos tipos de interés y potenciar el negocio hipotecario con la promoción de viviendas, naves industriales y logísticas, ampliando así su negocio de banca comercial. Landscape desarrolla su actividad a través de tres unidades de negocio: patrimonio, gestión de suelo y promoción.

## Capital desarrollo

La política de inversiones en este terreno se realiza a través de las sociedades filiales BIDS y Aurica XXI, ésta última constituida conjuntamente al cincuenta por ciento con Banco Pastor. Básicamente, estas inversiones tienen un carácter temporal y

se producen en empresas medianas con planes de expansión. Esta participación permite a dichas compañías obtener recursos para acometer sus propios desarrollos estratégicos y, al mismo tiempo, incorporan la experiencia de un socio financiero.

## Nuestros negocios / Participados

(GRI: 2.4)

### Dexia Sabadell Banco Local

Creada en el año 2001, es una entidad especializada en la financiación a medio y largo plazo de las diferentes administraciones territoriales españolas. Banco Sabadell participa en un 40% de su capital, mientras que el otro 60% pertenece a Dexia, grupo financiero francobelga y líder mundial en la prestación de servicios financieros al sector público.

### BancSabadell d'Andorra

Banco comercial fundado en el año 2000 en el Principado de Andorra, del que Banco Sabadell posee el 51% del capital social. El 49% restante pertenece a más de ochocientos inversores particulares andorranos. Dispone de una red de oficinas en expansión en el mercado andorrano y su principal actividad son los servicios financieros para empresas y particulares en el ámbito doméstico del Principado de Andorra.

La web: [www.bsa.ad](http://www.bsa.ad)

### BanSabadell Fincom

*Joint venture* constituida en el 2004 al 50% por Banco Sabadell y 50% GE Capital para ofrecer una gama competitiva de productos en el ámbito de la financiación al consumo de particulares con el objetivo de convertirse en un referente en el mercado español.

### Netfocus

Compañía creada en el año 2004 y participada en un 80% por Banco Sabadell y en un 20% por Siemens, que se constituye como un proveedor integral de soluciones tecnológicas para aplicaciones empresariales en red y que cubre toda la cadena de aplicaciones en la misma, desde el diseño, a la implementación, el mantenimiento, el hospedaje y la operación.

## La estrategia multicanal

(GRI: 2.2)

Las ofertas a los clientes 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 la sociedad actual. Disponemos para ello de una gama suficientemente amplia de canales para la oferta de productos y servicios:

- La red de oficinas
- Los responsables de cuenta
- El Centro de Atención Telefónica a Clientes
- La red de cajeros automáticos
- El portal transaccional de Internet BS Online
- La red agencial
- BS Móvil

### T1 Banca a distancia

Contratos	2004	2005
Contratos de empresas	110.046	119.637
Contratos de particulares	524.476	579.135
<b>Operativa canales a distancia</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>
Operativa de empresas (*)	10.084,4	45.485,8
Operativa de particulares (*)	331,1	1.523,6

(\*) Miles de operaciones

### T2 Datos de conectividad con los clientes

	2005
Número de portales en Internet para clientes	11 portales
Páginas consultadas en Internet	273 millones
Tipos de operaciones o procesos disponibles en la web de clientes	435
Número de transacciones realizadas por Internet	116 millones
Número de llamadas de clientes atendidas vía telefónica	775.000
Número de operaciones y consultas efectuadas vía telefónica	900.000
Nivel de accesibilidad de banca telefónica	92,2%
Número de correos electrónicos de clientes gestionados	85.000
Número de clientes que disponen de correspondencia virtual	60.000
Número de documentos visualizados en la web de clientes	425.000
Número de clientes que disponen de mensajería mediante el teléfono móvil a dos meses de su implantación (noviembre-diciembre)	7.583
Mensajes telemáticos emitidos a clientes	396.422

## Canales de información corporativa

(GRI: 2.22; 3.10)

Durante el año 2005, la comunicación externa sobre aspectos corporativos ha seguido creciendo, acorde con la nueva posición de Banco Sabadell tras la compra e integración de Banco Atlántico. Esta progresión queda plenamente patente no sólo en el ámbito de los medios de comunicación escritos, sino también en los audiovisuales y, cada vez más, en los medios digitales vía Internet.

Para atender la demanda de información, se han llevado a cabo a lo largo del ejercicio distintas convocatorias de prensa, emisión periódica de comunicados y elaboración de dossiers informativos, que han tenido su eco en los medios de comunicación nacionales e internacionales.<sup>T1</sup>

La Convención de Negocio, acto interno que se convoca cada dos años y que en esta ocasión congregó a dos mil directivos, tuvo asimismo un relevante impacto en los medios de comunicación, por cuanto fue el escenario en el que se presentó el nuevo plan director trienal Valor y Crecimiento (ViC 07). Este importante acto corporativo motivó la edición del *Diario de la Convención de Negocio*, que por primera vez vio la luz y que se convirtió en una nueva y efectiva herramienta de comunicación, en este caso interna.

Paralelamente a estos destacados acontecimientos, la actividad informativa ordinaria anual ha registrado un dinamismo similar al del año anterior, con hechos noticiables como las presentaciones trimestrales de resultados, la expansión territorial de cada una de las marcas comerciales y empresas del grupo, el lanzamiento de nuevos productos, los diferentes acuerdos y convenios comerciales suscritos y las actividades de patrocinio y mecenazgo de las Fundaciones Banco Sabadell y Banco Herrero, entre otros muchos.

### Vehículos de información corporativa

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

- *Banco Sabadell 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 e información de carácter más genérico, como reportajes, entrevistas o artículos de opinión de firmas de

#### T1 Datos de información corporativa

	2004	2005
Número de ruedas de prensa y encuentros con los medios	10	15
Número de notas de prensa emitidas	60	160

prestigio. En la contraportada interior se cede publicidad gratuita a 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. La publicación de la revista, en soporte papel, se complementa con la existencia de una intranet corporativa, que aporta inmediatez a las necesidades comunicativas del Banco. En la contraportada interior, se reproduce publicidad gratuita de distintas ONG.
- *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 europeos residentes en España. 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 presente 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. Todo ello se encuentra en tres idiomas distintos: castellano, catalán e inglés.

## Gobierno corporativo

G1



### Visión general de la estructura del gobierno corporativo

(GRI: 2.6, 3.1, 3.19; SS: CSR1)

Banco Sabadell, sociedad anónima admitida a cotización, otorga una importancia capital al gobierno corporativo, por lo que edita un informe anual monográfico sobre el tema con el máximo nivel de detalle, acorde con la normativa existente y con el principal objetivo de ser transparente con los accionistas y los inversores en los diferentes aspectos relativos al buen gobierno.

El Informe de Gobierno Corporativo se publica como una parte más del Informe anual correspondiente al ejercicio eco-

nómico del 2005, concretamente en el volumen II, junto con el presente Informe de Responsabilidad Social Corporativa. Para una consulta más detallada de los temas de gobierno corporativo nos remitimos a él ya que se trata de un elemento muy importante en el marco de la responsabilidad social de las empresas.

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

## Componentes del Consejo de Administración y de las comisiones delegadas<sup>T1</sup>

(GRI: 3.1, 3.2, LA11)

T1		
Presidente	José Oliu Creus	Consejero ejecutivo
Vicepresidente	Joan Llonch Andreu	Consejero externo
Consejero delegado	Juan M <sup>º</sup> Nin Genova	Consejero ejecutivo
Consejeros	Isak Andic Ermay	Consejero externo independiente
	Miguel Bósser Rovira	Consejero externo independiente
	Francesc Casas Selvas	Consejero externo independiente
	Héctor María Colonques Moreno	Consejero externo independiente
	Juan Manuel Desvalls Maristany	Consejero externo
	Joaquín Folch-Rusiñol Corachán	Consejero externo independiente
	Jorge Manuel Jardim Gonçalves	Consejero externo dominical
	José Manuel Lara Bosch	Consejero externo independiente
	José Permanyer Cunillera	Consejero ejecutivo
Secretario	Miquel Roca i Junyent	
Comisiones delegadas del Consejo		
<b>Comisión Ejecutiva</b>		
Presidente	José Oliu Creus	
Vocales	Juan M <sup>º</sup> Nin Genova	
	José Permanyer Cunillera	
Secretario	José Luis Negro Rodríguez	
<b>Comisión de Auditoría y Control</b>		
Presidente	Joan Llonch Andreu	
Vocales	Francesc Casas Selvas	
	Juan Manuel Desvalls Maristany	
Secretario	Miquel Roca i Junyent	
Vicesecretaria	Nuria Lázaro Rubio	
<b>Comisión de Nombramientos y Retribuciones</b>		
Presidente	Héctor María Colonques Moreno	
Vocales	Joaquín Folch-Rusiñol Corachán	
	José Manuel Lara Bosch	
<b>Comisión de Control de Riesgos</b>		
Presidente	José Permanyer Cunillera	
Vocales	Miguel Bósser Rovira	
	Juan Manuel Desvalls Maristany	
	Joan Llonch Andreu	
	Juan M <sup>º</sup> Nin Genova	

## Remuneración de los miembros del Consejo y de la Alta Dirección

(SS: INT 4)

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 de Gobierno Corporativo 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

(GRI: 3.3, 3.7, 3.16, 3.17, HR1, S02; SS: CSR2)

### 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 dispone de un Código de Conducta en el que se establece de forma explícita el marco de referencia ético en el que se quiere desenvolver en sus relaciones con todos los grupos de interés. Los principios del Código de Conducta son de aplicación, con carácter general, a todas las personas que forman parte directa del grupo, ya sea a través de un vínculo laboral o formando parte de sus órganos de gobierno, y se exigen también a los colaboradores externos en aquellas operaciones comerciales y de negocio que realicen con cualquier compañía del grupo. Este Código de Conducta está accesible en [www.bancosabadell.com](http://www.bancosabadell.com) y contiene los siguientes capítulos:

- Relaciones con clientes
- Relaciones con proveedores
- Empleados
- Relaciones con las administraciones públicas
- Accionistas
- El entorno y la RSC
- Operaciones en el mercado de valores
- Comité de Ética Corporativa

El Comité de Ética Corporativa, compuesto por un presidente y cuatro vocales, todos ellos designados por el Consejo de Administración, asesora al Consejo en la adopción de políticas que promuevan el comportamiento ético del grupo. La Dirección de Cumplimiento Normativo ejecuta, difunde y controla el cumplimiento de estas políticas y es responsable del control, el seguimiento y el despliegue de la responsabilidad social corporativa.

## Reglamento del Consejo

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

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

## Conducta en los mercados de valores

(GRI: 3.13; SS: CSR4)

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

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

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

## La función de cumplimiento normativo

(GRI: 3.3, 3.4, 3.6, 3.13, S02; SS: CSR3, CSR4)

Mediante la función de cumplimiento normativo, Banco Sabadell procura 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, que, 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, especialmente 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 2005, la Dirección de Cumplimiento Normativo ha continuado trabajando en la línea que se había marcado en los ejercicios anteriores.

En primer lugar, el seguimiento proactivo y la distribución de las nuevas normativas que afectan a la entidad, así como la verificación del cumplimiento de la normativa vigente, de los preceptos del código de conducta general del Banco y del reglamento interno de conducta del mercado de valores.

En segundo lugar, se ha potenciado la red de corresponsables de Cumplimiento Normativo en sociedades filiales y en oficinas del exterior, con objeto de reforzar el desarrollo de procedimientos y controles necesarios para asegurar el cumplimiento normativo, tanto de los estándares globales como de las normas específicas que apliquen en cada una de las filiales y oficinas de la red exterior del grupo.

En tercer lugar, la prevención de la utilización de nuestra red para el blanqueo de capitales y/o para la financiación de actividades terroristas no sólo en el negocio típicamente bancario, sino en todos aquellos sectores en los que nuestro grupo está presente (seguros, banca privada, sociedad de valores, actividad inmobiliaria, gestora de inversiones). Para ello, y a partir de la aprobación, mediante el Real Decreto 54/2005, del reglamento que desarrolla la ley sobre determinadas medidas de prevención del blanqueo de capitales el pasado mes de enero de 2005, se han reforzado las políticas y los procesos, en los aspectos relativos a:

- Aceptación de clientes.
- Identificación y conocimiento del cliente.
- Sistema de rastreo automático de operaciones sospechosas.
- Formación: se han impartido cursos presenciales a todos los apoderados de zona, con el fin de que extiendan la formación a todo el personal de la red de oficinas.
- Órgano de control interno y comunicación: a principios del ejercicio, se formalizó la Comisión Delegada del Órgano de Control Interno y Comunicación, con el ánimo de agilizar la toma de decisiones en lo que se refiere a prevención del blanqueo de capitales y bloqueo a la financiación del terrorismo. Tanto el Órgano de Control y la Comisión delegada como la Dirección de Cumplimiento Normativo funcionan de forma separada de la Dirección de Auditoría Interna del grupo.
- Prevención y bloqueo de la financiación del terrorismo. Hemos seguido perfeccionando el sistema de control a fin de impedir que personas o asociaciones incluidas en las listas de personas bloqueadas de la UE puedan canalizar fondos a través del grupo.

Los procedimientos y órganos de control interno y comunicación están sujetos, tal y como indica el nuevo reglamento, al examen anual por parte de un experto externo.

## Gestión del riesgo

(GRI: 3.4, 3.13)

### Descripción general de la política de riesgos

Los principales riesgos inherentes en los negocios del grupo son los de crédito, mercado y operacional. Banco Sabadell es consciente de 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, requisito imprescindible para la continuidad de la actividad.

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.

Existe un apartado especial sobre la gestión del riesgo, en el Informe anual del 2005, volumen I, en las páginas 88 a 99, donde se describe con detalle toda la información necesaria sobre la gestión del riesgo en Banco Sabadell. También se encuentra, esta información, en el apartado D. Sistemas de Control de Riesgo del Informe de Gobierno Corporativo.

## Accionistas e inversores

(GRI: 2.9, 3.11, 3.12, 3.19)

### Presentación

El compromiso con los accionistas tiene como ejes básicos la rentabilidad de la inversión, el alto nivel de solvencia de la entidad y un sistema de gobierno corporativo equilibrado y transparente y todo ello de acuerdo con lo que se indica de forma clara y concreta en el código de conducta. A lo largo del año, las decisiones corporativas que inciden en el colectivo de accionistas e inversores se han regido por estos principios.

### Nuestra base accionarial

(GRI: 2.6)

Banco Sabadell es una sociedad anónima cuyo capital social está dividido a 31 de diciembre de 2005 en 306.003.420 acciones nominativas, propiedad de 65.020 accionistas. El 57% del capital está en poder de accionistas privados y el 43%, de inversores institucionales.

## La transparencia en la información

(GRI: 2.22, 3.8, S04; SS: CSR6)

Durante todo el ejercicio, y especialmente en el momento de producirse noticias de interés corporativo, el banco desarrolla una política de total transparencia informativa que procura siempre ir más allá del estricto cumplimiento de la normativa vigente en este campo.

La web corporativa [www.bancosabadell.com](http://www.bancosabadell.com) es un instrumento fundamental para la difusión de la información corporativa de la compañía, con la garantía de que la misma es igualmente accesible para todo tipo de accionistas, inversores y cualquier otra persona que esté interesada. Nuestra web ha sido destacada nuevamente este año en un estudio difundido por el Foro del Pequeño Accionista como una de las que ofrece una información más actualizada, así como por recoger las opiniones de los analistas independientes que emiten sus informes sobre el banco.

Para asegurar la total accesibilidad a la información funcionan dos departamentos especializados: la Dirección de Relación con Inversores y el Servicio de Relación con los Accionistas. La Dirección de Relación con Inversores está dirigida a inversores institucionales, analistas financieros y agencias de *rating*, asegurando el alto nivel de información técnica que los mismos exigen. El Servicio de Relación con los Accionistas está a disposición de los accionistas privados para cualquier tipo de información que precisen o comentarios que deseen hacer llegar al banco. En cualquier momento, estas unidades especializadas de comunicación con accionistas e inversores aseguran el nivel personal de interlocución necesario para mantener el alto nivel de confianza que se obtiene con una gestión informativa abierta y permanente.

Trimestralmente, han sido presentados los resultados del banco al colectivo de analistas financieros e inversores institucionales mediante el sistema de *webcasting* a través del portal corporativo, habiéndose registrado una audiencia media de 281 conexiones por acto. A este sistema puede acceder cualquier profesional interesado en este tipo de información técnico-financiera. Adicionalmente, y para asegurar que la información es accesible a todos los analistas y periodistas, durante tres meses se puede acceder a la grabación íntegra del acto a través del portal corporativo y, de forma indefinida, la presentación se publica en formato pdf.

Con el objetivo de proporcionar la máxima transparencia en la información, se mantiene un contacto frecuente con analistas y agencias de *rating* y se realizan visitas a inversores, que en el 2005 han sido un total de 309 en 36 ciudades, asistiendo asimismo a cinco conferencias sobre el sector.

Adicionalmente a la puntual información disponible en Internet, a través de los medios de comunicación, y coincidiendo con la publicación trimestral de resultados, se edita el boletín *InfoAccionista*, dirigido a accionistas, en el que se recoge la información corporativa más relevante para este colectivo.

## Política de rentabilidad y solvencia

(GRI: 3.13)

Una de las políticas corporativas fundamentales es la de traspasar al accionista, a través de la retribución de su inversión, el éxito conseguido en la gestión del banco, al tiempo que se garantiza también, con una visión a largo plazo, un nivel de solvencia adecuado al perfil de riesgo de la compañía y superior al promedio del sector.

De esta manera, este año la *ratio* BIS (coeficiente de solvencia ajustado por riesgos) ha permanecido en una alta cota, cerrando el ejercicio en el 11,49 %, al tiempo que, con el primer pago de dividendo a cuenta del ejercicio del 2005, efectuado el 2 de noviembre por un importe de 0,30 euros por acción, se procedía a aplicar un aumento del 25 % respecto al satisfecho en la misma fecha del año anterior. Con este pago, la rentabilidad por dividendo se situaba en 2,53% al precio del 31 de diciembre de 2005 y en el 3,26 respecto al del 31 de diciembre de 2004.

Por otra parte, el aumento del 28,84% en el valor de la acción conseguido en bolsa ha sido excepcional, significativamente por encima de la revalorización del IBEX 35 (18,20%) y del Dow Jones Stoxx Index 600 (23,51%).

Junto con la retribución por dividendo, la rentabilidad total alcanzada por la acción BS durante el ejercicio ha sido del 32,09%.

## Liquidez de la acción

La media diaria de contratación de la acción BS ha sido de 928.951 títulos, lo que asegura una liquidez total para que el accionista pueda efectuar sus transacciones en cualquier momento que desee y al mismo tiempo sitúa la acción en una posición consolidada dentro del IBEX-35 de la bolsa española.

## Plan de reinversión de dividendos: BS Cuenta Accionista

Ha seguido aumentando el número de accionistas que deciden aprovechar las condiciones ofrecidas por el banco para reinvertir sus dividendos en nuevas acciones de forma automática. El número de accionistas adheridos al finalizar el ejercicio era de 19.039, un 29,28 % sobre el número total de accionistas.

## Representación en la Junta General

(GRI: 3.10)

Los accionistas que asistieron a la Junta General fueron 1.056 y otros 32.533 ejercitaron su participación mediante la delegación de su voto. En total, fueron 33.589 los accionistas que se sumaron al quórum, un 4,64% más que los del año anterior.

Con el fin de facilitar más aún la expresión del voto de los accionistas en la Junta General, este año se puso en marcha,

paralelamente al sistema tradicional, la posibilidad de efectuar por Internet la delegación del voto con expresión, en su caso, de los correspondientes votos particulares. Fueron 514 los accionistas que optaron por esta vía, uno de los colectivos más numerosos dentro del grupo de compañías españolas que han puesto en marcha sistemas de voto electrónico similares. Dentro del Informe anual del 2005, volumen I, páginas 14 a 17 se encuentra información más detallada sobre la acción Banco Sabadell.

### T1 Datos técnicos de la acción SAB

	<b>2005</b>
Acciones	306.003.420
Accionistas	65.020
Capitalización (en miles de euros)	6.781.036
Rentabilidad por dividendo 2005 sobre el precio de 31.12.2005	2,53 %
Rentabilidad por dividendo 2005 sobre el precio de 31.12.2004	3,26 %
Variación de la cotización	28,84 %
Rentabilidad total 2005	32,09 %
Liquidez (media de títulos por día)	928.951
Liquidez	77,10 %

### T2 Estructura del capital social

	<b>2005</b>
Accionistas privados	57 %
Inversores institucionales	43 %

### T3 Evolución de accionistas adheridos a BS Cuenta Accionista

	<b>2004</b>	<b>2005</b>
Número de accionistas	16.920	19.039

## Clientes

(GRI: 2.9, 3.11, 3.12, 3.19)

### Presentación

El objetivo de Banco Sabadell es establecer vínculos a largo plazo con sus clientes, en una estrategia de conocimiento y comprensión de sus necesidades para conseguir que las relaciones comerciales desemboquen en el beneficio mutuo.

Con esta estrategia, Banco Sabadell hace posible que su definición como banco de clientes se materialice en un modelo comercial de proximidad con el cliente, de proactividad en el ofrecimiento de productos y servicios que respondan a las necesidades de cada cliente. El objetivo final es que éste perciba al Banco como un aliado que proporcione soluciones financieras y no financieras a medida que sus necesidades personales, profesionales o empresariales se desarrollan.

Como se indica en el Código de conducta, se deben mantener con los clientes unas relaciones de honestidad y responsabilidad y de respeto a los compromisos adquiridos, procurando la integridad de todas las actuaciones profesionales.

### Perfil de clientes

(GRI: 2.8)

Al cierre del ejercicio del 2005, el número de clientes que confían en Banco Sabadell supera los 1,8 millones.

### Productos y servicios orientados a clientes

#### Banca de Empresas

(SS: IB1)

La unidad de negocio de Banca de Empresas tiene el claro compromiso con sus clientes de ofrecer las mejores soluciones a sus necesidades, elemento clave para conseguir el liderazgo en el segmento, objetivo formulado en el plan director ViC 07.

Este compromiso con los clientes se fundamenta en un servicio integral, personalizado, ágil, de calidad, de aportación de valor real, percibido tanto por ellos como por el resto de colectivos que conforman su realidad diaria.

Varios son los elementos que demuestran la dedicación del Banco al sector de empresas (con facturación superior a 6 millones de euros), de entre los que destacan:

- Se ha duplicado la red de oficinas (en total 49 a finales del 2005), con servicio exclusivo y especializado a las empresas, lo que permite a los clientes disponer de una referencia física de servicio que cada vez se

encuentra más próxima, que tiene un horario adaptado al suyo y que, por tanto, resulta más accesible y ágil.

- Se ha prestado una especial atención a los indicadores de satisfacción percibida por los clientes, factor especialmente crítico en un contexto como el actual de expansión acelerada de la red comercial.
- Los principales esfuerzos en el ámbito de la estructura y la aplicación de recursos se han destinado a incrementar los niveles de especialización, polivalencia, capacidad y suficiencia de la red comercial para alinearlos a los exigentes estándares de servicio establecidos. La configuración actual de la plantilla de la unidad es una clara muestra de este hecho, puesto que se caracteriza por los siguientes atributos: edad media 41 años, un 49% con estudios universitarios y un 40% mujeres.

Los diferentes ámbitos de negocio especializado han desarrollado actuaciones en línea con las acciones detalladas anteriormente, a la vez que se han focalizado en el mantenimiento y desarrollo de una oferta de productos y servicios altamente orientados a clientes, pero también especialmente sensibles a los conceptos de responsabilidad, ética, y compromiso. A continuación se detallan los aspectos más destacados de cada ámbito.

(SA: F1, F2)

Un año más, la Dirección de Energías de la [unidad de Banca Corporativa](#) ha conseguido estar especialmente presente en la financiación de proyectos de energías renovables, en especial, en parques eólicos, donde tenemos una posición de liderazgo consolidada. El año 2005 ha sido especialmente intenso en este ámbito, ya que ha protagonizado la organización y la financiación de los primeros proyectos de energías solares (tanto térmicas como fotovoltaicas) y de biodiésel en España. De esta forma, la clientela recibe apoyo financiero en la ejecución de proyectos con importantes impactos positivos en el medio ambiente, con el consecuente beneficio para toda la sociedad. La Dirección de Infraestructuras, por su parte, ha sido especialmente activa en la financiación de obra pública, autopistas, puertos y medios de transporte. En ambos casos, el proceso de análisis y valoración de los proyectos incluye un estudio de su impacto medioambiental por parte de tercero independiente, y se efectúan las revisiones necesarias para asegurar que los mismos dispongan de las autorizaciones medioambientales preceptivas.

La [unidad de BS Recursos de Empresa](#) mantiene una completa oferta de productos de seguros y de tesorería, que aportan magníficas soluciones a nuestros clientes, generando seguridad en un contexto marcado por la complejidad y por fases de inestabilidad. Para ello se ha tenido que focalizar en la constitución de un equipo líder en el mercado, tanto en preparación como en estabilidad y vocación de servicio.

En el transcurso del 2005, la [unidad de Negocio Inmobiliario](#) ha realizado importantes actuaciones en el marco de la financiación de la vivienda protegida, impulsado por el Ministerio de la Vivienda, continuando un proceso de colaboración activa que perdura desde los inicios de esta actividad. Este plan, de gran repercusión en la sociedad por la importan-

cia que el acceso de la vivienda tiene entre el conjunto de ciudadanos, pretende, a través de una actuación decidida del Estado, facilitar el acceso a viviendas dignas asequibles.

(GRI: E.14)

Por su parte, la **unidad de BS Circulante** ha priorizado su actuación en la oferta de productos y servicios que permitan una utilización más eficiente de los recursos disponibles, ganando en agilidad y consiguiendo una optimización de costes para el cliente y para el Banco, lo que repercute en el interés general. Una buena muestra de ello ha sido la implementación en línea de productos tradicionales, como la consulta de órdenes de pago del servicio de Confirming o el servicio de facturación electrónica, que eliminan totalmente la necesidad del soporte papel. Esta unidad ha sido especialmente activa asimismo en la oferta de financiación de activos mediante líneas de financiación subvencionadas, tanto en el ámbito estatal (ICO Pyme) como autonómico (ICF Crèdit), destacando la financiación realizada con el convenio del CDTI para prefinanciar proyectos de inversión en investigación, desarrollo e innovación (I+D+i). Con esta oferta, los clientes pueden obtener financiación en condiciones preferentes a la vez que el conjunto de la sociedad gana en una mayor competitividad de su tejido empresarial.

(GRI: 3.15)

Finalmente, la **unidad de Negocio Internacional** se ha centrado en el refuerzo de la disponibilidad de producto y servicio en oficinas de la red de banca de empresas y en el desarrollo y la especialización de la red de las oficinas de representación. Ambas metas tienen como objetivo conseguir una mayor proximidad al cliente y que éste se sienta totalmente acompañado por un experto, tanto aquí como en cualquiera de los países con los que opera. Al final del 2005, los clientes disponen de 49 centros especializados repartidos por toda la geografía nacional, 25 centros de atención en el extranjero (entre oficinas operativas, de representación y sociedades participadas) y múltiples acuerdos de colaboración con entidades extranjeras, lo que incluye una amplia red de corresponsales. Debemos destacar en este sentido la importante presencia de Banco Sabadell en China, con oficinas de representación en Pekín y Shanghai (ésta última abierta en el 2005) y la creación de una filial en Hong Kong que facilita la apertura de créditos documentarios. Este hecho permite ofrecer a todos aquellos clientes con relaciones actuales o potenciales con China (país con un gran potencial en el mundo) el importante reconocimiento obtenido de las diferentes instituciones en aquel país, que también se ha hecho patente en el conjunto de instituciones españolas de apoyo a la internacionalización.

En el ámbito internacional, la clientela del grupo dispone también de una amplia oferta de líneas especiales de financiación que se encuadran dentro de proyectos nacionales o bilaterales de promoción de negocio internacional. De esta forma, los países consiguen mejorar la competitividad/demanda de sus productos y los clientes, a su vez, obtienen tipos subvencionados y, en algunos programas, operaciones exentas de comisiones. Destacan en este sentido las líneas ICO Internacionalización, el Programa PIPE2000-ICEX y los programas de Crédito Oficial a la Exportación.

Para finalizar el apartado de negocio internacional, se ha llevado a cabo una intensa labor en el ámbito de la promoción y las actividades formativas, a través de la cual tanto las diferentes organizaciones (públicas y privadas) como los clientes del Banco tienen acceso prioritario a un reconocido grupo de expertos en las materias de mayor actualidad o dificultad. Un claro ejemplo es la participación de Banco Sabadell en IMEX Impulso Exterior 05, Semana de Internacionalización de la empresa catalana; la organización de la primera jornada BS de negocio internacional, y los acuerdos de colaboración firmados con, entre otros, EXPORTARTUR, EXCAL, Cámara de Comercio de Castellón y Cámara de Comercio de Sabadell.

(GRI: S04; SS: CSR6)

La concesión en el 2005, por parte de la Generalitat de Catalunya del Premio a la Internacionalización de la economía catalana, constituye un claro ejemplo del reconocimiento institucional de la evidente aportación de nuestra entidad en el desarrollo y la promoción de los procesos de internacionalización de las empresas de nuestro país.

## Banca Comercial

(GRI: RB1)

Banca Comercial es una de las líneas de negocio fundamentales en la estructura de Banco Sabadell. Centrada en los mercados de particulares, comercios y pequeñas y medianas empresas, mantiene el grado de especialización necesario para que los clientes reciban una atención personalizada, mediante personal experto de la red de oficinas y de los canales habilitados para facilitar la relación y la operatividad a distancia con los clientes. El compromiso con el cliente se traduce en propuestas comerciales diferenciadas que permiten un mayor grado de adaptabilidad y, en definitiva, potencian la capacidad de ofrecer siempre soluciones satisfactorias a los clientes. Ello tiene su reflejo en la adopción de una estrategia multimarca.

En este sentido, Banca Comercial opera bajo cuatro marcas comerciales que cuentan con personal especializado y red de oficinas propias.

SabadellAtlántico, marca principal, es la propuesta de banca universal para todo el territorio español con excepción de Asturias y León.

Banco Herrero, marca única del banco en Asturias y León bajo la que se desarrolla banca de particulares y pymes.

Solbank es la propuesta de valor para particulares europeos que residen de manera estable en poblaciones del litoral español.

ActivoBank es la marca especializada en ofrecer soluciones en banca en línea.

La constante labor de innovación para lograr la máxima adaptación al entorno, guiada bajo la «visión del cliente» que caracteriza a toda la organización, se ha traducido en el 2005 en el lanzamiento de nuevos canales y productos y servicios.

Así, la entidad, pionera en la introducción de canales a distancia que faciliten la relación con el cliente, ha reforzado en el año 2005 su apuesta por la multicanalidad con el lan-

zamiento de BS Móvil, que se une a los ya existentes banca en línea, banca telefónica y red de cajeros como alternativas cada vez más utilizadas a la red de oficinas.

Por lo que respecta a productos de especial impacto social destacan los siguientes:

(EN14)

**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 el pago de la matrícula, los libros, los cursos de idiomas, etc.

**Acuerdo de colaboración con IESE**, para financiar los estudios del Full Time MBA, Executive MBA y Global Executive.

**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.

**Línea ICO PYME 2004**. Está dirigida a autónomos y medianas empresas, ya sean personas físicas o jurídicas, que en fecha 31 de diciembre de 2003 cumplieren con los tres requisitos que fija la Unión Europea para ser considerada pyme.

(GRI: 3.16; SS: AM1, INS1)

**BS Plan Ético y Solidario**, primer fondo de pensiones ético y solidario de España, es una iniciativa conjunta de Banco Sabadell, Intermón Oxfam y Esade, por la 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.

La inversión de este plan de pensiones se realiza en carteras socialmente responsables. La selección de esta inversión es un proceso riguroso en el que se utilizan los estándares internacionales de investigación EIRIS (Ethical Investment Research Service) y se ponderan factores negativos (productoras de tabaco, empresas de suministro de piezas para la fabricación de armamento o de producción de energía nuclear) y factores positivos (empresas que trabajan por la sostenibilidad medioambiental o que defienden y adoptan una posición activa en la defensa de los derechos humanos).

En dicha valoración intervienen especialistas de ESADE y el Instituto Persona, Empresa y Sociedad, así como de Intermón Oxfam, participando en la comisión de control del plan. Su aportación al proceso de selección de carteras es una característica de la madurez de nuestro proceso de inversión ética.

Gracias a la comisión que BS Plan Ético y Solidario entrega anualmente a Intermón Oxfam, se pueden, por ejemplo, excavar 3 pozos en la región de Tigray en Etiopía con capacidad para abastecer a cerca de 2.740 personas de la comunidad de Lay Wargiba.

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

**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.

Desde noviembre del 2004 hasta diciembre del 2005, a través del programa BS Puntos se han realizado donaciones a diferentes ONG por un importe de 88.268 euros.

De estos proyectos merecen destacarse los que se llevan a cabo con las siguientes organizaciones:

Intermón Oxfam  
Unicef  
Cruz Roja  
Médicos Sin Fronteras  
Manos Unidas

**Línea ICF Crédito.** Permite financiar con condiciones preferentes para autónomos y pequeñas y medianas empresas la adquisición de activos fijos productivos que estén relacionados con su actividad empresarial.

Esta intensa actividad realizada en el 2005 no ha supuesto descuidar la preocupación por la calidad de servicio, eje fundamental del plan director ViC 07.

Banca Comercial, a través de los Comités de Calidad, pone un énfasis especial en la obtención de los más altos índices de atención a nuestros clientes, siendo éste uno de los objetivos prioritarios para asegurar el correcto desarrollo de nuestro negocio. La calidad de servicio es objeto de un intenso programa de direccionamiento, seguimiento, control y establecimiento de continuos planes de mejora.

## **Préstamos e inversiones responsables**

### **Financiación de grandes proyectos**

(GRI: 3.17; SA: F1, F2, F12, F13; SS: RB3, IB2, IB3)

Dentro de la política de Banco Sabadell se encuentra el principio de favorecer al máximo la financiación de proyectos que sirvan para mejorar y respetar el medio ambiente, por ejemplo la financiación de proyectos de energías renovables como parques eólicos, energía solar, plantas de transformación de biomasa, etc.

Dentro de la Dirección de Financiación Estructurada de Banco Sabadell se organizan financiaciones de proyectos que por su singularidad y características requieren en su mayoría un estudio medioambiental previo.

En concreto, existen tres equipos o unidades especializadas, que este año han cerrado las siguientes operaciones:

### **Unidad de Energías**

Se han cerrado 45 operaciones que suponen para Banco Sabadell una inversión de más 367 millones de euros, distribuidos de la siguiente forma según la tipología de los proyectos<sup>T1</sup>.

## Unidad de Infraestructuras

Se han llevado a cabo 19 operaciones que suponen una inversión de más de 299 millones de euros. Éstos están distribuidos de la forma como se indica en la tabla<sup>T2</sup>.

## Unidad Real Estate

Las operaciones que se han cerrado son cinco y han supuesto una inversión de más de 52 millones de euros, todos ellas en proyectos de centros comerciales.

Esta tipología de operaciones, al recaer el riesgo sobre la bondad del propio proyecto, requiere de una *Due Diligence* esmerada, que normalmente es realizada por agencias externas y en la que se pone de manifiesto que los proyectos cumplen con la legalidad vigente y que han cumplido con los trámites medioambientales pertinentes.

Los proyectos de *Real Estate* e Infraestructuras tienen a menudo unos trámites más sencillos que los de energías renovables, pero que por su propia esencia son fruto de una especial preocupación ambiental.

## Modelo de gestión del riesgo de crédito

(GRI: 3.12, 3.16, HR1, HR2; SS: IB1; SA: S1)

El modelo que Banco Sabadell tiene implantado para gestionar el riesgo de crédito se fundamenta en dos pilares:

- 1 En el equipo básico de gestión (EBG), formado por el gestor o responsable de la cuenta del cliente, que aporta el conocimiento derivado del contacto directo con el cliente, y por el analista de riesgo, que aporta la parte más sistemática del análisis de riesgo.
- 2 Para el análisis de empresas, se utiliza el informe de los cinco aspectos de negocio y riesgo, que es la base

### T1 Proyectos de la unidad de Energías

Tipo de proyecto	Porcentaje 2005
Parques eólicos	69%
Solar térmica	3%
Solar fotovoltaica	6%
Biocarburantes	3%
Biomasa	9%
Resto	11%

### T2 Proyectos de la unidad de Infraestructuras

Tipo de proyecto	Porcentaje 2005
Carreteras/Autopistas	40%
Edificios públicos	26%
Agua/Depuradoras	20%
Resto	14%

conceptual sobre la que se basa todo el estudio.

Para clientes particulares, se analiza la capacidad de retorno del capital solicitado, mediante diversos sistemas de *scoring*.

Es sobre la base del informe de estos cinco aspectos que el equipo básico de gestión efectúa el estudio especializado sobre las operaciones de riesgo que se solicitan. Entre otros conceptos, sirven para valorar:

- En el primer aspecto corresponde a lo que denominamos de forma global como conocimiento del cliente. En él se analizan los objetivos o la finalidad de la empresa, las características de sus miembros, su estilo de dirección, la organización de su estructura, las posibles divergencias entre sus socios, la conflictividad laboral, así como cualquier otro aspecto que se considere suficientemente significativo o determinante para el futuro de la empresa o el negocio.
- En el segundo aspecto, se valora básicamente el producto que se fabrica o comercializa, en puntos como: su grado de madurez, la complejidad y el componente tecnológico y de investigación y desarrollo (I+D) del proceso productivo, su impacto en el medio ambiente, el sector y subsector al que pertenece, a sus clientes y sus proveedores.
- Los otros tres aspectos valoran la parte más estrictamente numérica, como son los estados económico-financieros, la operativa del cliente, las garantías, etc.

Como puede observarse, dentro del análisis de las operaciones se valoran positivamente tanto los aspectos que tienen que ver con los derechos humanos (el primero valora a las personas) como los medioambientales (el segundo valora el producto), que también se recogen en el *rating* que se asigna a cada empresa y que está realizado sobre la base de los cinco aspectos comentados.

### Plan de calidad

(GRI: PR2, PR8)

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 propuestos.

Por este motivo, en el año 2002 se definió un Plan de Calidad a cuatro años orientado a la normalización y estructuración de los procesos, así como a la sistematización de su seguimiento. Como colofón se ha obtenido la certificación conforme a la Norma UNE-EN-ISO 9001:2000 de Sistemas de Gestión de la Calidad para las actividades de Banco Sabadell en España.

Esta orientación a la calidad, es decir, al cliente, ha sido un principio fundamental en la organización, plasmado en





## Investigaciones y estudios de calidad 2005

(GRI: 3.10, PR8; SS: CSR6)

De forma sistemática se realizan investigaciones cuyo objeto es medir la percepción de los clientes sobre Banco Sabadell.

Una vez cerrados los distintos estudios de calidad realizados durante el 2005, se presentan los principales resultados obtenidos.

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

### Resultados del *Mystery Shopper*

Mediante esta metodología se analizan de forma objetiva los niveles de calidad del conjunto de elementos que componen la atención en las oficinas de Banca Comercial, a partir de la realización de pseudocompras presenciales en las mismas oficinas por parte de un experto que simula ser un cliente. Los resultados más relevantes de este estudio de 2005 son los siguientes:

- El índice global para el conjunto de oficinas de Banco Sabadell se sitúa en el 5,95, lo que supone un incremento del 0,51% respecto al año 2004.
- Las 169 oficinas que habían pertenecido a la red de Banco Atlántico obtienen un índice global del 5,84.
- Las 820 oficinas restantes han obtenido un índice global del 5,97. Estas oficinas han crecido un 0,84% respecto al 2004.
- El área de trato personal es la que más incrementa su puntuación respecto al año anterior, básicamente por la mejora de la acogida en la oficina, el primer contacto, la amabilidad de quien atiende y la privacidad.
- El área de profesionalidad presenta una leve progresión en entrega de información, indagación para clasificar al cliente y mejora de la capacidad comercial.

### Resultados de las auditorías telefónicas

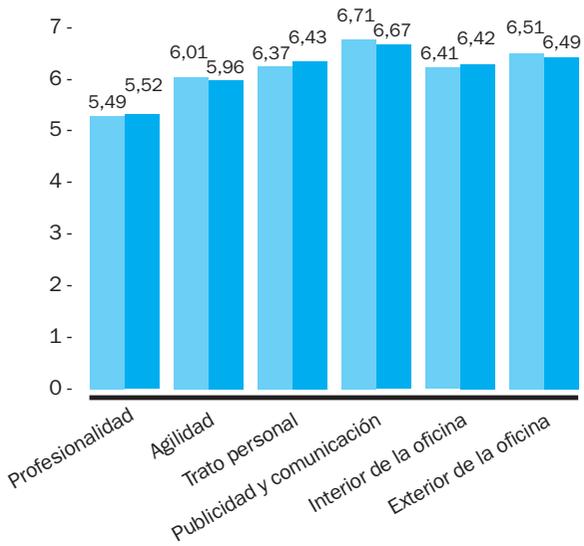
Las auditorías telefónicas consisten en la realización de pseudocompras/simulaciones por teléfono a partir de un argumentario predeterminado, en el que los auditores efectúan una valoración subjetiva y una valoración objetiva según la existencia o conformidad con los atributos incluidos en una lista de chequeo.

Los resultados más relevantes de este estudio para el año 2005 son:

- Se ha superado nuevamente el objetivo de obtener una puntuación global de 6, en una escala de valoración de 1 al 7, en todas las marcas de Banca Comercial, Banca de Empresas y en centros corporativos.
- Los resultados corroboran, por tanto, la tendencia positiva que se está produciendo en los últimos años,

### G1 Resultado global por áreas

● 2004  
● 2005

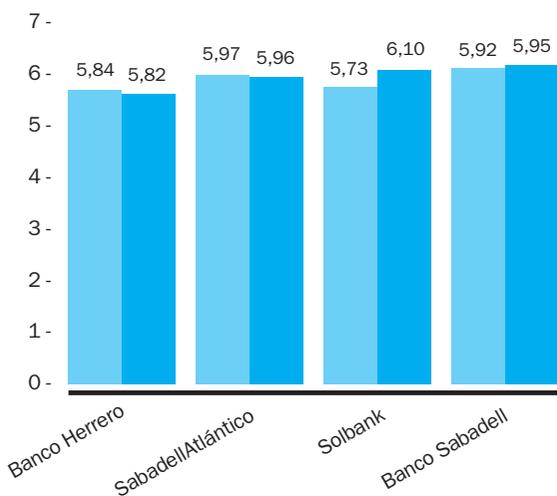


### T1 Resultados globales por áreas (escala de valoración de 1 a 7)

	2004	2005
Exterior de la oficina	6,51	6,49
Interior de la oficina	6,41	6,42
Publicidad y comunicación interna	6,71	6,67
Trato personal	6,37	6,43
Agilidad	6,01	5,96
Profesionalidad	5,49	5,52

### G2 Resultado global por marcas

● 2004  
● 2005



### T2 Resultados globales por marcas (escala de valoración de 1 a 7)

	2004	2005
Banco Herrero	5,84	5,82
SabadellAtlántico	5,97	5,96
Solbank	5,73	6,10
Banco Sabadell	5,92	5,95

salvo Solbank con un leve descenso de puntuación respecto al año anterior, y Banca de Empresas, que mantiene la valoración obtenida en el año 2004. En centros corporativos es donde se ha constatado una mejor evolución de las valoraciones<sup>T2</sup>.

### Resultados de las encuestas telefónicas

La finalidad del estudio es conocer el nivel de satisfacción del cliente con el servicio que el Banco le presta.

Para ello se utilizan cuestionarios estructurados en grandes capítulos que nos proporcionan información sobre aquellos parámetros que inciden en la satisfacción del cliente. Este año 2005 se han utilizado cinco modelos distintos de cuestionario: para Retail, Banca Personal, Pyme gestión integral, Pyme gestión no integral 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, Pyme y Personal contempla además un capítulo específico relacionado con los aspectos de gestión.

En el cuadro<sup>T1</sup>, que consta más adelante, se reflejan los resultados agregados al máximo nivel. La disminución en global sobre la satisfacción con el Banco decrece debido a la incorporación de los clientes procedentes de Banco Atlántico, con niveles de satisfacción generalmente inferiores.

La diferencia en la evolución de la satisfacción con el Banco y con la oficina se debe a que aspectos tales como las políticas de precios y las lógicas molestias asociadas a la fusión de Banco Atlántico para sus clientes se atribuyen a la entidad, no afectando en la misma medida la valoración del nivel de calidad de servicio que ofrece la red de oficinas.

**T1 Satisfacción global** (escala de 1 a 7)

	2004	2005
Satisfacción global de Banco Sabadell	5,91	5,85
Satisfacción global de la oficina	6,08	6,09
Satisfacción global del gestor	6,09	6,04

**T2 Auditoria telefónica** (escala de 1 a 7)

	2004	2005
Banco Herrero	6,23	6,30
SabadellAtlántico	6,24	6,25
Solbank	6,42	6,35
Centros corporativos	6,11	6,24
Banca de Empresas	6,09	6,09
<b>Banco Sabadell</b>	<b>6,23</b>	<b>6,26</b>

Teniendo en cuenta sólo los clientes procedentes de Banco Sabadell, la satisfacción global con la oficina mejora sustancialmente con respecto al año anterior; pero la valoración de los clientes de Banco Atlántico, que ven modificados sus hábitos de relación, reducen este incremento de puntuación.<sup>T2 G1</sup>

Presentamos tres cuadros de satisfacción global, en los que se aprecia la evolución de los resultados de la valoración realizada por los clientes sobre las diferentes marcas y segmentos del grupo.

## Estudios independientes de calidad

### Estudio sectorial de calidad objetiva (EQUOS)

Este estudio, realizado por la empresa consultora independiente STIGA, evalúa mediante la técnica de *Mystery Shopper* (pseudocompras) la calidad objetiva de las redes comerciales de oficinas. El estudio se ha efectuado sobre aproximadamente 100 entidades financieras españolas, con más de 5.000 oficinas visitadas y realizadas durante el año 2005.

En virtud del estudio (EQUOS), es posible determinar el nivel de calidad de servicio prestado por las oficinas de las diferentes entidades financieras, así como detectar, de forma objetiva, carencias en la prestación de servicio. Los resultados obtenidos permite comparar y posicionar nuestra entidad con respecto al resto de las entidades financieras.

Los resultados del año 2005 confirman el liderazgo de Banco Sabadell en el *ranking* de calidad objetiva de las redes comerciales bancarias de las principales entidades financieras.

Los resultados de los diferentes aspectos analizados, comparados con el sector, se presentan en el siguiente cuadro.

### Servicio de atención al cliente

(GRI: 3.10, HR4, HR9, HR13, PR2, PR7, PR8; SS: CSR5, CSR6, INS3)

## Presentación

El Servicio de Atención al Cliente de Banco Sabadell se creó en el año 1992. Entre sus funciones se encuentra atender y resolver las quejas y reclamaciones de los clientes y usuarios de los servicios financieros del grupo, que se refieran a sus

T1 EQUOS - Calidad objetiva (escala de valoración de 0 a 10)		
	Banco Sabadell	Sector
Aspectos físicos	8,27	8,03
Rapidez	8,46	7,94
Trato	8,60	8,30
Actitud comercial	4,87	3,92
Explicación de productos	7,45	6,88
<b>Valoración global general</b>	<b>7,24</b>	<b>6,63</b>

intereses y derechos legalmente reconocidos derivados de los contratos, de la normativa de transparencia y protección a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

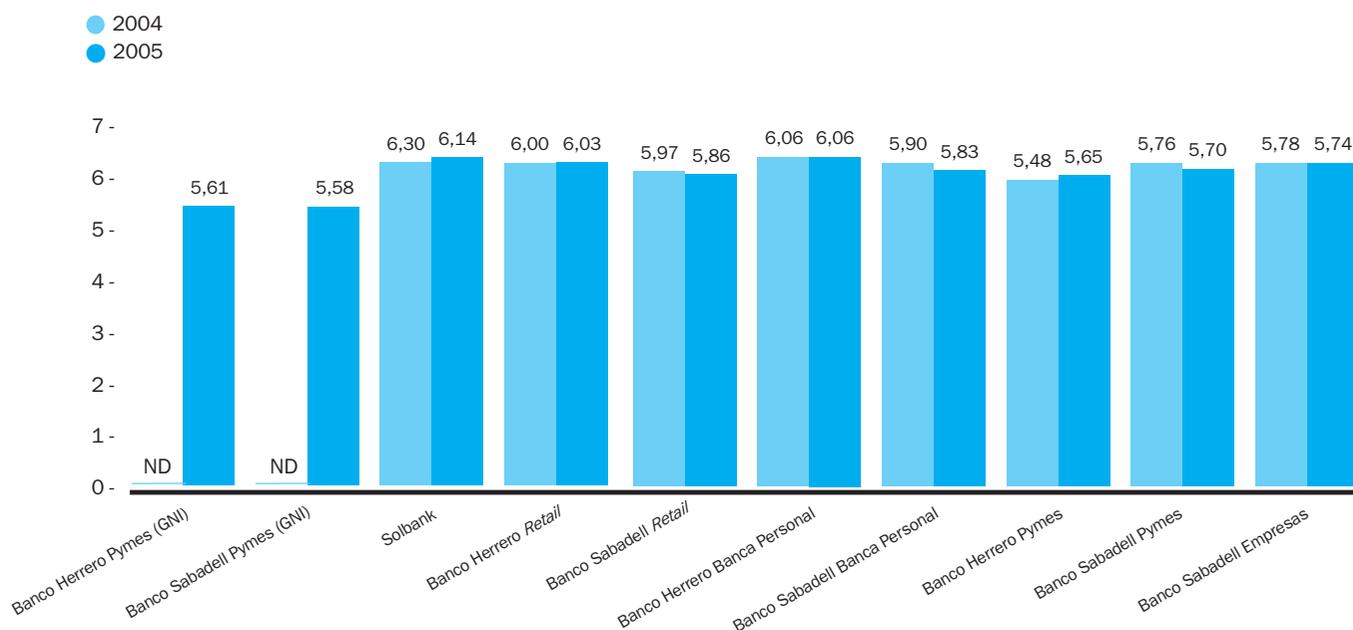
Desde su creación, el servicio ha estado dotado de total autonomía para la toma de decisiones, que son vinculantes para toda la organización según se establece en las normas internas de trabajo. La actividad de este servicio está regulada en el Reglamento para la defensa de los clientes y usuarios financieros del grupo Banco Sabadell. Su ubicación se encuentra en la línea de control de la estructura organizativa de 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.

El Servicio de Atención al Cliente de 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. El principal indicador de esta capacidad es el tiempo medio de respuesta a los asuntos que le son planteados por los clientes, que en el año

**T2** Estudio de satisfacción de clientes con Banco Sabadell por marcas y segmentos (escala de 1 a 7)

	2004	2005
Banco Sabadell Empresas	5,78	5,74
Banco Sabadell Pymes	5,76	5,70
Banco Herrero Pymes	5,48	5,65
Banco Sabadell Banca Personal	5,90	5,83
Banco Herrero Banca Personal	6,06	6,06
Banco Sabadell <i>Retail</i>	5,97	5,86
Banco Herrero <i>Retail</i>	6,00	6,03
Solbank	6,30	6,14
Banco Sabadell Pymes (GNI)	No disponible	5,58
Banco Herrero Pymes (GNI)	No disponible	5,61

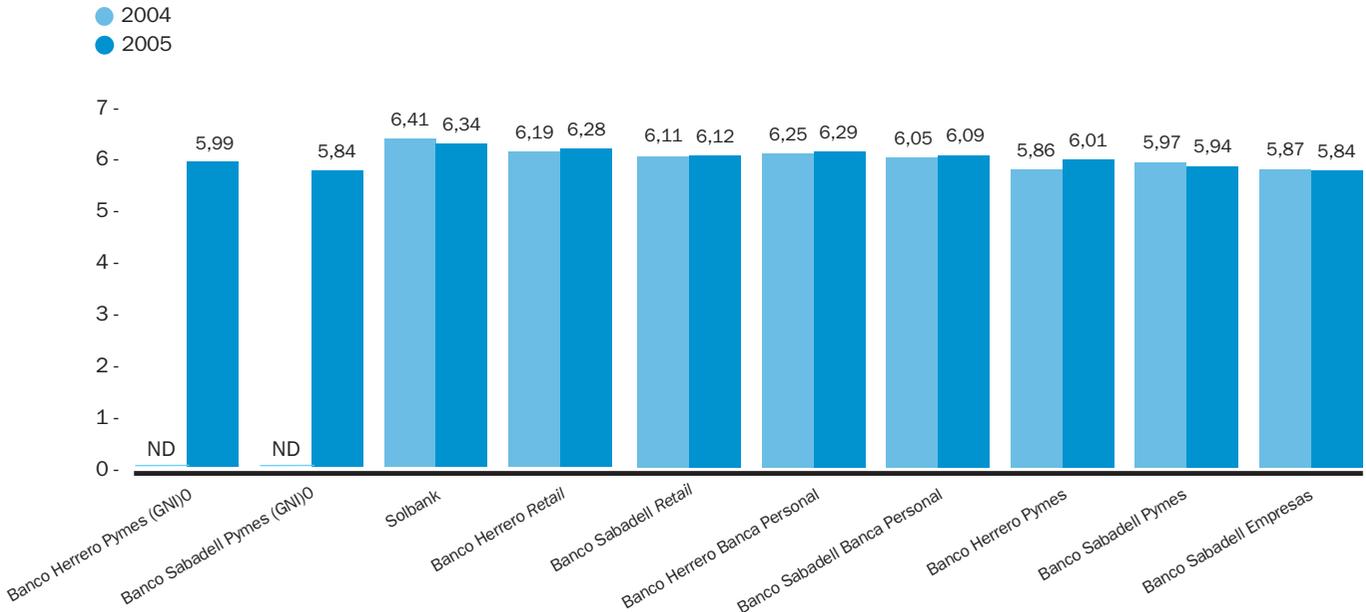
**G1** Satisfacción del cliente Banco Sabadell (por marcas y segmentos)



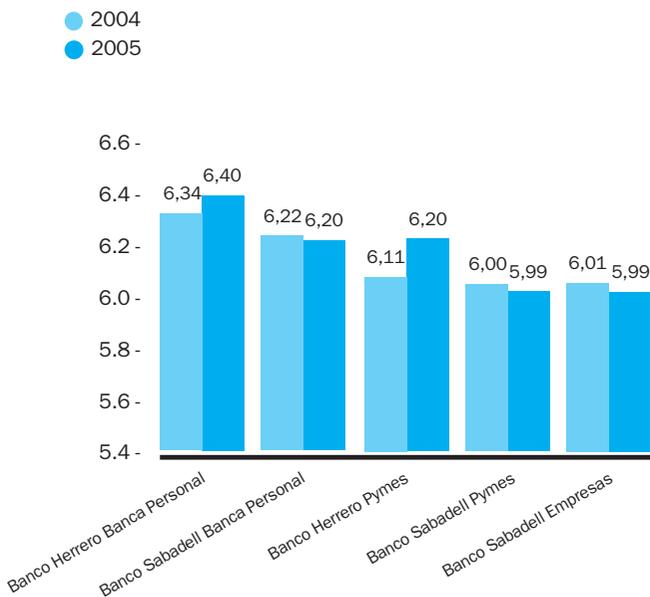
**T1 Estudio de satisfacción de clientes con la oficina por marcas y segmentos (escala de 1 a 7)**

	2004	2005
Banco Sabadell Empresas	5,87	5,84
Banco Sabadell Pymes	5,97	5,94
Banco Herrero Pymes	5,86	6,01
Banco Sabadell Banca Personal	6,05	6,09
Banco Herrero Banca Personal	6,25	6,29
Banco Sabadell Retail	6,11	6,12
Banco Herrero Retail	6,19	6,28
Solbank	6,41	6,34
Banco Sabadell Pymes (GNI)	No disponible	5,84
Banco Herrero Pymes (GNI)	No disponible	5,99

**G1 Satisfacción del cliente con la oficina (por marcas y segmentos)**



**G2 Satisfacción del cliente con el gestor (por marcas y segmentos)**



2005 se situó en 13,23 días naturales frente a los 60 días que prevé, como plazo máximo de respuesta, el referido Reglamento para la Defensa de los Clientes y Usuarios Financieros del grupo Banco Sabadell.

Cabe resaltar, además, que en la última memoria publicada por el Servicio de Reclamaciones del Banco de España correspondiente al ejercicio del 2004, con 87 reclamaciones presentadas y 49 aceptadas a trámite, Banco Sabadell aparece en la posición número 23 en el *ranking* en función del número de reclamaciones resueltas a favor de los clientes, posición que contrasta positivamente con nuestra condición de cuarto grupo bancario del país. Los informes emitidos por el Servicio de Reclamaciones del Banco de España favorables a los clientes de Banco Sabadell han sido únicamente 7 y, además, la entidad consta como una de las 5 únicas entidades que ha rectificado en todos los casos.

Asimismo, Banco Sabadell es la entidad bancaria con mejor ratio (número de reclamaciones sobre millones de euros de volumen de negocio) de reclamaciones tramitadas en el Banco de España: el 2,9 frente al 7,8 del conjunto de bancos.

### Asuntos tramitados

Durante el año 2005, el Servicio de Atención al Cliente ha recibido 1.481 quejas y reclamaciones y ha gestionado 1.524 (44% quejas y 56% reclamaciones); la diferencia se corresponde con quejas y reclamaciones recibidas a finales del año 2004 y tramitadas durante el 2005. Todos estos asuntos se han admitido a trámite de acuerdo con lo dispuesto en la Orden del Ministerio de Economía 734/2004, de 11 de marzo. Estas cifras 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.).

Adicionalmente a su actividad principal, el Servicio de Atención al Cliente también presta un servicio de asistencia e información a nuestros clientes que no constituyen quejas o reclamaciones de acuerdo con la referida Orden del Ministerio de Economía y el Reglamento para la Defensa de los Clientes y Usuarios Financieros del grupo Banco

#### T2 Estudio de satisfacción de clientes con el gestor por marcas y segmentos (escala de 1 a 7)

	2004	2005
Banco Sabadell Empresas	6,01	5,99
Banco Sabadell Pymes	6,00	5,99
Banco Herrero Pymes	6,11	6,20
Banco Sabadell Banca Personal	6,22	6,20
Banco Herrero Banca Personal	6,34	6,40

Sabadell. En este capítulo, el servicio ha gestionado 1.251 asuntos durante el año 2005.

Del total de quejas y reclamaciones gestionadas por el Servicio de Atención al Cliente, un 26% se fallaron con resolución favorable para el cliente o usuario, un 5% se resolvieron mediante acuerdo con el cliente o usuario y en un 9% se emitió resolución parcialmente a favor del cliente o usuario. En el resto de casos (60%), el servicio consideró que el Banco había actuado conforme a la legislación que regula su actividad y no se había apartado de las buenas prácticas bancarias.

El conjunto de asuntos recibidos en el 2005 (quejas, reclamaciones y servicios de asistencia e información) ha sido de 2.697 frente a los 2.920 del 2004, lo que significa una disminución del 7,64%, que debe valorarse muy positivamente considerando el crecimiento orgánico de la entidad y el proceso de integración de Banco Atlántico.

### Defensor del Cliente y del Partícipe

(GRI: PR8; SS: INS3)

El grupo dispone de la figura del Defensor del Cliente y del Partícipe, función que desempeña Esteban María Faus Mompart.

El Defensor del Cliente y del Partícipe es competente para resolver las reclamaciones que le planteen los clientes y usuarios del grupo Banco Sabadell, tanto en primera como en segunda instancia, así como para resolver los asuntos que le son trasladados por el Servicio de Atención al Cliente (de acuerdo con el Reglamento para la defensa de los clientes y usuarios de Banco Sabadell), cuando éste estima no resolver a favor del reclamante y la cuantía del asunto planteado supera los 1.500 euros.

El Defensor ha recibido 195 reclamaciones directamente y 17 que han sido trasladadas por el Servicio de Atención al Cliente en cumplimiento de lo dispuesto en su reglamento. De las 195 reclamaciones recibidas por el Defensor, 5 no se han admitido a trámite por estar fuera de las atribuciones del Defensor o ser asuntos no reglamentarios, 2 fueron retiradas por los clientes y 3 fueron cerradas ante la falta de información o documentación solicitada a los reclamantes. De las 195 reclamaciones recibidas, el Defensor ha tramitado y resuelto 189, fallando un 51,3% de ellas a favor del grupo y un 15,3% en contra. Del resto de asuntos, el Banco se ha allanado en un 21,7% de los casos y en un 11,7% de los casos se falló parcialmente a favor del reclamante.

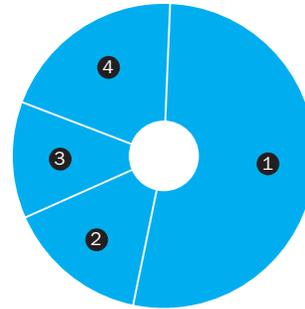
### Banco de España, CNMV y Dirección General de Seguros y Planes de Pensiones

(GRI: PR8; SS: INS3)

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. Es requisito indispensable que las quejas y reclamaciones previamente se hayan dirigido a la entidad para resolver el conflicto. A través de estos órganos de supervisión se tramitaron un

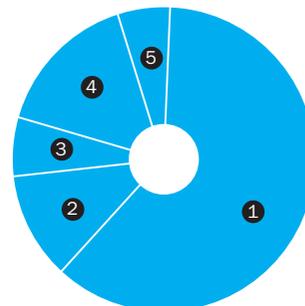
### G1 Resolución de las reclamaciones recibidas

- 1 A favor del grupo BS 51,3 %
- 2 A favor del reclamante 15,3 %
- 3 Parcialmente a favor del reclamante 11,7 %
- 4 Allanamiento 21,7 %



### G2 Resolución de asuntos tramitados por los órganos de supervisión

- 1 A favor del grupo BS 63,0 %
- 2 A favor del reclamante 11,0 %
- 3 Parcialmente a favor del reclamante 5,0 %
- 4 Allanamiento 16,0 %
- 5 Inhibición 5,0 %



total de 76 asuntos, de los que 60 corresponden al Banco de España, 9 a la CNMV y 7 a la Dirección General de Seguros y Planes de Pensiones.

De los 76 asuntos tramitados, los distintos órganos de supervisión fallaron un 63% de ellos a favor del grupo y un 11% en contra. Del resto de asuntos, el Banco se allanó en un 16% de los casos, en un 5% hubo inhibición del órgano competente y en un 5% de los casos se falló parcialmente en contra de Banco Sabadell.

### La tecnología y los clientes: I+D+I

A lo largo del ejercicio del 2005, el área tecnológica del grupo Banco Sabadell ha trabajado en el establecimiento de las bases para dar cobertura a las directrices establecidas en el plan director ViC 07.

El esfuerzo se ha centrado en la consolidación del negocio y en la consecuente reestructuración de la red de sucursales domésticas e internacionales y en las actividades para dinamizar la actividad comercial.

### Desarrollo de productos

(GRI: 2.14)

A lo largo del ejercicio se han desarrollado múltiples productos y servicios que han hecho posible la ampliación del catálogo de los mismos, además del incremento de prestaciones de otros ya existentes, hablando siempre desde el punto de vista tecnológico.

En banca minorista se debe destacar:

- La creación de múltiples depósitos.
- El lanzamiento de productos diferenciales tanto en el ámbito doméstico como específico para clientes no residentes.
- Otros productos que agrupan funcionalidades avanzadas en el ámbito de contratación en mercados financieros.
- El nuevo servicio de carteras de fondos de inversión, que permite la contratación, acorde al perfil inversor de cada cliente, mediante una cartera que se modifica dinámicamente según la evolución de los mercados.
- Un nuevo producto asegurador que ofrece una cobertura integral.
- Nuevas modalidades para la Hipoteca Multiopción.
- Un sistema para la emisión y recepción de remesas de efectivo para inmigrantes.

En el ámbito de Empresas se ha lanzado al mercado:

- BS Confirming, que configura una de las ofertas más competitivas de gestión de pagos del mercado.
- BS Comercios, que agrega los productos y las funcionalidades especialmente ideadas para comercios.
- Adaptación del programa de BS Puntos para tarjetas de empresa.

## Canales

Durante este ejercicio, Banco Sabadell se ha centrado en las tecnologías más novedosas, lo que ha permitido:

- La posibilidad de solicitar un crédito mediante un SMS.
- Disponer de un servicio de comunicación a través del móvil, que permite la recepción de notificaciones a dispositivos móviles de avisos sobre cuentas, tarjetas o valores.

De este modo, Banco Sabadell incentiva este canal de comunicación con sus clientes, ya iniciado con los avisos de las cotizaciones de valores, y se suma a la evolución tecnológica de la telefonía móvil.

Los portales de Internet del grupo han continuado incorporando nuevas funcionalidades, lo que ha permitido mantenerlos en posiciones ventajosas en los *rankings* elaborados por entidades independientes. La consolidación del canal Internet se ha puesto de manifiesto con el aumento del uso de las diferentes webs.

## Seguridad

(GRI: PR1, PR3)

Se ha mantenido un alto nivel en cuanto a fiabilidad y seguridad, disponiendo de las herramientas más avanzadas del mercado para la seguridad de los servicios en línea, como lo demuestra el hecho de que ningún cliente de la entidad ha sido víctima de perjuicio económico como consecuencia de estas actividades.

Además de todo lo relacionado con el cumplimiento de la LOPD, Banco Sabadell ha sido una de las primeras entidades en contemplar como marco de referencia el estándar de seguridad de la información ISO 17999.

En el 2005 se firmó un acuerdo de colaboración con la compañía S21sec, en colaboración con Verisign, para maximizar las medidas de protección ante los ataques de *pharming* y *phishing*.

En el presente ejercicio se ha implantado el servicio de vigilancia digital, antifraude 24x7: prevención, detección y respuesta.

## Cumplimiento normativo

Todos los procesos informáticos han sido puntualmente adaptados para cumplir con las exigencias de Basilea II y para asegurar que la contabilidad del grupo se adecue a las NIC (normas internacionales de contabilidad).

## Soporte a la actividad comercial

(GRI: PR2)

La distribución de la información de gestión de la entidad ha sufrido una importante transformación. Se han potenciado los servicios que garantizan un mayor dinamismo comercial

de la red de ventas con el soporte de nuevas aplicaciones informáticas, como la Carpeta comercial, dentro del Centro de Información, con la finalidad de facilitar la labor de información y asesoramiento al cliente.

### Gestión proactiva de clientes

En este período se ha puesto en marcha la gestión proactiva de clientes sin gestión integral. Este proyecto contempla la realización de campañas centralizadas de contactos con el segmento de clientes menos atendidos por la red comercial o puntos de venta. Este modelo se aleja de lo que se conoce como emisión de campañas de *telemarketing* para convertirse en gestión de clientes a distancia.

## Empleados

### Presentación

(GRI: 2.9, 3.11, 3.12, 3.19, HR6, HR7; SS: INT1)

La responsabilidad social de una empresa se manifiesta de forma más próxima en las relaciones que mantiene con el colectivo de empleados y empleadas.

El grupo Banco Sabadell ofrece a este colectivo amplias oportunidades para su desarrollo profesional, promoviendo un entorno de trabajo que facilite la conciliación de la vida laboral y familiar.

Pretendemos atraer, motivar y retener a un equipo de personas competente y profesional, ofreciéndoles, a través de la gestión de recursos humanos, una compensación global adecuada, basada en un justo equilibrio entre la retribución, la transparencia e información sobre el modelo de gestión y el fomento de la estabilidad.

El compromiso de esta política se refleja en el Código de conducta, que tiene un alto nivel de exigencia de comportamiento ético para el cumplimiento de estos objetivos y que supera los requisitos establecidos al nivel de normativa nacional e internacional (OIT) en los diferentes centros de trabajo situados en España y en el exterior.

Banco Sabadell fomenta un estilo de dirección coherente con sus propios valores, impulsando un comportamiento participativo de los equipos, canalizando las expectativas profesionales de manera honesta y responsable. Se ha editado un libro de protocolo para todas las personas que tienen empleados a su cargo titulado *A nuestros directivos*, en el que se desglosan la misión, la visión y los valores del Banco

y se materializa la forma de transmitir los mismos a la plantilla. Este modelo contribuye notoriamente en el avance en la gestión de personas y equipos de forma coherente con los objetivos estratégicos del grupo.

## Las personas de Banco Sabadell

### Perfil de las personas

(GRI: LA2; SS: INT2, INT7)

<b>T1 Distribución de personas en la red internacional</b>		
<b>Red exterior</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>
Londres	20	18
París	12	13
Miami	80	62
México DF	9	7
Milán	4	2
Caracas	5	3
Pekín	3	3
Shanghai	0	2
Teherán	3	4
La Habana	3	2
Sao Paulo	2	2
Beirut	1	1
Nueva Delhi	1	1
Argel	0	1
Quito	2	1
Soporte de la red	2	1
<b>Subtotal</b>	<b>147</b>	<b>123</b>
<b>Atlantico Holding Financiacal Ltd.</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>
Panamá	143	129
Bahamas	26	18
<b>Subtotal</b>	<b>169</b>	<b>147</b>
<b>TOTAL</b>	<b>316</b>	<b>270</b>

<b>T2 Datos de la plantilla</b>		
	<b>2004</b>	<b>2005</b>
Número de empleados y empleadas	9.628	9.443
Porcentaje de mujeres en la plantilla	39	41
Porcentaje de hombres en la plantilla	61	59
Edad media de la plantilla	41 años	41 años
Antigüedad media de la plantilla	17 años	17 años
Porcentaje de la plantilla con estudios superiores	48	46,3
Porcentaje de mujeres con función de técnico sobre total de técnicos	29	31

## Igualdad y diversidad

(GRI: HR1, HR4, HR6, HR5, HR7, HR9, HR10)

Un compromiso destacado de Banco Sabadell es la no discriminación de ningún tipo, fomentando políticas de igualdad de oportunidades y un absoluto respeto por la diversidad.

Las normas fundamentales que protegen los derechos humanos sobre los que incide el ámbito laboral (derecho de negociación colectiva, libertad de asociación, prohibición del trabajo infantil, no discriminación y protección y respeto para minorías étnicas o culturales) se cumplen y se respetan por todas las sociedades del grupo y en todos los ámbitos nacionales en los que estamos presentes.

En este sentido, no existe ningún tipo de reclamación o incidencia contra ninguna empresa del grupo por incumplimiento de los derechos anteriormente mencionados.

Desde la Dirección de Recursos Humanos se atienden las quejas y reclamaciones de los empleados, con el espíritu de servicio, confidencialidad y cuidadoso tratamiento que requieren estas circunstancias.

<b>T3</b> Número de empleados en España por comunidades autónomas		
<b>Comunidad autónoma</b>	<b>Núm. empleado/as 2004</b>	<b>Núm. empleado/as 2005</b>
Andalucía	641	672
Aragón	118	115
Asturias	836	848
Islas Baleares	200	195
Islas Canarias	150	158
Cantabria	35	31
Castilla - La Mancha	44	45
Castilla y León	60	248
Cataluña	4.940	4.828
Extremadura	19	20
Galicia	152	150
La Rioja	43	30
Madrid	1.209	1.147
Murcia	54	60
Navarra	41	42
País Vasco	131	132
Valencia	677	673
<b>Total</b>	<b>9.350</b>	<b>9.394</b>

## Igualdad de oportunidades

(GRI: LA10, SS: INT1, INT7)

Banco Sabadell garantiza, desde hace años, la equidad aplicando políticas de igualdad de oportunidades. El 41% de la plantilla son mujeres y en el tramo de edad menor de 40 años este porcentaje se incrementa hasta el 58%.

El grupo se ha adherido al programa ÓPTIMA, auspiciado por la Comisión Europea e impulsado en España por el Instituto de la Mujer del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, que busca desencadenar un proceso social favorable a la igualdad de oportunidades de la mujer en el trabajo.

El porcentaje de mujeres con función de técnico se sitúa en el 31% sobre el total de personal con este nivel de categorías; en el año 2004 era del 29%.

## Comunicación interna

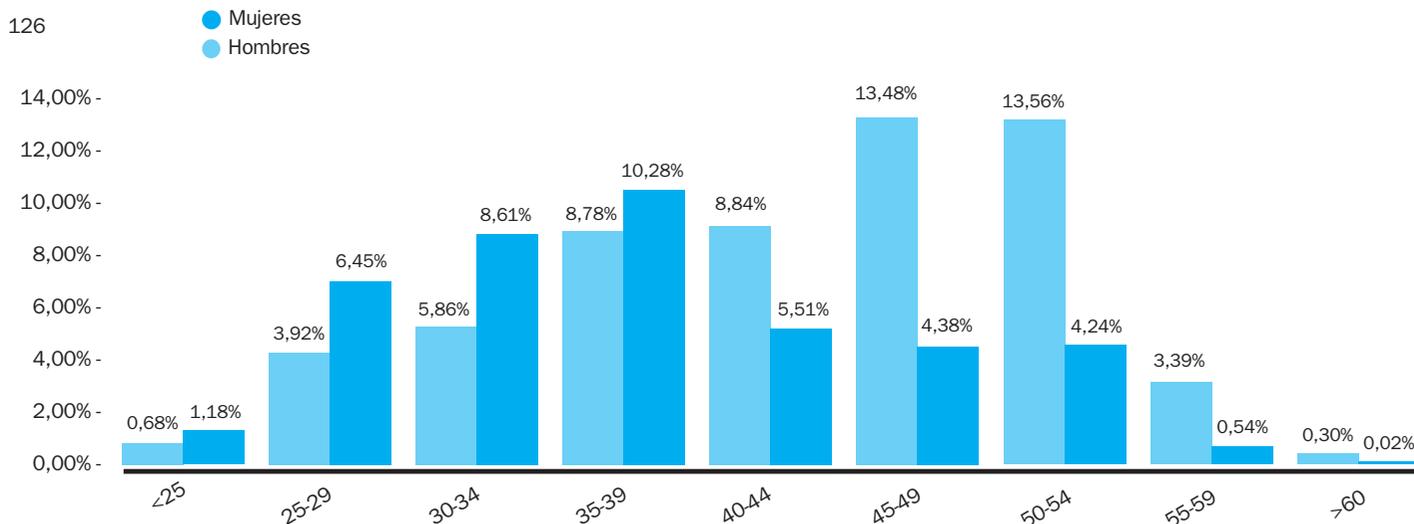
(GRI: 3.12)

Durante 2005 hemos seguido avanzando en la política de comunicación activa y bilateral con la plantilla, ya que supone un elemento motivador importante en la gestión de equipos humanos, imprescindible para el compromiso de empleados y empleadas con el grupo.

En esta comunicación multicanal, :-) People, el portal del empleado, es una pieza fundamental que facilita el acceso a noticias, sus datos profesionales, su ficha salarial, las vacaciones, la formación, las oportunidades por vacantes internas, los beneficios sociales, la prevención de riesgos laborales, etc.

De la misma forma, desde la intranet de Banco Sabadell, el personal tiene acceso a noticias, publicaciones, operativa de trabajo, normativa interna, directorio corporativo, etc.

**G1 Distribución de la plantilla por tramos de edad y sexo**



## Selección de personas

(GRI: 2.8, LA2, LA10, SS: INT1, INT2)

La incorporación de personal es una fuerte vía de enlace entre Banco Sabadell y el entorno social y se realiza a través de un proceso que garantiza la transparencia y la igualdad de oportunidades.

Banco Sabadell, con su amplia presencia geográfica, la potente implantación en zonas turísticas y la diversidad de sus negocios, permite la incorporación de profesionales en distintas áreas de negocio y en diferentes niveles de responsabilidad.

Los procedimientos de selección están regulados normativamente con el objetivo de intentar contar con los mejores profesionales, implicados con los valores de grupo, así como mantener los compromisos de igualdad de oportunidades, no discriminación, respeto a la diversidad cultural y estabilidad laboral.

Con el fin de mantener un compromiso de innovación y captar de forma ágil a los mejores profesionales, se han diseñado portales de empleo, accesibles desde las distintas webs del grupo, que permiten la gestión en línea de los *curriculum vitae*.<sup>T1</sup>

El compromiso con el desarrollo profesional de los empleados fomenta un potente mercado de trabajo interno que intenta gestionar las oportunidades favoreciéndoles con carácter preferente.

## Formación y desarrollo

(GRI: LA9, LA16, LA17, HR8; SS: INS1)

La formación y el desarrollo de las capacidades personales y profesionales de empleados y empleadas se potencian, asegurando políticas de equidad y coherencia del proceso de valoración, con el objetivo de reconocer la aportación de cada persona a la consecución de los éxitos de la compañía.

Se sigue potenciando y mejorando el programa AVANZA, de desarrollo integral de personas, encaminado a conseguir una ventaja competitiva basada en la mejora de las competencias de la plantilla y de su nivel de motivación, lo que permite tener un conocimiento más detallado de los empleados, ayudándoles a gestionar sus propias expectativas.

Se utilizan distintas vías para identificar su potencial:

### T1 Selección de personas

	2004	2005
Personas que han cubierto vacantes en el grupo	458	793
<i>Curriculum vitae</i> gestionados	No disponible	16.100
Plantilla con contrato fijo (LA1)	98,2 %	96%

- FOCO: herramienta que permite obtener una visión global de las unidades de una misma área geográfica y un conocimiento detallado de la plantilla y que permite planificar las necesidades de futuro a corto y medio plazo.
- GDP: sistema de evaluación de la gestión del potencial que permite evaluar los resultados y la forma de conseguirlos. Es una herramienta que ayuda a elaborar planes de mejora de competencias y desarrollarlos a medida de las necesidades del grupo.

Vinculadas al programa AVANZA se incluyen actuaciones orientadas a la identificación y el desarrollo del talento con el objetivo de avanzar hacia la mejora continuada.

- START: programa integral de desarrollo de competencias, capacidades y conocimientos necesarios para desarrollar la función de gestión en la red comercial del grupo.
- ACT: programa integral de desarrollo de competencias, capacidades y conocimientos necesarios para desarrollar la función directiva a la red comercial del Banco.
- LIDD: programa destinado de forma exclusiva a aquellos directivos con alto potencial que muestren habilidades para la gestión de equipos y puedan optar a puestos de mayor responsabilidad.

Pretendemos facilitar la formación continua de los empleados, ofreciéndoles programas internos y externos de la máxima calidad que enriquezcan su bagaje profesional y que faciliten los caminos de promoción.

Las necesidades de formación surgen de los objetivos planteados por el grupo, de la comparación de las competencias requeridas en los puestos de trabajo con las de la persona que lo ocupa y de la valoración del potencial. Con todo ello se elabora un plan anual de formación.

Se sigue desarrollando el modelo de gestión del conocimiento como sistema de aprendizaje, optimizando el aprovechamiento del conocimiento de las personas que forman la organización, transmitiéndolo al resto de miembros de la misma para su aplicación en el trabajo diario. Bajo este sistema se han desarrollado programas como:

- EXCELENT: programa de entrenamiento comercial.
- BS Genial: programa de mejora en la calidad de la atención telefónica.
- ACTIVA: programa de mejora en la organización y el control operativo de las oficinas.

Es destacable la obtención del premio a la mejor oferta de *e-learning* por parte del portal BS Campus (plataforma tecnológica de formación).

Asimismo, algunas escuelas de negocios han incorporado en sus programas casos sobre la gestión del conocimiento en Banco Sabadell.<sup>T1</sup>

El número total de horas de formación en el 2005 es inferior al año anterior, debido a que en el 2004 se llevó a cabo la fusión con Banco Atlántico. Este proceso requirió un aumento significativo de las horas de formación para que las personas pudiesen adaptarse al nuevo entorno y la diferente operativa de trabajo.

## 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 los directivos como para establecer convenios marco que acerquen cada vez más a los estudiantes al entorno del grupo. 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

### 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

#### T1 Horas de formación por áreas

	Número de horas año 2005
Formación directiva	54.539
Formación de producto	124.900
Gestión del conocimiento	6.570
Formación en centros corporativos	4.847
Formación en idiomas	31.288
Formación universitaria	20.244
Formación individual	24.640

#### T2 Datos de formación

	2004	2005
Inversión en formación (millones de euros)	3,3	3,2
Cursos de formación	66.221	42.900
Horas totales de formación	438.662	290.887
Horas presenciales de formación	378.662	144.407
Horas de formación por empleado	53	31
Número de empleados que han realizado cursos de formación	9.446	8.355
Porcentaje de empleados que han realizado formación	98%	88%
Número total de empleados que han realizado formación ISO-9001	6.361	8.774

#### 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
- Escuela de 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

### Política retributiva

(GRI: 3.5; SS: INT5)

En Banco Sabadell se aplican políticas de compensación buscando un tratamiento equitativo, basándonos en un trato no discriminatorio y en datos objetivos, como son el rendimiento y el nivel de responsabilidad.

El sistema de objetivos es una herramienta profesional que pretende fomentar la orientación de los objetivos personales hacia la consecución de resultados en la empresa y al desarrollo profesional de los empleados, buscando la comunicación entre los responsables y sus colaboradores.

La fijación y el seguimiento de los objetivos son la forma de disponer de una plantilla motivada y mantener un alto grado de retención en los distintos negocios del grupo,

apoyando el desarrollo profesional y ofreciendo unas condiciones retributivas atractivas a partir de unos ejes básicos: retribución fija, retribución variable y beneficios sociales.

El desarrollo de una herramienta global de fijación y evaluación de objetivos a través de :- People, el portal del empleado de la intranet corporativa, ha facilitado la explotación de la información, permitiendo la cogestión con los responsables de cada unidad.

### Relaciones laborales

(GRI: LA3, LA4, LA13)

El día 11 de mayo de 2005 se firmó el XX Convenio Colectivo de Banca y fue aprobado por la DGT el 13 de julio de 2005, aplicándose el mismo para el período 2005 - 2006.

En el régimen jurídico español se garantiza plenamente la libertad de asociación y el derecho a convenio. Es más, el derecho a convenio es universal y afecta a todos los trabajadores con independencia de su afiliación sindical. En Banco Sabadell se garantizan plenamente estas libertades.

Asimismo, Banco Sabadell impulsa mecanismos de diálogo y participación con los representantes sindicales, reuniéndose periódicamente la dirección de la empresa con los representantes.

### Beneficios sociales

(GRI: LA12)

Banco Sabadell ofrece a empleados y empleadas el acceso a productos y servicios bancarios en condiciones preferentes, así como diversos beneficios sociales:

- Aportaciones anuales al Plan de Pensiones.
- Seguros de vida y accidente gratuitos.
- Ayuda escolar para hijos de empleados.
- Acceso a ofertas externas (portal de compras para empleados).

#### T1 Datos de retribución

	2004	2005
Número de empleados con retribución variable	5.260	4.981
Número de personas gestionadas por el sistema de objetivos	5.308	5.567
Número de promociones	2.736	3.026

#### T2 Despidos disciplinarios

	2004	2005
Número de personas despedidas por motivos disciplinarios	34	27

## Conciliación de vida familiar y laboral

(SS: INT1)

Banco Sabadell ha firmado con los sindicatos un acuerdo sobre conciliación de la vida familiar y laboral que ofrece a sus empleados soluciones mejores que las establecidas legalmente, en consonancia con los cambios que se producen en la sociedad.

El acuerdo busca una mejor adaptación entre el desarrollo integral de las personas que componen la empresa y los objetivos de ésta, ayudando a los empleados a conseguir un equilibrio adecuado entre las responsabilidades laborales y las familiares a través del aumento de la flexibilidad organizativa del trabajo.

Entre otras medidas, se hace especial énfasis en la protección de la maternidad, el cuidado de los hijos y las personas dependientes y las prácticas no discriminatorias en la gestión de recursos humanos, contemplando tanto mejoras al Convenio Colectivo de Banca como medidas de flexibilidad horaria.

El acuerdo contempla también la creación de una comisión de igualdad de oportunidades, que está constituida por la empresa y representantes de los trabajadores, y una declaración en la que se manifiesta el rotundo rechazo ante cualquier comportamiento que pudiese ser considerado como acoso sexual, con especial atención a las personas víctimas de la violencia de género.

## Seguridad y salud

(GRI: LA5, LA6, LA7, LA8, LA14, LA15, PR1)

El Servicio de Prevención del grupo se anticipa a los posibles riesgos mediante una política de prevención activa e impulsando de forma continua acciones de mejora en materia de seguridad y salud laboral.

En lo relativo a prevención de riesgos laborales, toda la plantilla ha realizado acciones formativas obligatorias. Además, el portal:-) People es una excelente herramienta para ofrecer información y dar a conocer cuestiones de seguridad, salud y prevención de riesgos laborales.

En el diseño de todos los puestos de trabajo se aplican criterios ergonómicos, con especial atención a aquellas situaciones más sensibles (embarazos, patologías de la columna o de visión, etc.), que son objeto de estudios específicos.

En lo referente a la vigilancia de la salud, se ponen a disposición de los empleados revisiones médicas periódicas conforme a la planificación establecida por protocolos de periodicidad.

Asimismo, se continúan actualizando las evaluaciones de riesgo de los centros de trabajo, sobre la base de la planificación efectuada, y de las que surgen medidas correctoras de cualquier situación de riesgo detectada y un seguimiento posterior sobre su implantación.

Cabe destacar la importante mejora obtenida en el índice de absentismo general (porcentaje de jornadas perdidas), que ha pasado de un valor medio de 3,9 en el año 2004 al 3,5 en el 2005<sup>T1</sup>.

## Participación de los empleados (SOMI-Propuestas de mejora)

Banco Sabadell cuenta con un sistema de participación a través del cual cada empleado puede aportar sus propuestas de mejora. Este sistema, soportado en una aplicación informática situada en la intranet, se denomina SOMI-Propuestas de mejora y está establecido sobre las bases de información completa y transparente de las sugerencias realizadas, que son visibles para el conjunto de las personas de la entidad, así como en la comunicación de aquéllas personas cuya propuesta es finalmente aprobada<sup>T2 T3</sup>.

## Satisfacción de los empleados

(GRI: 3.10; SS: CSR6, INT3)

Al cierre del ejercicio del 2005 se lanzó una nueva encuesta de clima para evaluar el grado de satisfacción de los empleados en su puesto de trabajo, así como otros aspectos relativos a la organización y al grado de interiorización de los valores corporativos.

Los resultados, cuyo tratamiento estadístico se está realizando en el momento de la elaboración de este informe, muestran como preliminares unos niveles de participación superiores a los de la última encuesta realizada en el 2003. En concreto, han participado 6.871 empleadas y empleados de Banco Sabadell, lo que supone un 74% del total.

### T1 Índice de absentismo

	2004	2005	Variación 2005/2004
Índice de absentismo general (porcentaje de jornadas perdidas)	3,9	3,5	-10,25%

### T2 Sugerencias de mejora (GRI: 3.10)

	2004	2005
Sugerencias presentadas	1.123	1.443
Sugerencias aceptadas	155	116
Ratio de sugerencias implantadas sobre aceptadas	13,80%	8,04%

### T3 Participación (GRI: 3.10)

	2004	2005
Porcentaje de empleados sobre el total de la plantilla	6,35%	8,14%

### Presentación

(GRI:2.9, 3.12, 3.16, 3.19, EC13, HR1)

La relación del grupo Banco Sabadell con sus proveedores se basa en la colaboración, transparencia y equidad. Las compras se enfocan como una tarea especializada y profesionalizada que busca obtener los productos y servicios que el banco requiere en cada momento con la mejor relación calidad/precio, estableciendo una relación duradera con el proveedor de la que tanto el banco como el propio proveedor se benefician mutuamente.

En consecuencia con lo que se indica en el Código de conducta, se quiere establecer con los proveedores una cooperación a largo plazo, una comunicación veraz y una voluntad de cumplimiento de los compromisos y de atención a los problemas y las necesidades de las otras partes.

### Gestión global de compras

(GRI: EC11, EC13; SS: SUP1)

El 2005 debe considerarse como el año de implantación del nuevo modelo de gestión global de compras seleccionado por el grupo Banco Sabadell. En el transcurso del año se ha efectuado un importante esfuerzo dirigido a implantar con éxito una nueva metodología de compras.

Se han puesto en marcha diferentes medidas organizativas y tecnológicas destinadas a optimizar los procesos de compra de la entidad, con un claro enfoque a la mejora de la eficiencia, profesionalización de las compras y obtención de ahorros. La primera medida organizativa aplicada fue la creación de una unidad especializada en la gestión de compras. Dentro de dicha unidad se han constituido cuatro líneas de actuación diferenciadas en función de la tipología de compras a tratar:

- Servicios de obra
- Material y servicios logísticos
- Tecnología y seguridad
- Servicios de recursos humanos y *marketing*

Cada una de estas unidades cuenta con un equipo de profesionales especialistas en su ámbito, cuyo objetivo es canalizar las necesidades de compra recibidas aprovechando las ventajas de su dimensión, efectuar la selección de los proveedores adecuados y, finalmente, emitir una propuesta de adjudicación.

Asimismo, cabe destacar la implantación del comité de compras, órgano colegiado en el que el especialista de compras expone públicamente qué proceso han seguido las negociaciones y los argumentos que le llevan a proponer la

adjudicación a un proveedor concreto, quedando un registro escrito de cada decisión.

El comité de compras vela por la ecuanimidad en las decisiones y su carácter público es una clara muestra de la transparencia que caracteriza las compras realizadas en la entidad.

Como medida tecnológica se ha procedido a implantar en el transcurso de este año un nuevo sistema informático que sustenta los procesos de compra realizados.

Las relaciones con los proveedores se realizan también a través de las nuevas tecnologías (Internet), con la utilización de un portal de compras como método de comunicación.

Estos sistemas de información permiten ganar eficiencia y productividad y trabajar de una manera mejor estructurada sin aumentar la carga administrativa, dejando registro de toda la información para su posterior utilización en nuevas negociaciones del mismo producto o servicio.

Como cifras más significativas obtenidas en este año de implantación, cabe destacar las del cuadro:<sup>T1</sup>

### Relación con los proveedores

(GRI: EC4)

Colaboración, transparencia y equidad son las palabras que definen la relación de Banco Sabadell con sus proveedores. El objetivo es establecer una relación mutuamente beneficiosa, en la que el proveedor aprecie que se respetan los compromisos adquiridos por el banco y que se recibe puntualmente el pago por los servicios prestados. Durante el año 2005, todos los productos y servicios contratados han sido pagados puntualmente, siendo la forma de pago de la entidad excepcionalmente breve dentro de los plazos de pago habituales de mercado.

### Selección de proveedores y medidas de apoyo a la sociedad

(GRI: EN33, HR2, HR3)

La selección de proveedores es un punto clave del proceso de compra, en defensa de la igualdad de oportunidades entre todos ellos. El sistema garantiza en todo momento la presencia de un número suficiente de proveedores para fomentar la participación de nuevas empresas. Asimismo, todos los participantes reciben idéntico trato.

Previamente a la entrada de un nuevo proveedor, se trata con especial atención mediante el nuevo modelo de evaluación/homologación de proveedores y se valora no sólo el

135

#### T1 Datos significativos sobre proveedores

	2004	2005
Número de procesos de compra realizados	No disponible	250
Número de productos/servicios adquiridos	No disponible	1.500
Número de proveedores incorporados en el portal de compras	No disponible	700

grado de cumplimiento del servicio, sino también factores como el cumplimiento de las obligaciones legales, la existencia de certificaciones (ISO 9001, ISO 14001), el modelo EFQM de excelencia empresarial, la presencia de personal discapacitado en la plantilla, la bondad de las medidas de seguridad aplicadas, etc.

El resultado de dicha evaluación es un factor decisivo en el momento de la adjudicación entre los proveedores intervinientes, siendo excluidos del proceso aquellos que no alcanzan los mínimos fijados por el banco, aunque se trate de proveedores cuyo precio sea el más competitivo.

### Objetivos para el 2006

(GRI: 3.12, HR1)

El año 2006 será el de consolidación y perfeccionamiento del nuevo modelo de gestión global de compras. Los hitos más destacados a alcanzar en el transcurso del año son los siguientes:

- Extensión de los nuevos procedimientos de compras a la totalidad de adquisiciones realizadas por el grupo.
- Ampliación del nuevo modelo de evaluación/homologación de proveedores a toda la base de proveedores.
- Formalización de acuerdos de colaboración con empresas que fomenten la integración laboral de personas discapacitadas.
- Formalización de acuerdos de colaboración con empresas que minimicen el impacto ambiental de los residuos generados por el banco.
- Formalización de acuerdos de colaboración con entidades sin ánimo de lucro que puedan beneficiarse de los productos en buen uso no utilizados por el banco (por ejemplo, los resultantes de renovaciones tecnológicas), derivando dichas colaboraciones en una acción solidaria y que paralelamente minimice el impacto ambiental que supondría la destrucción de dichos materiales.

### Introducción

Banco Sabadell considera que el ejercicio de la responsabilidad social, en cuanto promueve una mejor calidad de vida en nuestro entorno social y en la relación con la sociedad, es un instrumento para la pervivencia en el mercado y una condición

inherente a nuestra condición de miembros activos de la sociedad, tal y como se indica en el Código de conducta del Banco.

### La acción social

(GRI: EC10, EC13, HR14, SO1; SS: SOC1)

Para Banco Sabadell, la acción social es la expresión de su compromiso con la sociedad en la que se arraiga y de la que obtiene la energía y su carácter emprendedor.

De la misma forma que el banco tiene unos deberes especiales y particulares, preeminentes, con sus accionistas y clientes, también asume compromisos con diferentes grupos de la sociedad que van más lejos de lo que se puede requerir legalmente. La acción social de Banco Sabadell consiste en atender los intereses de aquellos grupos sociales con los que está en contacto y sobre los que asume una responsabilidad ética.

Aunque dicha actividad tiene una visibilidad pública, cabe destacar que no es su principal objetivo. Se trata de fortalecer las capacidades, ayudar a paliar los déficits y contribuir al dinamismo social del conjunto de la sociedad.

Teniendo en cuenta que los recursos son forzosamente limitados, Banco Sabadell centra sus esfuerzos en los siguientes ámbitos:

- Cultural
- Investigación y formación
- Social y asistencial

Esta acción se realiza principalmente en los entornos geográficos en los que la actividad del banco es más intensa.

El total de fondos destinados a estas finalidades por parte de Banco Sabadell, junto a las dos fundaciones del grupo, ha sido en el presente ejercicio de 3.040.000 euros.

Las acciones efectuadas siguen la línea de continuidad respecto a años anteriores. Por ese motivo se han mantenido los vínculos con diferentes entidades y organizaciones humanitarias, como son:

- Cruz Roja Cataluña
- Médicos sin Fronteras
- Fundación Privada Talita
- Fundación Catalana Síndrome de Down
- Fundación Internacional Josep Carreras
- Fundación Privada Ulls del Món
- Intermón Oxfam
- Manos Unidas
- Cáritas
- Unicef
- Ayuda en Acción

Con estas organizaciones se colabora en programas de cooperación y ayuda económica. Además, con éstas y con todas las demás con las que el banco se relaciona, se realizan otras acciones del tipo:

(GRI: RB1)

- La exención total de comisiones por las transferencias ordenadas por clientes a favor de instituciones y organizaciones humanitarias.
- La cesión gratuita de páginas de publicidad en las publicaciones del banco dirigidas a clientes y empleados.

Durante este año 2005, y con objeto de fortalecer las relaciones con la sociedad que nos rodea y contribuir a actividades del mundo empresarial –el principal segmento donde opera el banco–, se ha colaborado estrechamente con la celebración de los siguientes eventos:

- XXV Premios Príncipes de Asturias
- Candidatura olímpica Fundación Madrid 2012
- Cátedra de Empresa Familiar del Instituto Internacional San Telmo de Sevilla
- VIII Noche de la Economía y la Empresa de Cataluña
- Patrocinio del VII Premio a la Mejor Web Asturiana

En otros frentes, se han producido colaboraciones que deben citarse, como el convenio con el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales para la divulgación del IV Centenario del Quijote o bien el acuerdo de mecenazgo con la escuela de negocios CEIBS (China-Europe International Business School) de Shanghai.

Cabe destacar que a lo largo del año se han sucedido las actividades y exposiciones en la galería exterior de exposiciones del Banco en Sabadell y en la sala de exposiciones Banco Herrero en Oviedo, en colaboración con el gobierno del Principado de Asturias. Entre esas exposiciones destacan «Figuras de la Francia Moderna, de Ingres a Toulouse-Lautrec» y «Paulino Vicente, *el Mozo*, una entrega a la pintura».

### La actividad de las fundaciones

(SS: SOC1)

Las contribuciones de Banco Sabadell a la Fundación Privada Banco Sabadell y la Fundación Banco Herrero han sido de 1.085.000 y 205.000 euros, respectivamente. Estos importes se destinan básicamente a patrocinar actividades de investigación y formación, defensa y promoción del patrimonio cultural y varias manifestaciones artísticas en el marco de colaboración y implicación en el desarrollo de la sociedad. Sus actuaciones van dirigidas a participar en iniciativas que puedan aportar un valor añadido a las actividades habituales del banco.

A lo largo del 2005, las principales colaboraciones de las fundaciones se han centrado en:

#### Fundación Privada Banco Sabadell

##### Cultura y bellas artes

- Asociación de Amigos de la Ópera de Sabadell: subvención de la temporada y de becas para el IX Curso de profesionalización de la Escuela de Ópera.
- Fundación Gran Teatro del Liceo: miembros del consejo del mecenazgo de la temporada 2005/2006.

- Fundación Orfeó Català-Palau de la Música Catalana: patrocinio como miembro de honor de la X temporada de conciertos sinfónicos.
- Fundación Orquesta Sinfónica del Vallès: renovación del patrocinio anual a las actividades de la fundación.
- Sala Parés - 47º Premio Pintura Joven: patrocinio del premio para jóvenes pintores que se convoca anualmente.
- Fundación Durancamps-Casas: patrocinio en los gastos Casa - Taller Durancamps.
- Asociación Cultural Castell de Peralada: patrocinador XIX edición del Festival de Música.
- Art Barcelona - Asociación de Galerías: participación en la tercera edición de la Feria internacional de Videoart Loop.
- Asociación de Amigos del Museo Nacional de Arte de Cataluña: patrocinio de varias actividades de la institución.
- Fundación Abadía de Montserrat, 2025: miembro colaborador y participación en el catálogo «Joaquim Chancho, un clásico contemporáneo».
- Fundación Museo de Arte Contemporáneo de Barcelona: aportación como entidad colaboradora.

#### Investigación y formación

- Fundación Esade: aportación económica para 7 becas.
- Fundación Parc Taulí: beca para la investigación «Fundación Banco Sabadell».
- Fundación Mutua de Terrassa: beca para investigación médica.
- Asociación Sabadell Universidad: patrocinio a Sabadell Tribuna Oberta.
- Fundación Arqueológica Clos: aportación anual.
- Mutua Sabadellense Fundación Privada: colaboración de la visita del Premio Nobel de medicina.

#### Otros ámbitos

- Ayuntamiento de Sabadell: colaboración en la preparación de la Fiesta Mayor.
- Asociación de Premios Internacionales Terenci Moix: patrocinio de los premios.

#### Fundación Banco Herrero

- Premio Fundación Banco Herrero: dotación de un premio para jóvenes economistas.
- Ayudas a la investigación: convocatoria de ayudas en el ámbito estatal a la investigación.
- Becas: programa de becas para alumnos de la Universidad de Oviedo en prácticas.

### Presentación

(GRI: 3.19)

El impacto de Banco Sabadell sobre el medio ambiente no es comparable con el producido por otro tipo de sectores. Aun así y consciente de los impactos que sus actividades generan y del efecto multiplicador de sus acciones, Banco Sabadell desarrolla diversas actuaciones encaminadas a la prevención de la contaminación.

Además, y tal y como se indica en la política medioambiental del Banco y por el compromiso que significa incorporar criterios de sostenibilidad en nuestra planificación estratégica, Banco Sabadell favorece al máximo la financiación de proyectos que sirvan para mejorar y respetar el medio ambiente.

### Gestión medioambiental

(GRI: 2.18, 3.3, 3.4, 3.16, 3.19)

#### Aspectos ambientales identificados

Los aspectos ambientales son aquellas actividades que producen o pueden producir un impacto ambiental, en los diferentes vectores ambientales: agua, suelo, residuos, emisiones atmosféricas derivadas de los procesos de soporte y que contribuyen a que los procesos administrativos y de negocio puedan desarrollar su actividad. Los procesos de soporte con influencia en el medio ambiente son:

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

140 Dentro de los procesos de soporte comentados, se han identificado los siguientes aspectos ambientales:

- Consumo de materias primas y combustibles.
- Consumo de agua y producción de aguas residuales.
- Consumo energético.
- Tratamiento de residuos.
- Contaminación acústica, lumínica y atmosférica.
- Otros aspectos.

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 2005.

## Consumo de materias primas

(GRI: EN1, EN2)

• **Consumo de papel:** se han continuado desarrollando planes para reducir el consumo de papel en la red de oficinas y los centros corporativos.<sup>T1</sup>

- Desarrollo de la intranet como medio de difusión de comunicaciones internas.
- Impresoras multifuncionales.
- Digitalización de documentos.
- Medidas de implicación a empleados y empleadas.

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

- Uso de papel ecológico, libre de cloro, con ecoetiqueta.
- Substitución de la carpetería de plástico por una de cartón.
- Substitución de dossiers y bolsas de PVC por unas de polipropileno.
- Eliminación del 50% del papel copiativo.

## Consumo de combustibles

En la red de oficinas se ha puesto en marcha un plan para eliminar la utilización de gasoil y combustibles fósiles como fuente de energía, reduciendo de forma drástica su consumo. Durante el 2005 se han eliminado los depósitos de gasoil que quedaban en la red de oficinas. En la actualidad, se utilizan depósitos de gasoil en seis edificios corporativos, fundamentalmente como fuente de alimentación de grupos electrógenos.

### T1 Compra de papel blanco

Año	Toneladas compradas	Núm. de empleados (*)	Tonelada por empleado	Porcentaje de variación sobre año anterior
2004	533,00	9.984	0,053	- 8,62
2005	771,80	9.489	0,081	+ 52,83

(\*) Plantilla media anual

El aumento en el número de toneladas compradas se debe fundamentalmente al cambio en la política de compras (aumento en los *stocks* iniciales para abaratar precios) y al impacto de la integración completa de la operativa de Banco Atlántico.

### T2 Evolución del consumo de agua

Año	Importe facturado	Núm. de empleados (*)	Facturado por empleado	Porcentaje de variación sobre año anterior
2004	318.114 €	9.984	31,86 €	- 7,92
2005	297.590 €	9.489	31,36 €	- 1,57

(\*) plantilla media anual

El indicador se mide por el importe facturado ya que actualmente no se dispone de un sistema para saber con exactitud los metros cúbicos consumidos.

## Consumo de agua y producción de aguas residuales

(GRI: EN5, EN12, EN22)

Tenemos evaluado el consumo de agua de cada uno de los apartados que seguidamente se relacionan. Se indican las medidas que se han aplicado para su optimización.

**Usos sanitarios:** los locales de oficinas nuevos o aquéllos que se van remodelando incorporan sistemas de doble descarga para potenciar el ahorro de agua.

Las oficinas están conectadas a la red de suministro público y en ningún caso se utilizan pozos ni vertidos incontrolados.

**Extinción de incendios:** no produce consumo de agua.

**Riego de jardines:** el centro corporativo de Sant Cugat del Vallès utiliza un sistema de riego por goteo.

Las aguas residuales significativas se pueden producir en los edificios corporativos de Sabadell y Sant Cugat del Vallès, aun así en ambos casos se pueden considerar asimilables a urbanas.

## Consumo energético

(GRI: EN3, EN4, EN17)

Se sigue con el objetivo de mejorar el plan de ahorro de la energía eléctrica:

- El 50% aproximado de la red de oficinas tiene implantado un sistema de gestión centralizado de control de las instalaciones (iluminación y aire acondicionado), que optimiza el consumo energético e impide el derroche (*building automation*), al producirse la desconexión automática cuando se conecta la alarma exterior de los locales. El objetivo es incorporar de forma progresiva toda la red de oficinas a este sistema.
- El Banco tiene implantado un sistema que permite el funcionamiento de los rótulos publicitarios de acuerdo con una programación horaria, que está adaptada a las franjas horarias de la luz solar, en cada ámbito geográfico.
- En los edificios corporativos de dispone de 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.

### T1 Consumo eléctrico

Año	Importe facturado	Núm. de empleados (*)	Facturado por empleado	Porcentaje de variación sobre año anterior
2004	5.533.720 €	9.984	554,26 €	—
2005	5.163.390 €	9.489	544,14 €	1,83

(\*) Plantilla media anual (el indicador se mide por el importe facturado por las compañías ya que actualmente no se dispone de un sistema para saber con exactitud los julios consumidos).

- De forma periódica se realizan campañas masivas de sustitución de fluorescentes en las oficinas, reciclando el material sustituido con la finalidad de reducir el consumo.

### Consumo eléctrico

El consumo eléctrico en Banco Sabadell es el producido por las luminarias, el funcionamiento de los equipos informáticos, la climatización, etc. Dentro del compromiso de Banco Sabadell se sigue con el objetivo de mejorar el Plan de Ahorro de la Energía Eléctrica.

- El único edificio donde se utiliza gas natural es en el Centro Corporativo de Sabadell, para la calefacción. Se realiza un control muy estricto del proceso de combustión de las calderas y las emisiones de CO y CO<sub>2</sub>. Actualmente no es necesario realizar el análisis de gases de combustión ya que no se superan las horas establecidas de funcionamiento.

### Generación de residuos

(GRI: EN2, EN8, EN9, EN11)

#### Planes de recogida de residuos

El Banco tiene implementado, para toda la red de oficinas y para los centros corporativos, un sistema de recogida del papel que se recicla, totalmente procedimentado y con una normativa explícita.

Este sistema consiste en que cada empleado dispone de una caja de cartón, en su puesto de trabajo, en la que se guarda el papel para reciclar. Una vez llena, cada caja se recoge para que sean distribuidas hacia tres centros distintos en el territorio nacional, teniendo en cuenta criterios de proximidad y aprovechando el transporte de recogida de valijas que está establecido.

En la Dirección de Inmuebles y Servicios Internos, ubicada en el Centro Corporativo de Sant Cugat del Vallès, se ha pue-

**T2 Reciclaje del papel y cartón**

Año	Importe facturado	Núm. de empleados (*)	Facturado por empleado	Porcentaje de variación sobre año anterior
2004	904.187 €	9.984	90,56 €	+ 8,37
2005	989.270 €	9.489	104,25 €	+ 15,12

(\*) plantilla media anual

**T3 Reciclaje de tóner de fotocopiadoras y faxes**

Año	Importe facturado	Núm. de empleados (*)	Facturado por empleado	Porcentaje de variación sobre año anterior
2004	18.300 €	9.984	1,83 €	- 23,10
2005	10.068 €	9.489	1,06 €	- 42,07

(\*) plantilla media anual

to en marcha, en el mes de noviembre de 2005, una iniciativa piloto para eliminar la utilización de las papeleras individuales, a cambio de disponer de unos puntos comunes de recogida selectiva de residuos (pilas, materia orgánica, envases de plástico, etc.), de las cajas indicadas anteriormente para el papel a reciclar y de un pequeño recipiente de sobremesa para recoger el residuo banal. Si los resultados que se obtienen son los esperados, la iniciativa será extendida, durante el 2006, al resto de edificios corporativos y a las oficinas.

A finales del 2004 y a lo largo del 2005 se ha llevado a cabo la campaña de sustitución de rótulos, motivado por el cambio de imagen corporativa. Se ha finalizado satisfactoriamente y todos los rótulos han sido correcta y debidamente reciclados. La campaña de cambio de imagen ha supuesto la sustitución de 2.938,42 metros lineales de rótulo en las antiguas oficinas de Banco Atlántico, así como 7.961,88 metros lineales de lona/vinilo en las oficinas de Banco Sabadell.

### Planes de tratamiento de residuos y cumplimiento de normativa medio ambiental

- Existe un convenio con la empresa CATOR, SA (Catalana de Tractament d'Olis Residuals, SA) para la recogida y el reciclaje de 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 residuos de obra que se han generado en la reforma integral del nuevo edificio corporativo en Barcelona, avenida Diagonal, 407. Para minimizar el impacto en el entorno, atendiendo a que se trata de una zona urbana con una densidad muy importante de circulación, se ha utilizado un sistema de separación de residuos de obra en los sótanos del propio edificio, para facilitar su tratamiento posterior, sin provocar ocupación de la vía pública.

### Otros aspectos ambientales

#### Climatización

(GRI: EN8, EN9)

Banco Sabadell cuenta con diversos sistemas de climatización en sus instalaciones. Por un lado, la entidad cuenta con torres de refrigeración, aunque como consecuencia del plan para su eliminación puesto en marcha el año anterior, el balance es que en este año 2005 sólo quedan en funcionamiento las del centro corporativo de Sabadell, a las que se efectúan seis controles periódicos, en lugar de los cuatro preceptivos, para prevenir la legionelosis.

En lo referente al resto de instalaciones de la entidad, éstas emplean sistemas de climatización por bomba de calor empleando como gas R-22 y en determinados casos R407 y R410.

La premisa de diseño para las instalaciones de climatización en las oficinas más grandes (con un consumo más elevado) es que se aplican sistemas con recuperación de energía, de muy

alta eficiencia energética. En la actualidad, hay instalados sistemas de este tipo en 11 oficinas y 3 centros corporativos.

#### Contaminación del suelo

Durante el 2005 se han eliminado los depósitos de gasoil que existían en la red de oficinas, con la finalidad de evitar las filtraciones. Asimismo, el edificio corporativo de Sabadell y el de Madrid tienen depósitos subterráneos.

#### Contaminación acústica

Los lugares susceptibles de provocar contaminación acústica por encima de los límites establecidos por las distintas ordenanzas municipales son los condensadores de los equipos de aire acondicionado. Actualmente no superan dichos límites y existe un procedimiento de acción inmediata en caso de detectarse cualquier problema o anomalía.

#### Contaminación lumínica

Se ha instalado un rótulo aéreo en el centro corporativo de Barcelona y se ha realizado de acuerdo con los criterios de minimización de contaminación lumínica y radiaciones. Las características de todos los rótulos de Banco Sabadell cumplen con la normativa vigente en cuanto a contaminación lumínica y, además, está determinado que a las 24 horas se apagan de forma automática.

#### Otras actuaciones

Cambio de la iluminación en los lavabos del centro corporativo de Sabadell por unas de mayor intensidad lumínica modificando criterios de luz tenue, pero de menor consumo energético.

Los residuos especiales se guardan en un único centro y se dispone de autorización de la Agencia de Residuos para tenerlos almacenados durante dieciocho meses.

De acuerdo con lo que establece la Ley 3/1998 de la Generalitat de Cataluña, estamos en proceso de obtención de las licencias ambientales en aquellos locales que se establece tenerlos. Se han realizado importantes inversiones en el centro corporativo de Barcelona y el edificio de la plaza Sant Roc de Sabadell para mejorar las infraestructuras y modernizarlas de acuerdo con las normativas vigentes. La finalización de las obras está prevista para el primer semestre del 2006 para el primer centro y para finales del año 2006 para el segundo.

Durante el año 2006 está previsto poner en marcha un plan para reducir las comunicaciones en papel dirigidas a los clientes, así como su frecuencia.

La puesta en marcha del proyecto de valija única comportará una reducción en el consumo indirecto de combustible al aprovecharse la entrega de valijas para recoger la documentación generada el día anterior. En la actualidad, se produce la entrega de valija y su recogida en momentos diferentes, generándose un doble desplazamiento de ida y vuelta a las oficinas.

Los extintores que se retiran de los locales que corresponden a oficinas que cierran su actividad se entregan a los bomberos de la Generalitat de Cataluña, para que los aprovechen para realizar las prácticas de sus cursos de formación.

Durante el año 2005 se realizó un informe, por parte de la

consultora CMA Ibérica, sobre calidad ambiental en el centro corporativo de Sabadell, en el que se analizaron aspectos relativos a la presencia de partículas de polvo, parámetros de confort (temperatura, humedad, CO<sub>2</sub>, etc.), con resultados positivos y dentro de los límites establecidos.

## Evaluación ambiental

Durante el último trimestre del año 2005 se realizó un diagnóstico conforme a la norma UNE EN ISO 14001:2004 con el objetivo de conocer el nivel de cumplimiento de la organización respecto a la misma. Dicho diagnóstico ha permitido a la organización detectar áreas de mejora así como identificar desviaciones y puntos fuertes que permitan implantar un sistema de gestión medioambiental normalizado y basado en el principio del desarrollo sostenible y acorde con el sector financiero.

## Mejora del material informático

### Proteo, re-evolución tecnológica

De entre las tendencias observadas en el mercado financiero, una de las principales está centrada en recobrar el protagonismo comercial de las oficinas, convirtiéndose en el punto clave de encuentro con los clientes y en el canal idóneo para realizar las operaciones de mayor valor añadido. Para que las oficinas desempeñen este nuevo papel, es fundamental:

- Minimizar el tiempo dedicado a labores administrativas o de bajo valor añadido.
- Dotar a las oficinas de la formación y las herramientas comerciales necesarias para ofrecer a los clientes un servicio de calidad, ágil y personalizado.

El programa Proteo se enmarca dentro del Plan Director ViC 07 y supone la materialización de nuestra visión del futuro de la tecnología en el sector bancario.

Para ello, los equipos de la Dirección de Operaciones y Tecnología y de la Dirección de Organización han contado con la colaboración de varias oficinas y unidades del Banco que les han ayudado en la identificación de las diferentes áreas de mejora.

Proteo utiliza la transmisión automática de imágenes, el archivo digitalizado, la personalización de contenidos para los distintos usuarios, la integración en una carpeta personal de todas las notificaciones que un proceso de automatización de flujos de trabajo organiza, etc. En definitiva, la integración de las fuentes de información y de todos los procesos en un único escritorio personalizado tiene el objetivo de obtener el mayor nivel de productividad posible con la tecnología disponible a un coste adecuado.

Este programa se ha iniciado con el despliegue en toda la red de oficinas de la renovación de todo el equipamiento tecno-

lógico y culminará en el 2006 con el lanzamiento de la nueva aplicación sobre la que se trabajará de forma más interactiva. Beneficios del programa:

- La renovación de aplicaciones y dispositivos mejora el tiempo de respuesta de la infraestructura tecnológica (aplicaciones y equipamientos) y reduce la tasa de incidencias.
- Los equipos informáticos más rápidos contribuyen a la reducción del consumo de energía.
- Las pantallas planas mejoran la calidad de las imágenes, reducen el cansancio visual de los empleados y también tienen un menor consumo de energía.
- Mediante las impresoras multifuncionales se elimina la necesidad de disponer de tres máquinas distintas (fax, escáner y fotocopiadora), con la posibilidad de la digitalización se reduce el consumo de papel y el consumo de energía.

Continuando con la política de instalación de pantallas TFT en sustitución de las CRT, se ha llegado al 10%, mejorando con ello la ergonomía de los puestos de trabajo, la fatiga visual y la disipación de calor, así como la reducción del consumo energético.

## **Reciclaje en el ámbito de tecnología**

### **Reciclaje de material informático**

(GRI: EN11)

Se han reciclado 1.570 unidades de equipos informáticos (CPU y monitores).

Se han reciclado 150 teléfonos móviles, con sus correspondientes cargadores, baterías, cables y todo el material periférico que se utiliza.

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

## **Presentación**

A continuación se identifica la localización en el Informe de RSC 2005 de los diferentes contenidos establecidos en la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad 2002 del GRI (Global Reporting Initiative) y en los Suplementos Sectoriales de Entidades Financieras, tanto el social como el ambiental.

En caso de omisión de información cuantitativa o cualitativa establecida por la citada Guía y/o sus Suplementos Sectoriales, se indica el correspondiente motivo en cada caso:

- No disponible: cuando no se dispone de la información relacionada por la no existencia de procedimientos concretos o de mecanismos de medición adecuados durante el ejercicio que se informa. En los diferentes casos, se indica el motivo en concreto.
- No aplica: cuando la entidad no considera que el aspecto o indicador requerido por GRI o sus Suplementos Sectoriales tenga relevancia en el contexto de sostenibilidad en el que se desarrolla el Informe de RSC. Los motivos de no relevancia más comunes son los relativos al tipo/naturaleza de la actividad desempeñada dado el nulo o bajo alcance de los impactos económicos, sociales o ambientales que puedan estar relacionados. En los diferentes casos, se indica el motivo en concreto.
- No desarrollado: cuando por los acontecimientos desarrollados durante el ejercicio no se han dado las circunstancias que se solicitan en un determinado indicador. En otras ocasiones, el motivo de no desarrollo es que el propio marco legal que obligatoriamente se sigue ya establece la forma de actuar con respecto a un tema en concreto. En los diferentes casos, se indica el motivo en concreto.

Visión y estrategia, perfil y estructura de gobierno y  
sistemas de gestión

1. Visión y estrategia

Código GRI	Definición	Volumen	Nombre del Informe	Capítulo y núm. de páginas
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.  * pág. 71 a 74 / 74 a 76	II	Informe RSC	Misión, visión y valores*  Los más sobresaliente*
1.2	Carta del presidente que describe los elementos principales de la memoria de sostenibilidad. * pág. 67 a 69	II	Informe RSC	Carta del presidente*

2. Perfil

Perfil de la organización

Código GRI	Definición	Volumen	Nombre del Informe	Capítulo y núm. de páginas
2.1	Nombre de la empresa informante.  * pág. 69 a 71  * pág. 83	II	Informe RSC	Alcance del informe*  Sobre nosotros*
2.2	Principales productos y/o servicios de la empresa, incluyendo marcas. * pág. 85 a 86, 93	II	Informe RSC	Sobre nosotros*
2.3	Estructura operativa de la organización. * pág. 83, 85	II	Informe RSC	Sobre nosotros*
2.4	Descripción de los principales departamentos, compañías operadoras, filiales y empresas conjuntas. * pág. 88 a 92	II	Informe RSC	Sobre nosotros*
2.5	Países en los que opera la organización. * pág. 87	II	Informe RSC	Sobre nosotros*
2.6	Naturaleza de la propiedad; forma jurídica.  * pág. 100  * pág. 5 a 7	II  II	Informe RSC  Informe de Gobierno Corporativo	Accionistas e inversores*  A. Estructura de la propiedad*
2.7	Naturaleza de los mercados a los que se sirve. * pág. 83 a 84	II	Informe RSC	Sobre nosotros*
2.8	Magnitud de la organización informante.  * pág. 104  * pág. 127	II	Informe RSC	Sobre nosotros*  Clientes*  Empleados*
2.9	Lista de partes interesadas, características principales de cada una y relación con la organización informante. * pág. 71 a 74  * pág. 100  * pág. 104  * pág. 123 a 124  * pág. 134	II	Informe RSC	Misión, visión y valores*  Accionistas*  Clientes*  Empleados*  Proveedores*

**Alcance de la memoria**

<b>Código GRI</b>	<b>Definición</b>	<b>Volumen</b>	<b>Nombre del informe</b>	<b>Capítulo y núm. de páginas</b>
<b>2.10</b>	Persona/s de contacto para temas relacionados con la memoria, con sus respectivas direcciones web y de correo electrónico. * pág. 164	II	Informe RSC	Contacte con nosotros*
<b>2.11</b>	Período cubierto por la memoria (por ejemplo, año fiscal/civil) para la información proporcionada. * pág. 69 a 71	II	Informe RSC	Alcance*
<b>2.12</b>	Fecha de la memoria previa más reciente (si existe). * pág. 69 a 71	II	Informe RSC	Alcance*
<b>2.13</b>	Cobertura de la memoria. * pág. 69 a 71	II	Informe RSC	Alcance*
<b>2.14</b>	Cambios significativos en el tamaño, la estructura, la propiedad o los productos/ servicios que hayan tenido lugar desde la publicación de la memoria anterior. * pág. 80 a 83 * pág. 121	II	Informe RSC	Lo más sobresaliente* Clientes*
<b>2.15</b>	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. * pág. 130 a 142	I	Información legal anual 2005	Nota 1*
<b>2.16</b>	Descripción de la naturaleza y efecto de cualquier reformulación de información ya presentada en memorias anteriores y los motivos de tal reformulación.		No desarrollado puesto que no se han producido este tipo de circunstancias	

**Perfil de la memoria**

<b>Código GRI</b>	<b>Definición</b>	<b>Volumen</b>	<b>Nombre del Informe</b>	<b>Capítulo y núm. de páginas</b>
<b>2.17</b>	Decisiones de no aplicar los principios o protocolos del GRI en la elaboración de la memoria. * pág. 69 a 71	II	Informe RSC	Alcance del informe*
<b>2.18</b>	Criterios y/o definiciones utilizados en la contabilidad de los costos y beneficios económicos, ambientales y sociales * pág. 141 a 143	I II	Informe económico anual 2005 Informe RSC	Medio ambiente*
<b>2.19</b>	Cambios significativos con respecto a años anteriores en los métodos de cálculo aplicados a la información clave, ya sea económica, ambiental o social. * pág. 69 a 71	II	Informe RSC	Alcance del informe*
<b>2.20</b>	Políticas y medidas internas para garantizar la precisión, la exhaustividad y la veracidad de la información presentada en la memoria de sostenibilidad. * pág. 70 a 71	II	Informe RSC	Alcance del informe*
<b>2.21</b>	Políticas y medidas actuales orientadas a proporcionar mecanismos independientes para la verificación de la memoria en su conjunto.		Se realiza la auditoría obligatoria de cuentas anual y las de los sistemas de gestión de calidad certificados ISO 9001.	
<b>2.22</b>	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. * pág. 77, 94 a 95 * pág. 101 * pág. 164	II	Informe RSC	Lo más sobresaliente* Accionistas e inversores* Contacte con nosotros*

### 3. Estructura de gobierno y sistemas de gestión

#### Estructura y gobierno

Código GRI	Definición	Volumen	Nombre del Informe	Capítulo y núm. de páginas
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. * pág. 10 a 12 / 29 a 33	II	Informe Gobierno Corporativo	B. Estructura de la administración de la sociedad*
			Informe RSC	Gobierno corporativo*
3.2	Porcentaje de la junta directiva formado por consejeros independientes sin cargo ejecutivo. * pág. 11 a 12	II	Informe Gobierno Corporativo	B.1.3. Condición de los consejeros*
			Informe RSC	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. * pág. 74 a 76, 78 a 79	II	Informe RSC	Lo más sobresaliente*
				Gobierno corporativo*
				Medio ambiente*
3.4	Procesos directivos para supervisar la identificación y la gestión de las oportunidades y los riesgos económicos, ambientales y sociales de la organización. * pág. 78 a 79	II	Informe RSC	Lo más sobresaliente*
				Gobierno corporativo*
				Medio ambiente*
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). * pág. 130 a 131		Informe RSC	Empleados*
3.6	Estructura de la organización y miembros fundamentales responsables de la supervisión, puesta en práctica y auditoría de políticas económicas, ambientales y sociales. * pág. 14	II	Informe Gobierno Corporativo	B. Estructura de la administración de la sociedad*
			Informe RSC	B.2.3. Comisiones del Consejo* Gobierno corporativo*
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. * pág. 71 a 74	II	Informe RSC	Misión, visión y valores*
				Lo más sobresaliente*
				Gobierno corporativo*
3.8	Mecanismos que permiten a los accionistas comunicar sus recomendaciones a la junta directiva. * pág. 52 a 53	II	Informe Gobierno Corporativo	E 3. Derechos de los accionistas*
			Informe RSC	Accionistas e inversores*

### Compromiso con las partes interesadas

Código GRI	Definición	Volumen	Nombre del Informe	Capítulo y núm. de páginas
3.9	Bases para la identificación y la selección de las principales partes interesadas. * pág. 72	II	Informe RSC	Misión, visión y valores*
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. * pág. 94 a 95 * pág. 102 a 103 * pág. 113 a 117 * pág. 133	II	Informe RSC	Sobre nosotros* Accionistas e inversores* Clientes* Empleados*
3.11	Tipo de información generada por las consultas de las partes interesadas. * pág. 100 a 103 * pág. 104 a 109 * pág. 123 a 124	II	Informe RSC	Accionistas e inversores* Clientes* Empleados*
3.12	Empleo de la información obtenida como resultado de los compromisos con las partes interesadas. * pág. 100 a 103 * pág. 100 a 111 * pág. 123 a 124, 126 * pág. 134, 136	II	Informe RSC	Accionistas e inversores* Clientes* Empleados* Proveedores*

### Políticas globales y sistemas de gestión

Código GRI	Definición	Volumen	Nombre del Informe	Capítulo y núm. de páginas
3.13	Explicación sobre si el principio o enfoque de precaución es tenido en cuenta por la organización y de qué modo. * pág. 73 * pág. 102 * pág. 110 a 111 * pág. 30 a 32	II	Informe RSC  Informe Gobierno Corporativo	Misión, visión y valores* Accionistas* Clientes* B.2.3. Comisión de Auditoría y Control*
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. * pág. 76 a 77	II	Informe RSC	Lo más sobresaliente*
3.15	Pertenencia a asociaciones empresariales e industriales y/o organizaciones asesoras nacionales e internacionales. * pág. 107	II	Informe RSC	Clientes*
3.16	Políticas y/o sistemas para la gestión de los impactos ocasionados por los procesos anteriores y posteriores a los de la organización. * pág. 97 * pág. 108, 110 a 111 * pág. 134 * pág. 140 a 146	II	Informe RSC	Gobierno corporativo* Clientes* Proveedores* Medio ambiente*
3.17	Enfoque de la organización acerca de la gestión de los impactos económicos, ambientales y sociales indirectos producidos como resultado de sus actividades. * pág. 97 * pág. 109	II	Informe RSC	Gobierno corporativo* Clientes*
3.18	Principales decisiones tomadas durante el período de elaboración de la memoria en relación con la ubicación o la modificación de las operaciones.		No desarrollado dado que no se han identificado o registrado este tipo de circunstancias.	

Código GRI	Definición	Volumen	Nombre del Informe	Capítulo y núm. de páginas
3.19	Programas y procedimientos relativos al desempeño económico, ambiental y social.	II	Informe RSC	Gobierno corporativo*
	* pág. 95 a 96			Accionistas e inversores*
	* pág. 100 a 103			Clientes*
	* pág. 104 a 124			Empleados*
	* pág. 123 a 134			Proveedores*
	* pág. 134 a 136			Medio ambiente*
	* pág. 140 a 147			
3.20	Estado de la certificación de sistemas de gestión económica, ambiental y social.	II	Informe RSC	Lo más sobresaliente*
	* pág. 78			

### Indicadores de desempeño

Código GRI	C/A*	Tipo de desempeño/ Categoría / Definición	Volumen	Nombre del informe	Capítulo y núm. de páginas
------------	------	---	---------	--------------------	----------------------------

\* C: Indicador central;

A: Indicador adicional, según la Guía GRI

### Indicadores de desempeño económico

#### Impactos económicos directos

##### Clientes

EC1	C	Ventas netas.	* pág. 84	II	Informe RSC	Sobre nosotros*
EC2	C	Desglose geográfico de mercados.	* pág. 87	II	Informe RSC	Sobre nosotros*

##### Proveedores

EC3	C	Costos de todas las materias primas y mercancías adquiridas y de todos los servicios contratados.	* pág. 183	I	Información legal	Otros gastos de administración*
EC4	C	Porcentaje de contratos pagados en conformidad con los términos acordados, con exclusión de las sanciones estipuladas. * pág. 135		II	Informe RSC	Proveedores*
EC11	A	Desglose de los proveedores por organizaciones y países.	* pág. 134	II	Informe RSC	Proveedores*

##### Empleados

EC5	C	Gastos salariales totales (sueldos, pensiones y otras prestaciones e indemnizaciones por despido) desglosados por países o regiones.	* pág. 138 a 139 / 182 a 183	I	Información legal	Provisiones pensiones* Gastos personal*
-----	---	--	------------------------------	---	-------------------	--

##### Proveedores de capital

EC6	C	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.	* pág. 156 a 157	I	Información legal	Nota 3*
EC7	C	Aumento/disminución de las ganancias retenidas a final del período.	* pág. 177 a 179	I	Información legal	Nota 29*

## Sector público

<b>EC8</b>	<b>C</b>	Suma total de todo tipo de impuestos pagados, desglosados por países. * pág. 184	<b>I</b>	Información legal	Nota 34*
<b>EC9</b>	<b>C</b>	Subsidios recibidos, desglosados por países o regiones. * pág. 184 a 186	<b>I</b>	Información legal	Nota 34*
<b>EC10</b>	<b>C</b>	Donaciones a comunidad, sociedad civil u otros grupos, en metálico y en especie, desglosadas por tipos de grupos. * pág. 137	<b>II</b>	Informe RSC	<a href="#">Relación con la sociedad*</a>
<b>EC12</b>	<b>A</b>	Gasto total en desarrollo de infraestructura empresarial externa.		No desarrollado dado que se estima que el dato es poco significativo.	

## Impactos económicos indirectos

<b>EC13</b>	<b>A</b>	Impactos económicos indirectos de la organización. * pág. 134 * pág. 137 a 139	<b>II</b>	Informe RSC	<a href="#">Proveedores*</a> <a href="#">Relación con la sociedad*</a>
-------------	----------	--	-----------	-------------	---

## Indicadores de desempeño ambiental

### Materias primas

<b>EN1</b>	<b>C</b>	Consumo total de materias primas aparte del agua, por tipos. * pág. 141	<b>II</b>	Informe RSC	<a href="#">Medio ambiente*</a>
<b>EN2</b>	<b>C</b>	Porcentaje de materias primas utilizadas que son residuos (procesados o no). * pág. 141, 143	<b>II</b>	Informe RSC	<a href="#">Medio ambiente*</a>

### Energía

<b>EN3</b>	<b>C</b>	Consumo directo de energía, desglosado por fuentes primarias. * pág. 142	<b>II</b>	Informe RSC	<a href="#">Medio ambiente*</a>
<b>EN4</b>	<b>C</b>	Consumo indirecto de energía. * pág. 143	<b>II</b>	Informe RSC	<a href="#">Medio ambiente*</a>
<b>EN17</b>	<b>A</b>	Iniciativas para emplear fuentes de energía renovables y para incrementar el rendimiento energético. * pág. 142	<b>II</b>	Informe RSC	<a href="#">Medio ambiente*</a>
<b>EN18</b>	<b>A</b>	Huella del consumo de energía.		No aplica por el tipo de actividad	
<b>EN19</b>	<b>A</b>	Otros usos indirectos (previos /posteriores) de la energía y sus implicaciones.		No desarrollado dado que se estima que el dato es poco significativo.	

### Agua

<b>EN5</b>	<b>C</b>	Consumo total de agua. * pág. 141 a 142	<b>II</b>	Informe RSC	<a href="#">Medio ambiente*</a>
<b>EN20</b>	<b>A</b>	Fuentes de agua y ecosistemas/hábitats afectados de manera significativa por el consumo del agua.		No aplica por el tipo de actividad	
<b>EN21</b>	<b>A</b>	Extracción anual de aguas subterráneas y superficiales como porcentaje de la cantidad anual renovable de agua, disponible en las fuentes.		No aplica por el tipo de actividad	
<b>EN22</b>	<b>A</b>	Cómputo total de reciclaje y reutilización de agua. * pág. 142	<b>II</b>	Informe RSC	<a href="#">Medio ambiente*</a>

## Biodiversidad

<b>EN6</b>	<b>C</b>	Ubicación y extensión de suelo en propiedad, arrendado o administrado en los hábitats, ricos en biodiversidad.	No aplica por el tipo de actividad
<b>EN7</b>	<b>C</b>	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.	No aplica por el tipo de actividad
<b>EN23</b>	<b>A</b>	Extensión total de suelo en propiedad, arrendado o administrado, dedicado a actividades de producción o a la extracción.	No aplica por el tipo de actividad
<b>EN24</b>	<b>A</b>	Porcentaje de superficie impermeable en relación con el suelo adquirido o arrendado.	No aplica por el tipo de actividad
<b>EN25</b>	<b>A</b>	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas y sensibles.	No aplica por el tipo de actividad
<b>EN26</b>	<b>A</b>	Cambios ocasionados en los hábitats naturales como consecuencia de las actividades y operaciones y porcentaje de hábitat protegido o restaurado.	No aplica por el tipo de actividad
<b>EN27</b>	<b>A</b>	Objetivos, programas y objetivos para proteger y restaurar ecosistemas y especies autóctonas en las zonas degradadas.	No aplica por el tipo de actividad
<b>EN28</b>	<b>A</b>	Número de especies incluidas en la Lista Roja de la UICN cuyos hábitats se encuentran en las zonas afectadas por las operaciones.	No aplica por el tipo de actividad
<b>EN29</b>	<b>A</b>	Unidades empresariales que están operando o tienen previsto operar dentro o en los alrededores de áreas protegidas o sensibles.	No aplica por el tipo de actividad

## Emisiones, vertidos y residuos

<b>EN8</b>	<b>C</b>	Emisiones de gases efecto invernadero. * pág. 143 a 144	<b>II</b>	Informe RSC	Medio ambiente*
<b>EN9</b>	<b>C</b>	Utilización y emisiones de sustancias reductoras del ozono. * pág. 144	<b>II</b>	Informe RSC	Medio ambiente*
<b>EN10</b>	<b>C</b>	NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas de importancia desglosadas por tipo.			No desarrollado dado que se estima que el dato es poco significativo por el tipo de actividad financiera que realiza el Banco y no se calcula.
<b>EN11</b>	<b>C</b>	Cantidad total de residuos, desglosados por tipos y destinos. * pág. 143, 147	<b>II</b>	Informe RSC	Medio ambiente*
<b>EN12</b>	<b>C</b>	Vertidos al agua de importancia, por tipo.			No aplica por el tipo de actividad
<b>EN13</b>	<b>C</b>	Vertidos de sustancias químicas, aceites y combustibles de importancia, expresados en cifras y volumen totales.			No aplica por el tipo de actividad
<b>EN30</b>	<b>A</b>	Otras emisiones indirectas relevantes de gases efecto invernadero.			No desarrollado dado que se estima que el dato es poco significativo.
<b>EN31</b>	<b>A</b>	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.			No desarrollado dado que se estima que el dato es poco significativo.
<b>EN32</b>	<b>A</b>	Fuentes de agua y ecosistemas/hábitats afectados de manera significativa por los vertidos de agua y residuos líquidos.			No aplica por el tipo de actividad

## Proveedores

<b>EN33</b>	<b>A</b>	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). * pág. 135 a 136	<b>II</b>	Informe RSC	Proveedores*
-------------	----------	---	-----------	-------------	--------------

## Productos y servicios

<b>EN14</b>	<b>C</b>	Impactos ambientales significativos de los principales productos y servicios. * pág. 106,108	<b>II</b>	Informe RSC	Clientes*
<b>EN15</b>	<b>C</b>	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.		No aplica por el tipo de actividad	

## Cumplimiento

<b>EN16</b>	<b>C</b>	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.		No desarrollado dado que se estima que el dato es poco significativo por el tipo de actividad que realiza el Banco y es compleja la agrupación de la información.	
-------------	----------	---	--	---	--

## Transporte

<b>EN34</b>	<b>A</b>	Impactos ambientales significativos vinculados al transporte con fines logísticos.		No desarrollado dado que se estima que el dato es poco significativo.	
-------------	----------	--	--	---	--

## General

<b>EN35</b>	<b>A</b>	Gastos totales en materia de medio ambiente, por tipo.		No desarrollado dado que se estima que el dato es poco significativo por el tipo de actividad en relación con su cálculo.	
-------------	----------	--	--	---	--

## Indicadores de desempeño social

### Prácticas laborales y trabajo decente

#### Empleo

<b>LA1</b>	<b>C</b>	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. * pág. 124, 127	<b>II</b>	Informe RSC	Empleados*
<b>LA2</b>	<b>C</b>	Creación de empleo neta y promedio de facturación desglosados por regiones/países. * pág. 124, 127	<b>II</b>	Informe RSC	Empleados*
<b>LA12</b>	<b>A</b>	Prestaciones sociales a los empleados no exigidas por ley. * pág. 131	<b>II</b>	Informe RSC	Empleados*

#### Relaciones empresa/trabajadores

<b>LA3</b>	<b>C</b>	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. * pág. 131	<b>II</b>	Informe RSC	Empleados*
<b>LA4</b>	<b>C</b>	Política y procedimientos de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones informantes. * pág. 131	<b>II</b>	Informe RSC	Empleados*
<b>LA13</b>	<b>A</b>	Disposiciones sobre la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o la gestión, incluido el gobierno corporativo. * pág. 131	<b>II</b>	Informe RSC	Empleados*

## Salud y seguridad

<b>LA5</b>	<b>C</b>	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. * pág. 132	<b>II</b>	Informe RSC	Empleados*
<b>LA6</b>	<b>C</b>	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. * pág. 132	<b>II</b>	Informe RSC	Empleados*
<b>LA7</b>	<b>C</b>	Tasas de absentismo, accidentes y daños laborales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo (incluidos los trabajadores subcontratados). * pág. 133	<b>II</b>	Informe RSC	Empleados*
<b>LA8</b>	<b>C</b>	Descripción de políticas o programas (en el lugar de trabajo y otros ámbitos) sobre el VIH/SIDA.		No desarrollado por el tipo de actividad (de bajo riesgo) y el marco normativo del Estado español que regula la salud y seguridad laboral.	
<b>LA14</b>	<b>A</b>	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. * pág. 132	<b>II</b>	Informe RSC	Empleados*
<b>LA15</b>	<b>A</b>	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. * pág. 132	<b>II</b>	Informe RSC	Empleados*

## Formación y educación

<b>LA9</b>	<b>C</b>	Promedio de horas de formación por año y empleado, según la categoría de empleado. * pág. 129	<b>II</b>	Informe RSC	Empleados*
<b>LA16</b>	<b>A</b>	Descripción de los procedimientos que fomentan la contratación continua de empleados y gestionan los programas de jubilación. * pág. 127 a 130	<b>II</b>	Informe RSC	Empleados*
<b>LA17</b>	<b>A</b>	Políticas específicas enfocadas a la gestión de los conocimientos prácticos o la formación continuada. * pág. 127 a 130	<b>II</b>	Informe RSC	Empleados*

## Diversidad y oportunidad

<b>LA10</b>	<b>C</b>	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. * pág. 126 a 127	<b>II</b>	Informe RSC	Empleados*
<b>LA11</b>	<b>C</b>	Composición de los departamentos superiores de gestión y gobierno (incluida la junta directiva), atendiendo a la proporción entre sexos y otros indicadores de diversidad, si se consideran culturalmente apropiados. * pág. 10 a 12 / 96	<b>II</b>	Informe Gobierno Corporativo Informe RSC	B. Estructura de la administración corporativo* Gobierno corporativo*

## Derechos humanos

### Estrategia y gestión

<b>HR1</b>	<b>C</b>	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. * pág. 76 a 77 * pág. 97 * pág. 108, 110 a 111 * pág. 125 * pág. 134, 136	<b>II</b>	Informe RSC	Lo más sobresaliente*  Gobierno corporativo*  Clientes*  Empleados*  Proveedores*
<b>HR2</b>	<b>C</b>	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. * pág. 108, 110 a 111 / 135 a 136	<b>II</b>	Informe RSC	Clientes*  Proveedores*
<b>HR3</b>	<b>C</b>	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. * pág. 135 a 136	<b>II</b>	Informe RSC	Proveedores*
<b>HR8</b>	<b>A</b>	Formación de los empleados en cuanto a las prácticas relativas a los derechos humanos, importantes para el desarrollo de las operaciones. Incluir tipo de formación, número de empleados formados y duración media del periodo de formación. * pág. 127 a 128	<b>II</b>	Informe RSC	Empleados*

### No discriminación

<b>HR4</b>	<b>C</b>	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. * pág. 76 a 77 * pág. 116 a 120 * pág. 125	<b>II</b>	Informe RSC	Lo más sobresaliente*  Clientes*  Empleados*
------------	----------	--	-----------	-------------	--

### Libertad de asociación y negociación colectiva

<b>HR5</b>	<b>C</b>	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. * pág. 125	<b>II</b>	Informe RSC	Empleados*
------------	----------	---	-----------	-------------	------------

### Trabajo infantil

<b>HR6</b>	<b>C</b>	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. * pág. 76 a 77 / 123, 125	<b>II</b>	Informe RSC	Lo más sobresaliente*  Empleados*
------------	----------	--	-----------	-------------	---

### Trabajo forzoso y obligatorio

<b>HR7</b>	<b>C</b>	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. * pág. 76 a 77 / 123, 125	<b>II</b>	Informe RSC	Lo más sobresaliente*  Empleados*
------------	----------	--	-----------	-------------	---

## Medidas disciplinarias

<b>HR9</b>	<b>A</b>	Descripción de prácticas de apelación relacionadas (no exclusivamente) a los derechos humanos. * pág. 116 a 120 * pág. 125	<b>II</b>	Informe RSC	Clientes* Empleados*
<b>HR10</b>	<b>A</b>	Análisis de las políticas de no represalia y de los sistemas confidenciales de queja (incluyendo pero limitándose a su impacto en los derechos humanos). * pág. 125	<b>II</b>	Informe RSC	Empleados*

## Medidas de seguridad

<b>HR11</b>	<b>A</b>	Formación del personal de seguridad en derechos humanos.		No disponible por tratarse de personal externo a la compañía.	
-------------	----------	--	--	---	--

## Derechos de los indígenas

<b>HR12</b>	<b>A</b>	Descripción de políticas, directrices y procedimientos diseñados para abordar las necesidades de los pueblos indígenas.		No disponible por dificultades para agrupar la información.	
<b>HR13</b>	<b>A</b>	Descripción de mecanismos de reclamación para la comunidad gestionados conjuntamente por la organización y las autoridades. * pág. 116 a 120	<b>II</b>	Informe RSC	Clientes*
<b>HR14</b>	<b>A</b>	Porcentaje de los ingresos resultantes de las operaciones que se redistribuye a las comunidades locales.		No disponible por no contar con un mecanismo de medición que agrupe toda la información de las comunidades locales.	

## Sociedad

### Comunidad

<b>S01</b>	<b>C</b>	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. * pág. 137 a 139	<b>II</b>	Informe RSC	Sociedad*
<b>S04</b>	<b>A</b>	Distinciones recibidas en relación con la actuación social, ambiental y ética. * pág. 79 a 80 * pág. 101 * pág. 107	<b>II</b>	Informe RSC	Lo más sobresaliente* Accionistas e inversores* Clientes*

### Corrupción

<b>S02</b>	<b>C</b>	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. * pág. 97 a 100	<b>II</b>	Informe RSC	Gobierno Corporativo*
------------	----------	--	-----------	-------------	-----------------------

### Contribuciones políticas

<b>S03</b>	<b>C</b>	Descripción de política y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento dedicados a las contribuciones y los instrumentos de presión política.		No desarrollado dado que se sigue la legalidad vigente en el Estado español.	
<b>S05</b>	<b>A</b>	Cantidad de dinero donado a instituciones y partidos políticos cuya función principal es la de financiar a los partidos o a sus candidatos.		No desarrollado dado que se sigue la legalidad vigente en el Estado español.	

## Competencia y precios

<b>S06</b>	<b>A</b>	Resoluciones relativas a causas judiciales sobre las normativas antimonopolio.		No disponible por su escasa significación y la dificultad de obtener datos agregados de todo el grupo.
<b>S07</b>	<b>A</b>	Descripción de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento enfocados a prevenir las conductas contrarias a la libre competencia.		No desarrollado por seguir la normativa vigente en esta materia en el Estado español.

## Responsabilidad del producto

### Salud y seguridad del cliente

<b>PR1</b>	<b>C</b>	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. * pág. 122 / 132	<b>II</b>	Informe RSC	Clientes* Empleados*
<b>PR4</b>	<b>A</b>	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.		No desarrollado dado que no se han identificado o registrado este tipo de circunstancias.	
<b>PR5</b>	<b>A</b>	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.		No desarrollado dado que no se han identificado o registrado este tipo de circunstancias.	
<b>PR6</b>	<b>A</b>	Etiquetado de productos y cumplimiento de códigos no obligatorios, o distinciones relacionadas con la responsabilidad social y/o ambiental recibidas por la organización informante. * pág. 79 a 80	<b>II</b>	Informe RSC	Lo más Sobresaliente*

### Productos y servicios

<b>PR2</b>	<b>C</b>	Descripción de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento referentes al etiquetado y a la información sobre los productos. * pág. 111 a 112, 116 a 120, 122 a 123	<b>II</b>	Informe RSC	Clientes*
<b>PR7</b>	<b>A</b>	Número y tipo de incumplimientos de las normativas sobre información y etiquetado de productos, así como las sanciones y multas impuestas como consecuencia de éstas. * pág. 116 a 120	<b>II</b>	Informe RSC	Clientes*
<b>PR8</b>	<b>A</b>	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. * pág. 75 a 76 / 111 a 120	<b>II</b>	Informe RSC	Lo más sobresaliente* Clientes*

### Publicidad

<b>PR9</b>	<b>A</b>	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.		No desarrollado por seguir las normas de trabajo internas que regulan el cumplimiento de los requisitos legales marcados por los organismos reguladores.
<b>PR10</b>	<b>A</b>	Número y tipos de infracciones cometidas en el marco de las normativas sobre el <i>marketing</i> y la publicidad.		No desarrollado dado que no se han identificado o registrado este tipo de circunstancias.

<b>PR3</b>	<b>C</b>	Descripción de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento concernientes a la intimidad del cliente. * pág. 122	<b>II</b>	Informe RSC	Clientes*
<b>PR11</b>	<b>A</b>	Número de demandas probadas con respecto a las violaciones de la intimidad del cliente.		No disponible por carecer de datos y considerarse éstas poco significativas.	

### Suplemento social GRI del sector financiero, complementario a la guía GRI

Código Suplemento	Categoría/Definición	Volumen	Nombre del Informe	Capítulo y núm. de páginas
<b>CSR</b>	<b>Gestión de la RSC</b>			
<b>CSR 1</b>	Política de RSC. * pág. 71 a 74 / 95 a 96	<b>II</b>	Informe RSC	Misión, visión y valores* Gobierno corporativo*
<b>CSR 2</b>	Organización de la RSC. * pág. 97	<b>II</b>	Informe RSC	Gobierno corporativo*
<b>CSR 3</b>	Auditorías de RSC. * pág. 98 a 100	<b>II</b>	Informe RSC	Gobierno corporativo*
<b>CSR 4</b>	Gestión de asuntos sensibles (corrupción, aportaciones a partidos políticos, lavado de dinero, financiación de terrorismo, etc.). * pág. 98 a 99	<b>II</b>	Informe RSC	Gobierno corporativo*
<b>CSR 5</b>	Incumplimiento (normativas, reglamentos, estándar, leyes, etc.). * pág. 116 a 120	<b>II</b>	Informe RSC	Clientes*
<b>CSR 6</b>	Diálogo con <i>stakeholders</i> (incluye premios de matiz social). * pág. 79 a 80, 82 * pág. 101 * pág. 107, 113, 116 a 117 * pág. 133	<b>II</b>	Informe RSC	Lo más sobresaliente* Accionistas e inversores* Clientes* Empleados*
<b>INT</b>	<b>Desempeño social interno</b>			
<b>INT 1</b>	Política de RSC en el seno de la de RRHH (igualdad, libertad de asociación, formación, despidos, salud laboral, etc.). * pág. 123 a 124, 126 a 127, 132	<b>II</b>	Informe RSC	Empleados*
<b>INT 2</b>	Rotación de empleados y creación de empleo. * pág. 124, 127	<b>II</b>	Informe RSC	Empleados*
<b>INT 3</b>	Satisfacción de empleados. * pág. 133	<b>II</b>	Informe RSC	Empleados*
<b>INT 4</b>	Remuneración de Alta Dirección y Consejo de Administración. Informe de Gobierno Corporativo. * pág. 13 a 15	<b>II</b>	Informe Gobierno Corporativo	B.1.8, B.1.9, B.1.10, B.1.11*
<b>INT 5</b>	Remuneración variable ( <i>Bonus</i> ) vinculada a la sostenibilidad. * pág. 130 a 131	<b>II</b>	Informe RSC	Empleados*
<b>INT 6</b>	Ratio salarial hombres/mujeres.			El convenio colectivo no establece diferencias salariales por género. Los salarios se establecen por categorías profesionales.
<b>INT 7</b>	Perfil de empleados (género, discapacidad, etc.). * pág. 124, 126	<b>II</b>	Informe RSC	Empleados*

<b>SOC</b>	<b>Desempeño hacia la sociedad</b>			
<b>SOC 1</b>	Contribuciones filantrópicas, caridad y mecenazgo (dinero aportado, tiempo, en especie y costes de gestión).	II	Informe RSC	Lo más sobresaliente* Sociedad*
				* pág. 80 a 83 / 137 a 139
<b>SOC 2</b>	Valor económico añadido (EVA).		No disponible	
<b>SUP</b>	<b>Proveedores</b>			
<b>SUP 1</b>	Seguimiento de los principales proveedores (seguimiento de sus condiciones laborales y sociales).	II	Informe RSC	Proveedores*
				* pág. 134 a 135
<b>SUP 2</b>	Satisfacción de proveedores (pronto pago, precios, trato, etc.).		No disponible	
<b>RB</b>	<b>Banca minorista</b>			
<b>RB 1</b>	Aspectos sociales de la política de banca minorista (productos, exclusión social, etc.).	II	Informe RSC	Clientes* Sociedad*
				* pág. 107 a 109 / 137 a 138
<b>RB 2</b>	Perfil de la política de financiación (sectores pymes, etc.).	II	Informe RSC	Clientes*
				* pág. 110 a 111
<b>RB 3</b>	Criterios sociales o de sostenibilidad en la política de financiación (productos con matices sociales, etc.).	II	Informe RSC	Clientes*
				* pág. 109 a 110
<b>IB</b>	<b>Banca de inversión</b>			
<b>IB 1</b>	Aspectos sociales y medioambientales de la política de banca de inversiones.	II	Informe RSC	Clientes*
				* pág. 104 a 111
<b>IB 2</b>	Perfil global de los clientes de banca de inversión.	II	Informe RSC	Clientes*
				* pág. 109 a 110
<b>IB 3</b>	Transacciones con alto contenido sociomedioambiental.	II	Informe RSC	Clientes*
				* pág. 109 a 110
<b>AM</b>	<b>Gestión de activos</b>			
<b>AM 1</b>	Aspectos sociales de la política de gestión de activos.	II	Informe RSC	Sobre nosotros* Clientes*
				* pág. 90 / 108
<b>AM 2</b>	Activos bajo gestión con matices de sostenibilidad.		No disponible	
<b>AM 3</b>	Fomento de la inversión socialmente responsable (ISR).		No disponible	
<b>INS</b>	<b>Seguros</b>			
<b>INS 1</b>	Aspectos sociales de la política de gestión de seguros ( <i>marketing</i> responsable, claridad en comisiones, mejor consejo, etc.).	II	Informe RSC	Sobre nosotros* Clientes*
				* pág. 90 / 108
<b>INS 2</b>	Perfil de los clientes.		No disponible	
<b>INS 3</b>	Reclamaciones de clientes.	II	Informe RSC	Clientes*
				* pág. 116 a 120
<b>INS 4</b>	Seguros con matices de sostenibilidad (áreas deprimidas, discapacitados, etc.).		No desarrollado dado que no se han identificado o registrado este tipo de circunstancias.	

Código Suplemento	Categoría/Definición	Volumen	Nombre del Informe	Capítulo y núm. de páginas
<b>Política</b>				
F1	Descripción de las políticas medioambientales aplicadas a las líneas de negocio básicas.  * pág. 105, 109 a 111	II	Informe RSC	Cientes*
<b>Procedimientos</b>				
F2	Descripción de los procesos para evaluar y controlar los riesgos medioambientales en las líneas de negocio básicas.  * pág. 105, 109 a 111	II	Informe RSC	Cientes*
F3	Establecimiento de los umbrales a partir de los cuales se aplican los procedimientos de evaluación de riesgos medioambientales a cada línea de negocio básica.	No disponible por no estar desarrollado este tipo de procedimiento en todas las líneas de negocio.		
F4	Descripción de los procesos de implementación y cumplimiento por parte de los clientes de los aspectos medioambientales detectados en los procesos de evaluación de riesgos.	No disponible por no estar desarrollado este tipo de procedimiento en todas las líneas de negocio relacionadas.		
F5	Descripción de los procesos para la mejora de la competencia de los empleados a la hora de abordar los riesgos y oportunidades medioambientales.	No disponible por no estar desarrollado este tipo de procedimiento en todas las líneas de negocio.		
F6	Número y frecuencia de las auditorías que incluyen el examen de los sistemas y procedimientos de riesgos medioambientales vinculados a las líneas de negocio básicas.	No disponible		
F7	Descripción de las interacciones con clientes / sociedades participadas / socios empresariales con respecto a los riesgos y oportunidades medioambientales.	No disponible por no estar desarrollado este tipo de procedimiento en todas las líneas de negocio.		
<b>Práctica</b>				
F8	Porcentaje y número de compañías mantenidas dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha intervenido en cuestiones medioambientales.	No disponible por no contar con un mecanismo de medición y cuantificación.		
F9	Porcentaje de activos sujetos a un control medioambiental positivo, negativo y de excelencia.	No disponible por no contar con un mecanismo de medición y cuantificación.		
F10	Descripción de la política de voto en materias medioambientales aplicable a las acciones sobre las que la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	No disponible por no estar desarrollado este tipo de procedimiento.		
F11	Porcentaje de activos bajo gestión sobre los que la organización informante dispone de acciones con derecho a voto o recomendación de voto.	No disponible por no contar con un mecanismo de medición y cuantificación.		
F12	Valor monetario total de productos y servicios específicos medioambientales desglosados por líneas de negocio básicas.  * pág. 109 a 110	II	Informe RSC	Cientes*
F13	Valor de la cartera para cada línea de negocio desglosado por regiones y sectores específicos.  * pág. 109 a 110	II	Informe RSC	Cientes*

## **Contacte con nosotros**

Banco Sabadell entiende que el Informe de RSC es una herramienta a partir de la cual se debe mejorar el diálogo con sus diferentes grupos de interés y, en definitiva, con la sociedad. Por ello, animamos a los lectores del presente informe a que nos den su opinión del mismo, así como a que nos indiquen aquellas sugerencias o comentarios que consideren oportunos, mediante el cuestionario que se incluye.

Si además usted precisa más información sobre Banco Sabadell, en relación con la responsabilidad social corporativa o cualquier otro aspecto de nuestra organización, le agradeceremos que se ponga en contacto con nosotros, por medio de carta, la web corporativa ([www.bancosabadell.com](http://www.bancosabadell.com)), apartado Sociedad > RSC, correo electrónico a la dirección [rsc@bancosabadell.com](mailto:rsc@bancosabadell.com), fax o telefónicamente con el departamento indicado a continuación:

### **Dirección de Cumplimiento Normativo y Calidad**

(GRI: 2.10)

Departamento de Responsabilidad Social Corporativa  
C. Sena 12, P.I. Actividades Económicas Can Sant Joan  
08174 – Sant Cugat del Vallès – Barcelona (España)  
*e-mail*: [rsc@bancosabadell.com](mailto:rsc@bancosabadell.com)

Tel. 937 289 992

Fax 935 916 340



**Informe anual 2005**  
124º Ejercicio  
Anexo

**Cuestionario de satisfacción del Informe anual de RSC**

## Cuestionario de satisfacción del Informe anual de RSC

Banco Sabadell entiende que el Informe de RSC es una herramienta a partir de la que se debe mejorar el diálogo con sus diferentes grupos de interés y, en definitiva, con la sociedad. Así, la entidad anima a los lectores del presente informe a que den, mediante este cuestionario, su opinión del mismo, así como a que indiquen aquellas sugerencias o comentarios que consideren oportunos.

Por favor, rellene el cuestionario marcando con una cruz la respuesta que más se acerque a lo que usted piensa o incorporando sus comentarios en el espacio correspondiente.

Una vez completado, entréguelo a cualquier oficina del grupo Banco Sabadell, desde donde lo harán llegar a la Dirección de Cumplimiento Normativo, o remítalo por fax al número 935 916 340.

Muchas gracias por su colaboración.

---

¿Con cuál de los siguientes grupos de interés se identifica mejor en su relación con Banco Sabadell?

- Accionista
- Cliente
- Empleado/a
- Proveedor/a
- Administración Pública
- Familiar de empleado/a
- Medio de comunicación
- Institución del sector
- Sociedad/comunidad local
- Otros:

---

¿Cuántas páginas ha leído del Informe anual de RSC?

- Todas
- Una parte
- Buena parte

---

¿Qué le ha motivado a leer este Informe?

---

---

---

---

A continuación encontrará una serie de afirmaciones. Indique, por favor, su grado de acuerdo o desacuerdo:

### Sobre la redacción del Informe de RSC

---

El Informe se entiende porque es claro y fácil de leer.

Totalmente de acuerdo  
 De acuerdo  
 En desacuerdo  
 Totalmente en desacuerdo

---

El Informe tiene una estructura que permite encontrar la información con facilidad.

Totalmente de acuerdo  
 De acuerdo  
 En desacuerdo  
 Totalmente en desacuerdo

---

### Sobre el contenido del Informe de RSC

---

El Informe, a través de su contenido, permite ver qué operaciones realiza Banco Sabadell en cuanto a su desempeño económico, social y ambiental.

Totalmente de acuerdo  
 De acuerdo  
 En desacuerdo  
 Totalmente en desacuerdo

---

El Informe expresa de forma transparente el modo de actuar de Banco Sabadell.

Totalmente de acuerdo  
 De acuerdo  
 En desacuerdo  
 Totalmente en desacuerdo

---

La información contenida es suficiente para conocer el desempeño económico, social y ambiental del Banco.

Totalmente de acuerdo  
 De acuerdo  
 En desacuerdo  
 Totalmente en desacuerdo

---

Los datos y los gráficos están realizados de forma clara y comprensible.

Totalmente de acuerdo  
 De acuerdo  
 En desacuerdo  
 Totalmente en desacuerdo

---

Los contenidos son interesantes en relación con sus expectativas de información.

Totalmente de acuerdo  
 De acuerdo  
 En desacuerdo  
 Totalmente en desacuerdo

---

### Valoración global

---

Banco Sabadell es una entidad financiera socialmente responsable.

Totalmente de acuerdo  
 De acuerdo  
 En desacuerdo  
 Totalmente en desacuerdo

---

El Informe de Responsabilidad Social 2005 satisface de manera adecuada sus expectativas sobre el mismo.

Totalmente de acuerdo  
 De acuerdo  
 En desacuerdo  
 Totalmente en desacuerdo

---

### Otros comentarios

---

Por favor, indique a continuación sus comentarios y observaciones en relación con el Informe de RSC 2005.

---

## Contacte con nosotros

Si precisa más información sobre Banco Sabadell en relación con la responsabilidad social corporativa o cualquier otro aspecto de nuestra organización, le agradeceremos que se ponga en contacto con nosotros por el medio que usted prefiera, carta, correo electrónico, fax o teléfono.

### **Dirección de Cumplimiento Normativo y Calidad**

(GRI: 2,10)

Departamento de Responsabilidad Social Corporativa  
Sena, 12, Pl. Actividades económicas Can Sant Joan  
08174 Sant Cugat del Vallès (Barcelona)

c/e: [rsc@bancsabadell.com](mailto:rsc@bancsabadell.com)

Tel. 937 289 992

Fax: 935 916 340

